

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom
v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín

Číslo: P/0098/03/2021

Dňa 28.07.2022

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1 a ods. 2 písm. c), § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov

u k l a d á

účastníkovi konania **HALO reality s. r. o.**

sídlo **971 01 Prievidza, T. Vansovej 509/15**

IČO **46 565 701**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „inšpektori SOI“) pri kontrole vykonanej dňa 05.10.2021 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, ktorá bola zameraná na prešetrenie spotrebiteľského podania č. 487/2021 týkajúceho sa činnosti realitnej kancelárie HALO reality s. r. o. so sídlom 971 01 Prievidza, T. Vansovej 509/15 (ďalej aj ako „účastník konania“), a to:

- pre porušenie zákazu predávajúceho používať nekalé obchodné praktiky vo forme klamlivého opomenutia, pričom obchodná praktika sa považuje za nekalú, ak je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti a keď obchodná praktika sa tiež považuje za klamlivú, ak s prihliadnutím na jej charakter, okolnosti a obmedzenia komunikačného prostriedku opomenie podstatnú informáciu, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pričom za podstatnú informáciu pri výzve na kúpu, ak nie je zrejma už z kontextu, sa považuje informácia o hlavných vlastnostiach produktu, nakoľko prešetrením spotrebiteľského podania č. 487/2021 spotrebiteľa J. P. bolo zistené, že účastník konania v postavení realitnej kancelárie nikde v inzeráte s číslom ponuky LM 55273, ktorý bol zverejnený na ním prevádzkovanvej internetovej stránke www.haloreality.sk ani v *Zmluve o rezervácii nehnuteľnosti; číslo ponuky LM-55273* zo dňa 15.07.2021, ktorú uzavrel so spotrebiteľom J. P., neuviedol vo vzťahu k ponúkanej nehnuteľnosti informáciu o existencii podielového spoluvlastníctva k pozemku nachádzajúcemu sa na adrese Liptovský Mikuláš - Podbreziny - Sever s parcelným číslom 773/148 na liste vlastníctva 1313, v zmysle čoho účastník konania opomenul vo vzťahu k ponúkanej nehnuteľnosti uviesť informáciu o jednej z hlavných vlastností tejto nehnuteľnosti – informáciu o existencii podielového spoluvlastníctva k pozemku, ktorý bol predmetom inzerátu a zmluvy o rezervácii nehnuteľnosti, čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na 7 ods. 1, ods. 2, ods. 4 a § 8 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane**

spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov;

- pre porušenie povinnosti predávajúceho pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku poskytnúť spotrebiteľovi spôsobom podľa § 3 odseku 2 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“) informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy, nakoľko *Zmluvu o rezervácii nehnuteľností; číslo ponuky LM-55273* zo dňa 15.07.2021 účastník konania v postavení realitnej kancelárie uzatvoril so spotrebiteľom J. P. mimo prevádzkových priestorov účastníka konania, a teda išlo o zmluvu uzatvorenú mimo prevádzkových priestorov predávajúceho v zmysle § 2 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z., avšak napriek tomu účastník konania predmetnú informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho neposkytol, čím došlo k porušeniu **§ 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z.,**

p o k u t u

vo výške **200,- EUR** slovom **dvisto eur**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 05.10.2021 vykonali inšpektori SOI na Inšpektoráte SOI kontrolu zameranú na prešetrovanie spotrebiteľského podania č. 487/2021 týkajúceho sa činnosti realitnej kancelárie HALO reality s. r. o. so sídlom 971 01 Prievidza, T. Vansovej 509/15 (účastník konania). Kontrola bola vykonaná na Inšpektoráte SOI na základe predložených dokladov bez prítomnosti účastníka konania.

Spotrebiteľ J. P. vo svojom podaní, ktoré bolo správnym orgánom zaevidované pod číslom 487/2021 uviedol, že na základe inzerátu uverejneného na internetových stránkach sprostredkovateľa oslovil zamestnanca A. J. - makléra spoločnosti HALO reality s. r. o. (účastník konania) z dôvodu záujmu o kúpu záhradky s chatkou, pričom dňa 15.7.2021 bola následne podpísaná zmluva o rezervácii nehnuteľností a s tým spojených poskytovaných služieb súvisiacich s kúpou/nájomom nehnuteľnosti, číslo ponuky LM 55273 medzi sprostredkovateľom, t. j. účastníkom konania v zastúpení zamestnancom A. J. a záujemcom č.1, t. j. spotrebiteľom J. P., pričom predmet zmluvy v bode I. nehnuteľnosti bol vymedzený nasledovne: „Typ nehnuteľností: záhradka s chatkou, adresa: Liptovský Mikuláš – Podbreziny – sever, číslo LV: 1338, číslo LV pozemku: 1313, katastrálne územie: Okoličné, parcelné číslo: 773/135, 773/148. V bode II. zmluvy celková cena nehnuteľnosti bola určená 29.000 eur, rezervačná záloha: 2.900 eur. V bode III. zmluvy, zmluva bola uzatvorená na dobu určitú od 15.7.2021 do 16.8.2021 a sprostredkovateľ sa v bode IV. zmluvy zaviazal vypracovať kúpnu zmluvu a návrh na vklad.“

Spotrebiteľ J. P. ďalej vo svojom podaní uviedol, že po cca jednej hodine po podpise zmluvy dňa 15.07.2021 uhradil bezhotovostným prevodom sumu 2.900 EUR ako rezervačnú

zálohu na bankový účet sprostredkovateľa. Podľa spotrebiteľa bola táto zmluva podpísaná na mieste verejnosti prístupnom, a to na spoločnej chodbe panelového domu pred dverami bytu, ktorý je v osobnom vlastníctve spotrebiteľa. Podľa spotrebiteľa sa zamestnanec účastníka konania - maklér dostavil za účelom podpisu zmluvy a mienil zmluvu podpisovať v byte spotrebiteľa, avšak zo zdravotných dôvodov, bola zmluva podpísaná pred dverami spotrebiteľovho bytu.

Spotrebiteľ ďalej uviedol, že bol pripravený podpísať kúpnu zmluvu ihneď dňa 15.07.2021, avšak maklér uviedol, že kúpnu zmluvu vypracuje do 23.07.2021, spotrebiteľ následne makléra urgoval dňa 24.07.2021 prostredníctvom SMS správy, na čo mu tvrdil, že došlo k pokazeniu jeho počítača a kúpnu zmluvu pošle spotrebiteľovi dňa 25.07.2021. Podľa spotrebiteľa dňa 25.07.2021 maklér poslal prostredníctvom e-mailovej správy kúpnu zmluvu, ktorá však neobsahovala predaj chatky, ale len predaj pozemkov, čo nezodpovedalo predmetu zmluvy o rezervácii nehnuteľností, pričom v tej chvíli spotrebiteľ osobne zistil, že záhradná chatka nebola vedená v katastri nehnuteľností ako chatka so súpisným číslom a ani sa nenachádzala zakreslená na mape, a teda nie je vedená v súbore popisných a geodetických informácií katastra nehnuteľností, a teda de iure neexistuje. Po krátkom čase od zaslania e-mailovej správy s návrhom kúpnej zmluvy a po osobnom zistení spotrebiteľa, že chatka nie je na mape katastra nehnuteľností, maklér telefonicky kontaktoval spotrebiteľa a spotrebiteľ mu oznámil, že za týchto podmienok odstupuje od zmluvy o rezervácii nehnuteľností.

Spotrebiteľ ďalej uviedol, že z týchto dôvodov dňa 25.07.2021 odstúpil písomne od zmluvy o rezervácii nehnuteľností a žiadal o vrátenie rezervačnej zálohy vo výške 2.900 EUR a dňa 26.07.2021 toto odstúpenie zaslal doporučene poštou na adresu sprostredkovateľa a zároveň toto odstúpenie zaslal na adresu prevádzky sprostredkovateľa v Liptovskom Mikuláši, avšak zásielka bola spotrebiteľovi po neprevzatí zo strany účastníka konania vrátená späť. Dňa 28.07.2021 bol spotrebiteľovi písomne doručený návrh kúpnej zmluvy spolu s dodatkom č.1 ku kúpnej zmluve, pričom podľa spotrebiteľa opakovane kúpna zmluva neobsahovala predaj chatky a v dodatku č. 1 bol uvedený predaj chatky spolu s hnutelnými vecami. Zároveň bol spotrebiteľovi doručený list, kde bol informovaný, že k podpisu zmluvy má dôjsť v prevádzke sprostredkovateľa. Dňa 28.07.2021 spotrebiteľ informoval sprostredkovateľa e-mailovou správou, že dátum podpisu je irelevantný vzhľadom na spotrebiteľove odstúpenie od zmluvy.

Podľa spotrebiteľa tak nie jeho vinou vznikla patová situácia, na základe ktorej nemohol podpísať kúpnu zmluvu bez záhradnej chatky, lebo by nedošlo k jej nadobudnutiu do vlastníctva a nemohol ani podpísať kúpnu zmluvu so záhradnou chatkou, pretože takúto kúpnu zmluvu by podľa spotrebiteľa kataster nezavkladoval, z dôvodu, že chatka právne neexistuje a nie je známe, kto je jej vlastníkom.

Spotrebiteľ ďalej uviedol, že dňa 28.07.2021 ho maklér telefonicky kontaktoval za účelom podpísania kúpnej zmluvy s dodatkom, že ihneď zabezpečí geometrický plán a jeho zapísanie do katastra nehnuteľností. Dňa 11.08.2021 bola spotrebiteľovi doručená odpoveď, s ktorou však z viacerých dôvodov nesúhlasil. Spotrebiteľ tiež uviedol, že účastník konania mu neposkytol informácie o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy, a to ani v dodatočnej lehote. Spotrebiteľ zhrnul svoje podanie, keď uviedol, že zmluva bola uzatvorená dňa 15.07.2021, k odstúpeniu zo strany spotrebiteľa došlo dňa 25.07.2021, pričom na poštovú prepravu podal odstúpenie od zmluvy dňa 26.7.2021. Spotrebiteľ na záver konštatoval, že mu do dňa spísania podania nebola vrátená rezervačná záloha vo výške 2.900 EUR.

Spotrebiteľ J. P. k svojmu podaniu zaslal nasledovné kópie dokladov:

- dokument s názvom „Zmluva o rezervácii nehnuteľností a s tým spojených poskytovaných služieb súvisiacich s kúpou/nájomom nehnuteľnosti“ zo dňa 15.07.2021 uzatvorený medzi účastníkom konania v zastúpení zamestnancom

A. J. a spotrebiteľom J. P.; Typ nehnuteľností: záhradka s chatkou, adresa: Liptovský Mikuláš – Podbreziny – sever, číslo LV: 1338, číslo LV pozemku: 1313, katastrálne územie: Okoličné, parcelné číslo: 773/135, 773/148; v bode II. zmluvy celková cena nehnuteľnosti bola určená 29.000 eur, rezervačná záloha: 2.900 eur; v bode III. zmluvy, zmluva bola uzatvorená na dobu určitú od 15.7.2021 do 16.8.2021 a sprostredkovateľ sa v bode IV. zmluvy zaviazal vypracovať kúpnu zmluvu a návrh na vklad; zmluva tiež obsahovala súhlas so spracovaním osobných údajov podpísaný spotrebiteľom J. P. a zmluvné podmienky podpísané spotrebiteľom J. P. (4 strany)

- dokument s názvom „Kúpna zmluva“; ako predávajúci uvedený vlastník nehnuteľnosti Ing. A. B. a ako kupujúcu spotrebiteľ J. P.; predmet zmluvy: na liste vlastníctva č. 1338 pozemok CKN parcelné číslo 773/135, druh pozemku trvalý trávny porast výmere 377 m², podiel 1/1; na liste vlastníctva 1313 pozemok CKN parcelné číslo 773/148, druh pozemku trvalý trávny porast výmere 2330 m², podiel 1/69; bez podpisu zmluvných strán (5 strán)
- list s názvom „Odstúpenie od zmluvy“ zo dňa 25.07.2021 spísaný spotrebiteľom J. P. a adresovaný účastníkovi konania; na základe ktorého spotrebiteľ odstúpil od zmluvy z dôvodu, že záhradná chatka nebola vedená v katastri nehnuteľností so súpisným číslom a ani sa nenachádzala zakreslená na mape, a teda nie je vedená v súbore popisných a geodetických informácií katastra nehnuteľností
- podací lístok s podacím číslom RF537106034SK zo dňa 26.07.2021, ako odosielateľ uvedený spotrebiteľ J. P. a ako adresát účastníka konania
- list s názvom „Odstúpenie od zmluvy“ zo dňa 25.07.2021 spísaný spotrebiteľom J. P. a adresovaný zamestnancovi účastníka konania A. J.; na základe ktorého spotrebiteľ odstúpil od zmluvy z dôvodu, že záhradná chatka nebola vedená v katastri nehnuteľností so súpisným číslom a ani sa nenachádzala zakreslená na mape, a teda nie je vedená v súbore popisných a geodetických informácií katastra nehnuteľností (obsah listu je totožný s tým, ktorý zaslal spotrebiteľ na adresu účastníka konania)
- podací lístok s podacím číslom RF537099293SK zo dňa 26.07.2021 zaslaný na adresu zamestnanca účastníka konania A. J., ako odosielateľ uvedený spotrebiteľ J. P.
- fotografia obálky vrátenej zásielky s podacím číslom č. RF537099293SK, z dôvodu jej neprevzatia v odbernej lehote
- list s názvom „Vyjadrenie“ zo dňa 15.07.2021, v ktorom bol zo strany matky spotrebiteľa popísaný priebeh podpisu zmluvy, keď sa podľa jej tvrdenia mal maklér dostaviť za účelom podpisu zmluvy a mienil zmluvu podpisovať v byte spotrebiteľa, avšak zo zdravotných dôvodov, bola zmluva podpísaná pred dverami spotrebiteľovho bytu
- list s názvom „Vec: Výzva na podpis kúpnej zmluvy“ zo dňa 26.07.2021 na základe ktorého bol spotrebiteľ zo strany účastníka konania vyzvaný na podpis kúpnej zmluvy a uzatvorení celého obchodu s majiteľom nehnuteľnosti dňa 09.08.2021 v pobočke účastníka konania v Liptovskom Mikuláši; súčasťou listu bol aj návrh kúpnej zmluvy (4 strany) a Dodatok č. 1 ku kúpnej zmluve (2 strany)
- list s názvom „Vec: Odpoveď na list zo dňa 25.07.2021 – odstúpenie od rezervačnej zmluvy“; vypracovaný účastníkom konania dňa 06.08.2021; účastník konania v predmetnom liste uviedol, že z jeho strany ako sprostredkovateľa ani zo strany predávajúceho neboli porušené žiadne zmluvné dojednania v zmysle zmluvy o rezervácii nehnuteľnosti a z tohto dôvodu si

sumu 2.900 EUR, ktorá tvorila rezervačnú zálohu nárokuje ponechať ako dohodnutú zmluvnú pokutu, pričom z prejavu dobrej vôle účastníka konania žiada sumu 1.450 EUR; podľa účastníka konania spotrebiteľ nekupoval chatu, ale záhradu so záhradnou chatkou, pričom rozdiel je, že chatka podlahovej plochy do 20 m² nie je pevným základom ukotvená k zemi, pričom ak by základ mala, tak by sa jednalo o hnutel'ny majetok a zakreslenie by bolo možné; súčasťou listu bola aj príloha s názvom „Žiadosť o zrušenie Zmluvy o rezervácii nehnuteľnosti zo dňa 15.7.2021“, ktorú mal spotrebiteľ vyplniť.

Dňa 23.09.2021 Inšpektorát SOI zaslal prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk do elektronickej schránky účastníka konania výzvu na zaslanie dokladov k prešetreniu spotrebiteľského podania č. 487/2021, ktoré sa týkalo ponuky evidovanej pod číslom LM 55273, adresa: Liptovský Mikuláš – Podbreziny – sever, číslo LV: 1338, číslo LV pozemku: 1313, katastrálne územie: Okoličné, parcelné číslo: 773/135, 773/148. Účastník konania mal na základe výzvy konkrétne predložiť nasledovné doklady: oprávnenie k ponuke, resp. inzercie, ktorá je predmetom podnetu; zmluva o rezervácii nehnuteľností a s tým spojených poskytovaných služieb súvisiacich s kúpou nehnuteľnosti medzi zmluvnými stranami HALO reality s. r. o. a záujemcom o ponuku spotrebiteľom J. P.; zmluvné podmienky; kúpnu zmluvu medzi kupujúcim spotrebiteľom J. P. a predávajúcim; živnostenské oprávnenie na sprostredkovanie predaja, prenájmu a kúpy nehnuteľnosti (realitnú činnosť). Účastník konania prevzal predmetnú výzvu dňa 23.09.2021.

Na základe výzvy Inšpektorátu SOI zo dňa 23.09.2021 zaslal účastník konania dňa 29.09.2021 prostredníctvom pošty vyjadrenie k spotrebiteľskému podaniu č. 487/2021 a kópie nasledovných dokladov:

- osvedčenie o živnostenskom oprávnení č. ObU-PD-OZP-2012/01159-2, č. živnostenského registra 340-32748 zo dňa 17.02.2012; na základe ktorého má účastník konania okrem iného oprávnenie na vykonávanie živnosti sprostredkovania predaja, prenájmu a kúpy nehnuteľnosti (realitná činnosť)
- dokument s názvom „Zmluva o rezervácii nehnuteľností a s tým spojených poskytovaných služieb súvisiacich s kúpou/nájomom nehnuteľnosti“ zo dňa 15.07.2021 uzatvorený medzi účastníkom konania v zastúpení zamestnancom A. J. a spotrebiteľom J. P.; Typ nehnuteľností: záhradka s chatkou, adresa: Liptovský Mikuláš – Podbreziny – sever, číslo LV: 1338, číslo LV pozemku: 1313, katastrálne územie: Okoličné, parcelné číslo: 773/135, 773/148; v bode II. zmluvy celková cena nehnuteľnosti bola určená 29.000 eur, rezervačná záloha: 2.900 eur; v bode III. zmluvy, zmluva bola uzatvorená na dobu určitú od 15.7.2021 do 16.8.2021 a sprostredkovateľ sa v bode IV. zmluvy zaviazal vypracovať kúpnu zmluvu a návrh na vklad; zmluva tiež obsahovala súhlas so spracovaním osobných údajov podpísaný spotrebiteľom J. P. a zmluvné podmienky podpísané spotrebiteľom J. P. (4 strany; totožné s dokumentom, ktorý predložil spotrebiteľ k svojmu podaniu)
- dokument s názvom „Výhradná zmluva k sprostredkovaniu predaja nehnuteľností a s ním spojených poskytovaných služieb“ zo dňa 05.07.2021 uzatvorený medzi účastníkom konania v zastúpení zamestnancom A. J. a vlastníkom nehnuteľnosti (v dokumente sa nenachádzajú údaje o vlastníkovi nehnuteľnosti); nehnuteľnosť: záhradka s chatkou, adresa: Podbreziny – sever, číslo LV: 1338, číslo LV pozemku: 1313, katastrálne územie: Okoličné, parcelné číslo: 773/135, 773/148; súčasťou dokumentu boli aj zmluvné podmienky podpísané účastníkom konania a vlastníkom nehnuteľnosti (4 strany)

- Výpis z listu vlastníctva č. 1338; informatívny výpis; vytvorené cez katastrálny portál; dátum vyhotovenia 25.07.2021; Parcelné číslo 773/135; výmera 377 m²; druh pozemku: trvalý trávny porast; spoluvlastnícky podiel 1/1; ťarchy – bez zápisu; údaje platné k 22.07.2021
- čiastočný výpis z listu vlastníctva č. 1313; informatívny výpis; dátum vyhotovenia 06.07.2021; parcelné číslo 773/148; výmera 2330 m²; druh pozemku trvalý trávny porast; spoluvlastnícky podiel 1/69; ťarchy – bez zápisu; údaje platné k 05.07.2021
- štyri fotografie predmetnej nehnuteľnosti
- dokument s názvom „Kúpna zmluva“; ako predávajúci uvedený vlastník nehnuteľnosti Ing. A. B. a ako kupujúcu spotrebiteľ J. P.; predmet zmluvy: na liste vlastníctva č. 1338 pozemok CKN parcelné číslo 773/135, druh pozemku trvalý trávny porast výmere 377 m², podiel 1/1; na liste vlastníctva 1313 pozemok CKN parcelné číslo 773/148, druh pozemku trvalý trávny porast výmere 2330 m², podiel 1/69; bez podpisu zmluvných strán (4 strany)
- dokument s názvom „Dodatok č.1 ku kúpnej zmluve zo dňa ...“; ako predávajúci uvedený vlastník nehnuteľnosti Ing. A. B. a ako kupujúcu spotrebiteľ J. P.; bez podpisu zmluvných strán (2 strany)
- list s názvom „Odstúpenie od zmluvy“ zo dňa 25.07.2021 spísaný spotrebiteľom J. P. a adresovaný účastníkovi konania; na základe ktorého spotrebiteľ odstúpil od zmluvy z dôvodu, že záhradná chatka nebola vedená v katastri nehnuteľností so súpisným číslom a ani sa nenachádzala zakreslená na mape, a teda nie je vedená v súbore popisných a geodetických informácií katastra nehnuteľností (totožný s listom, ktorý predložil spotrebiteľ k svojmu podaniu)
- doručka zásielky, ktorá obsahovala list s odstúpením od zmluvy zo strany spotrebiteľa J. P.; adresátom doručky účastník konania; dátum prevzatia zásielky 28.07.2021
- list s názvom „Vec: Odpoveď na list zo dňa 25.07.2021 – odstúpenie od rezervačnej zmluvy“; vypracovaný účastníkom konania; doručený spotrebiteľovi J. P. dňa 11.08.2021; účastník konania v predmetnom liste uviedol, že z jeho strany ako sprostredkovateľa ani zo strany predávajúceho neboli porušené žiadne zmluvné dojednania v zmysle zmluvy o rezervácii nehnuteľnosti a z tohto dôvodu si sumu 2.900 EUR, ktorá tvorila rezervačnú zálohu nárokuje ponechať ako dohodnutú zmluvnú pokutu, pričom z prejavu dobrej vôle účastník konania žiada len sumu 1.450 EUR; podľa účastníka konania spotrebiteľ nekupoval chatu, ale záhradu so záhradnou chatkou, pričom rozdiel je, že chatka podlahovej plochy do 20 m² nie je pevným základom ukotvená k zemi, pričom ak by základ mala, tak by sa jednalo o hnutel'ny majetok a zakreslenie by bolo možné (totožný s listom, ktorý predložil spotrebiteľ k svojmu podaniu).

Účastník konania vo svojom vyjadrení k spotrebiteľskému podaniu č. 487/2021 uviedol, že 15.07.2021 si rezervoval spotrebiteľ Mgr. J. P. spísaním rezervačnej zmluvy záhradu so záhradnou chatkou a následne zaplatil rezervačnú zálohu na kúpnu cenu vo výške 2.900 EUR. Účastník konania ďalej uviedol, že pred spísaním rezervačnej zmluvy si spotrebiteľ záhradnú chatku riadne prezrel na mieste samom a následne si ho pre seba rezervoval na dobu jeden mesiac. Pri spisovaní rezervačnej zmluvy mal spotrebiteľ podľa účastníka konania dostať od makléra listy vlastníctva č. 1313 a 1338, kde žiadna záhradná chatka spísaná nie je. Účastník konania upozornil na fakt, že sa predávala záhradka s klasickou drevenou chatkou bez základu a o rozmere menej ako 20 m², na ktoré podľa účastníka konania netreba stavebné povolenie aj

keby mala len betónový základ. Podľa účastníka konania si v priebehu rezervácie kupujúca pravdepodobne kúpu nehnuteľnosti rozmyslela a po zaslaní návrhu kúpnej zmluvy uviedol ako zámienku odstúpenia od kúpy a vrátenia celej rezervačnej zálohy. Následne ho podľa účastníka konania začal spotrebiteľ obviňovať, že stavba nie je zapísaná geometrickým plánom na katastrálnej mape pozemku a preto nehnuteľnosť nekupuje. Účastník konania ďalej uviedol, že svoje stanovisko zaslal spotrebiteľovi listom, pričom podľa neho nie je možné chatku zapísať geometrickým plánom, nakoľko nie je pevným základom ukotvená v zemi a nepotrebovala ani stavebné povolenie, nakoľko mala pôdorys 4 x 3 m. Podľa účastníka konania spotrebiteľ nehnuteľnosť pred spísaním rezervačnej zmluvy osobne navštívil a písomne potvrdil v rezervačnej zmluve, že predmet zmluvy je mu dobre známy, oboznámil sa s fyzickým, technickým a právnym stavom nehnuteľnosti pred uzatvorením a podpísaním rezervačnej zmluvy, pozná stav z obhliadky nehnuteľnosti a po nej si ju pre seba rezervuje. Na záver účastník konania uviedol, že v prípade neuzatvorenia kúpnej zmluvy z dôvodu prekážok na strane kupujúceho si dohodol so spotrebiteľom v rezervačnej zmluve zmluvnú pokutu v sume 2 000 EUR, pričom ako prejav dobrej vôle navrhol spotrebiteľovi vrátenie polovice rezervačnej zálohy.

Inšpektori SOI pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 487/2021 v čase kontroly vykonanej dňa 05.10.2021 v sídle Inšpektorátu SOI zistili, že účastník konania v postavení realitnej kancelárie nikde v inzeráte s číslom ponuky LM 55273, ktorý bol zverejnený na ním prevádzkovanvej internetovej stránke www.haloreality.sk ani v *Zmluve o rezervácii nehnuteľnosti; číslo ponuky LM-55273* zo dňa 15.07.2021, ktorú uzavrel so spotrebiteľom J. P., neuviedol vo vzťahu k ponúkanej nehnuteľnosti informáciu o existencii podielového spoluvlastníctva k pozemku nachádzajúcemu sa na adrese Liptovský Mikuláš - Podbreziny - Sever s parcelným číslom 773/148 na liste vlastníctva 1313, v zmysle čoho účastník konania opomenul vo vzťahu k ponúkanej nehnuteľnosti uviesť informáciu o jednej z hlavných vlastností tejto nehnuteľnosti – informáciu o existencii podielového spoluvlastníctva k pozemku, ktorý bol predmetom inzerátu a zmluvy o rezervácii nehnuteľnosti.

Inšpektori SOI na základe uvedeného zistili, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho používať nekalé obchodné praktiky vo forme klamlivého opomenutia, pričom obchodná praktika sa považuje za nekalú, ak je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti a keď obchodná praktika sa tiež považuje za klamlivú, ak s prihliadnutím na jej charakter, okolnosti a obmedzenia komunikačného prostriedku opomenie podstatnú informáciu, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pričom za podstatnú informáciu pri výzve na kúpu, ak nie je zrejma už z kontextu, sa považuje informácia o hlavných vlastnostiach produktu.

Podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. nesmie predávajúci používať nekalé obchodné praktiky.

Podľa § 7 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. sú nekalé obchodné praktiky zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie.

Podľa § 7 ods. 2 zákona č. 250/2007 Z. z. sa obchodná praktika považuje za nekalú, ak a) je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti,

b) podstatne narušuje alebo môže podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, ku ktorému sa dostane alebo ktorému je adresovaná, alebo

priemerného člena skupiny, ak je obchodná praktika orientovaná na určitú skupinu spotrebiteľov.

Podľa § 7 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. sa za nekalú obchodnú praktiku považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania podľa § 8 citovaného zákona.

Podľa § 8 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z. z. sa obchodná praktika tiež považuje za klamlivú, ak s prihliadnutím na jej charakter, okolnosti a obmedzenia komunikačného prostriedku opomenie podstatnú informáciu, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

Inšpektori SOI teda zistili, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho používať nekalú obchodnú praktiku vo forme klamlivého opomenutia. Tým porušil § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 7 ods. 1, ods. 2, ods. 4 a § 8 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z. z.

Inšpektori SOI ďalej pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 487/2021 v čase kontroly dňa 05.10.2021 zistili, že napriek tomu, že účastník konania v postavení realitnej kancelárie uzatvoril so spotrebiteľom J. P. *Zmluvu o rezervácii nehnuteľnosti; číslo ponuky LM-55273* zo dňa 15.07.2021 mimo prevádzkových priestorov účastníka konania, a teda išlo o zmluvu uzatvorenú mimo prevádzkových priestorov predávajúceho v zmysle § 2 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z., účastník konania neposkytol spotrebiteľovi spôsobom podľa § 3 odseku 2 zákona č. 102/2014 Z. z. informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy.

V zmysle § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný pred uzatvorením zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa uzatvára zmluva na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy

V zmysle § 3 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. sa spotrebiteľovi musia poskytnúť informácie podľa odseku 1 v prípade zmluvy uzavretej na diaľku spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie; ak sa tieto informácie poskytujú na trvanlivom nosiči, musia byť pre spotrebiteľa čitateľné.

Inšpektori SOI teda zistili, že účastník konania ako predávajúci porušil povinnosť predávajúceho pred uzavretím zmluvy na diaľku jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy. Tým porušil § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z.

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk formou elektronickej úradnej správy zaslané do jeho elektronickej schránky oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 09.06.2022, ktoré prevzal v ten istý deň.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť v stanovenej lehote 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania vyjadriť sa k zisteným nedostatkom, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

Účastník konania zaslal dňa 14.06.2022 prostredníctvom pošty vyjadrenie k dôvodom konania. Účastník konania uviedol, že na jeho prekvapenie boli v inšpekčnom zázname zo dňa 05.10.2021 riešené veci ako prístupová cesta v podielovom spoluvlastníctve, ktoré spotrebiteľ nikdy nereklamoval, že by bol v tejto veci zavedený a nemal o tejto veci vedomosť skôr, ako si nehnuteľnosť sám rezervoval, pričom nikdy si neuplatnil odstúpenie od rezervačnej zmluvy z tohto dôvodu. Účastník konania ďalej uviedol, že nemôže súhlasiť s nedostatkami, ktoré správny orgán zistil. Podľa účastníka konania nemožno predaj nehnuteľnosti porovnávať s predajom spotrebného tovaru. Predaj nehnuteľnosti podľa účastníka konania vyžaduje osobitný prístup oproti rezervačnej alebo sprostredkovateľskej zmluve, v ktorej sa nedá zakotviť všetko čo súvisí s úspešným predajom nehnuteľnosti. Účastník konania ďalej uviedol, že realitná kancelária sprostredkováva obchod nehnuteľnosti a nemôže byť považovaná vo všetkých ohľadoch ako predávajúca strana, tak ako uvádzajú inšpektori SOI v inšpekčnom zázname a správny orgán v oznámení o začatí správneho konania. Účastník konania uviedol, že nehnuteľnosť nepredával, nie je predávajúci, ale iba sprostredkovateľ a za stav nehnuteľnosti nenesie zodpovednosť, rovnako tak za skryté vady. Za tieto nesie zodpovednosť majiteľ nehnuteľnosti. Podľa účastníka konania bol rovnaký postup dodržaný aj v prípade spotrebiteľa J. P. Účastník konania uviedol, že trval na tom, aby spotrebiteľ nehnuteľnosť osobne navštívil, pričom na obhliadke bolo spotrebiteľovi vysvetlené, čo sa predáva ako záhradkársky pozemok vo výlučnom vlastníctve 1/1 a čo ako spoluvlastnícky podiel 1/69 na prístupovej ceste a aj v akom stave nachádza záhradná chatka bez základu. Pri podpise rezervačnej zmluvy spotrebiteľovi boli dané k dispozícii kópie listov vlastníctva, kde boli k parcelám zapísané a spotrebiteľ mal o tom vedomosť. Účastník konania podotkol, že rezervačná zmluva obsahovala všetky náležitosti potrebné k rezervácii nehnuteľnosti a každému kto sa pozrie na katastrálnu mapu musí byť jasné, že spotrebiteľ nemôže tvrdiť, že o prístupovej ceste k záhradke na katastrálnej mape nevedel, keď po nej išiel k záhradke, ktorá sa predávala ako samostatná záhradka vo výmere 377 m². Účastník konania ďalej uviedol, že na liste vlastníctva je zapísaný spoluvlastnícky podiel a nie výlučné vlastníctvo, BSM ani spoluvlastníctvo. Podľa účastníka konania nie je možné tvrdiť, že zaviedol spotrebiteľa v tom, že chcel kúpiť celú parcelu 773/148 ako prístupovú cestu, čo podľa účastníka konania nie je možné, nakoľko sa jedná o prístupovú cestu ku všetkým záhradám. Podľa účastníka konania boli v návrhu kúpnej zmluvy presne špecifikované podiely k parcelám a spotrebiteľ ich nereklamoval, ale riešil iné skutočnosti ako zapísanie súpisného čísla na chatke, čo uviedol v liste zo dňa 25.07.2021. Účastník konania uviedol, že záhradná chatka nemohla byť zakreslená, nakoľko sa jednalo o hnutel'ny majetok, pričom tieto skutočnosti sa mali riešiť dodatkom ku kúpnej zmluve, avšak spotrebiteľ to odmietol. Ďalej účastník konania uviedol, že bol voči nemu vydaný platobný rozkaz na sumu 2.900 EUR a trovy konania vo výške 87 EUR, pričom túto sumu spotrebiteľovi uhradil dňa 07.10.2022.

Účastník konania ďalej vo svojom vyjadrení potvrdil, že zmluva (pozn. *Zmluva o rezervácii nehnuteľností; číslo ponuky LM-55273*) bola uzavretá mimo prevádzkových priestorov účastníka konania, pričom sa tak malo stať práve na žiadosť spotrebiteľa, a teda nemožno tvrdiť, že by bol spotrebiteľ nútený k podpisu mimo prevádzkových priestorov účastníka konania. Podľa účastníka konania tiež nemožno tvrdiť, že spotrebiteľ si nebol vedomý čo podpisuje, nakoľko sa jednalo o kúpu nehnuteľnosti, ktorú videl, poznal jej stav a potvrdil úhradou ešte v deň podpisu rezervačnej zmluvy. Na záver účastník konania uviedol,

že neuviedol spotrebiteľa do omylu, spotrebiteľ videl nehnuteľnosť na mieste samom a poznal jej stav.

Účastník konania spolu s vyjadrením k dôvodom konania zaslal kópie nasledovných dokladov:

- grafické znázornenie parcely registra C, parcelné číslo 773/135 vytvorené mapovým klientom dňa 09.06.2022
- grafické znázornenie parcely registra C, parcelné číslo 773/135 vytvorené mapovým klientom dňa 09.06.2022
- čiastočný výpis z listu vlastníctva č. 1313; informatívny výpis; dátum vyhotovenia 06.07.2021; parcelné číslo 773/148; výmera 2330 m²; druh pozemku trvalý trávny porast; spoluvlastnícky podiel 1/69; tarchy – bez zápisu; údaje platné k 05.07.2021
- výpis z listu vlastníctva č. 1338; informatívny výpis; vytvorené cez katastrálny portál; dátum vyhotovenia 25.07.2021; Parcelné číslo 773/135; výmera 377 m²; druh pozemku: trvalý trávny porast; spoluvlastnícky podiel 1/1; tarchy – bez zápisu; údaje platné k 22.07.2021
- dokument s názvom „Kúpna zmluva“; ako predávajúci uvedený vlastník nehnuteľnosti Ing. A. B. a ako kupujúcu spotrebiteľ J. P.; predmet zmluvy: na liste vlastníctva č. 1338 pozemok CKN parcelné číslo 773/135, druh pozemku trvalý trávny porast výmere 377 m², podiel 1/1; na liste vlastníctva 1313 pozemok CKN parcelné číslo 773/148, druh pozemku trvalý trávny porast výmere 2330 m², podiel 1/69; bez podpisu zmluvných strán (4 strany; totožné s listom, ktorý už účastník konania zaslal Inšpektorátu SOI dňa 29.09.2021)
- list s názvom „Odstúpenie od zmluvy“ zo dňa 25.07.2021 spísaný spotrebiteľom J. P. a adresovaný účastníkovi konania; na základe ktorého spotrebiteľ odstúpil od zmluvy z dôvodu, že záhradná chatka nebola vedená v katastri nehnuteľností so súpisným číslom a ani sa nenachádzala zakreslená na mape, a teda nie je vedená v súbore popisných a geodetických informácií katastra nehnuteľností (totožné s listom, ktorý už účastník konania zaslal Inšpektorátu SOI dňa 29.09.2021)
- list s názvom „Vec: Odpoveď na list zo dňa 25.07.2021 – odstúpenie od rezervačnej zmluvy“; vypracovaný účastníkom konania; doručený spotrebiteľovi J. P. dňa 11.08.2021; účastník konania v predmetnom liste uviedol, že z jeho strany ako sprostredkovateľa ani zo strany predávajúceho neboli porušené žiadne zmluvné dojednania v zmysle zmluvy o rezervácii nehnuteľnosti a z tohto dôvodu si sumu 2.900 EUR, ktorá tvorila rezervačnú zálohu nárokuje ponechať ako dohodnutú zmluvnú pokutu, pričom z prejavu dobrej vôle účastník konania žiada len sumu 1.450 EUR; podľa účastníka konania spotrebiteľ nekupoval chatu, ale záhradu so záhradnou chatkou, pričom rozdiel je, že chatka podlahovej plochy do 20 m² nie je pevným základom ukotvená k zemi, pričom ak by základ mala, tak by sa jednalo o hnutel'ny majetok a zakreslenie by bolo možné (totožné s listom, ktorý už účastník konania zaslal Inšpektorátu SOI dňa 29.09.2021)
- list s názvom „Vyhlásenie“ zo dňa 15.07.2021, v ktorom bol zo strany matky spotrebiteľa popísaný priebeh podpisu zmluvy, keď sa podľa jej tvrdenia mal maklér dostať za účelom podpisu zmluvy a mienil zmluvu podpisovať v byte spotrebiteľa, avšak zo zdravotných dôvodov, bola zmluva podpísaná pred dverami spotrebiteľovho bytu

- doklad o platobnom príkaze v hodnote 2.900 EUR (pozn. rezervačná záloha) z účtu spotrebiteľa J. P. na účet účastníka konania s dátumom splatnosti 15.07.2021
- doklad o odoslanej platbe z účtu účastníka konania na účet spotrebiteľa J. P. zo dňa 07.10.2021 vo výške 2.900 EUR s informáciou pre príjemcu „vratenie rezervácie halo reality“.

Správny orgán preskúmal podkladový materiál v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol spoľahlivo preukázaný. Účastník konania zistenie nedostatkov nespochybnil právne relevantným spôsobom. Účastník konania ako predávajúci v zmysle zákona zodpovedá za porušenie povinnosti objektívne bez ohľadu na zavinenie. Správny orgán neskúma úmysel v konaní účastníka konania, ale zisťuje protiprávny stav. Pokiaľ ide o časť vyjadrenie účastníka konania zo dňa 14.06.2022, v ktorom uviedol, že na jeho prekvapenie boli v inšpekčnom zázname zo dňa 05.10.2021 riešené veci ako prístupová cesta v podielovom spoluvlastníctve, ktoré spotrebiteľ nikdy nereklamoval, že by bol v tejto veci zavedený a nemal o tejto veci vedomosť skôr, ako si nehnuteľnosť sám rezervoval, pričom spotrebiteľ si nikdy neuplatnil odstúpenie od rezervačnej zmluvy z tohto dôvodu, správny orgán uvádza, že inšpektori SOI zistili nedostatok týkajúci sa neuvedenia informácie o existencii podielového spoluvlastníctva k pozemku nachádzajúcim sa na adrese Liptovský Mikuláš - Podbreziny - Sever s parcelným číslom 773/148 na liste vlastníctva 1313 na ním prevádzkovanvej internetovej stránke www.haloreality.sk a v *Zmluve o rezervácii nehnuteľností; číslo ponuky LM-55273* zo dňa 15.07.2021 počas výkonu kontroly dňa 05.10.2021, a to po preskúmaní predložených dokladov zo strany spotrebiteľa a účastníka konania. Inšpektori SOI pri výkone kontroly vychádzajú z vlastných zistení a neprešetrujú len potencionálne nedostatky, na ktoré upozorňuje spotrebiteľ vo svojom podaní.

Pokiaľ ide o časť vyjadrenie účastníka konania zo dňa 14.06.2022, v ktorom uviedol, že realitná kancelária sprostredkováva obchod nehnuteľnosti a nemôže byť považovaná vo všetkých ohľadoch ako predávajúca strana, tak ako uvádzajú inšpektori SOI v inšpekčnom zázname a správny orgán v oznámení o začatí správneho konania, pričom účastník konania nehnuteľnosť nepredával, nie je predávajúci, ale iba sprostredkovateľ, správny orgán uvádza, že v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. je predávajúcim osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania, pričom v zmysle § 2 písm. i) zákona č. 250/2007 Z. z. je službou akákoľvek činnosť alebo výkon, ktorý je ponúkaný spotrebiteľovi odplatne alebo bezodplatne vrátane činností upravených osobitnými predpismi, nad ktorými vykonávajú dozor profesijné komory alebo iné orgány verejnej správy, ako sú uvedené v § 19 citovaného zákona; tým nie je dotknutá povinnosť mlčanlivosti podľa osobitných predpisov vrátane zákonom prenesenej právomoci profesijných komôr. Účastník konania napriek tomu, že v prešetrovanom spotrebiteľskom podaní č. 487/2021 vystupuje ako sprostredkovateľ je považovaný v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. a 102/2014 Z. z. za predávajúceho a vzťahujú sa na neho ustanovenia uvádzaných zákonov.

Pokiaľ ide o časť vyjadrenie účastníka konania zo dňa 14.06.2022, v ktorom uviedol, že trval na tom, aby spotrebiteľ nehnuteľnosť osobne navštívil, pričom na obhliadke bolo spotrebiteľovi vysvetlené, čo sa predáva ako záhradkársky pozemok vo výlučnom vlastníctve 1/1 a čo ako spoluvlastnícky podiel 1/69 na prístupovej ceste a aj v akom stave nachádza záhradná chatka bez základu a o vyjadrenie, že pri podpise rezervačnej zmluvy spotrebiteľovi boli dané k dispozícii kópie listov vlastníctva, kde boli k parcelám zapísané a spotrebiteľ mal o tom vedomosť, správny orgán uvádza, že ide len o tvrdenie účastníka konania, ktoré žiadnym spôsobom nepreukázal, pričom na internetovej stránke www.haloreality.sk ani v *Zmluve o rezervácii nehnuteľností; číslo ponuky LM-55273* sa informácia o existencii podielového

spoluvlastníctva k pozemku nachádzajúcom sa na adrese Liptovský Mikuláš - Podbreziny - Sever s parcelným číslom 773/148 na liste vlastníctva 1313 nenachádzala.

Pokiaľ ide o časť vyjadrenie účastníka konania zo dňa 14.06.2022, v ktorom uviedol, že Zmluva o rezervácii nehnuteľnosti bola uzavretá mimo prevádzkových priestorov na žiadosť spotrebiteľa, a teda nemožno tvrdiť, že by bol spotrebiteľ nútený k podpisu mimo prevádzkových priestorov účastníka konania, správny orgán uvádza, že tieto skutočnosti sú právne irelevantné, nakoľko v zmysle § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z. z. bolo povinnosťou účastníka konania poskytnúť spotrebiteľovi spôsobom podľa § 3 odseku 2 zákona č. 102/2014 Z. z. informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy, pričom tú skutočnosť, že zmluva bola uzavretá mimo prevádzkových priestorov nespochybnil ani samotný účastník konania, avšak k splneniu povinnosti poskytnúť požadované informácie spotrebiteľovi zo strany účastníka konania nedošlo.

Konaním účastníka konania bol porušený zákon č. 250/2007 Z. z. a zákon č. 102/2014 Z. z., pričom porušenie povinnosti predávajúceho podľa týchto zákonov sa poníma ako správny delikt. K naplneniu jeho skutkovej podstaty stačí zistiť, že v dôsledku porušenia povinnosti zodpovednou osobou došlo k ohrozeniu práv spotrebiteľa chránených týmito zákonmi. Poškodenie práv spotrebiteľa v rozsahu priamo úmernom uloženej sankcii teda nie je obligatórnym znakom skutkovej podstaty tohto druhu správneho deliktu.

Správny orgán je toho názoru, že stav zistený v čase kontroly porovnaný so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny.

Správny orgán pri kontrole zo dňa 05.10.2021 spoľahlivo zistil, že účastník konania v postavení realitnej kancelárie nikde v inzeráte s číslom ponuky LM 55273, ktorý bol zverejnený na ním prevádzkovanvej internetovej stránke www.haloreality.sk ani v *Zmluve o rezervácii nehnuteľností; číslo ponuky LM-55273* zo dňa 15.07.2021, ktorú uzavrel so spotrebiteľom J. P., neuviedol vo vzťahu k ponúkanej nehnuteľnosti informáciu o existencii podielového spoluvlastníctva k pozemku nachádzajúcom sa na adrese Liptovský Mikuláš - Podbreziny - Sever s parcelným číslom 773/148 na liste vlastníctva 1313, v zmysle čoho účastník konania opomenul vo vzťahu k ponúkanej nehnuteľnosti uviesť informáciu o jednej z hlavných vlastností tejto nehnuteľnosti – informáciu o existencii podielového spoluvlastníctva k pozemku, ktorý bol predmetom inzerátu a zmluvy o rezervácii nehnuteľnosti.

Správny orgán ďalej spoľahlivo zistil, že napriek tomu, že účastník konania v postavení realitnej kancelárie uzatvoril so spotrebiteľom J. P. *Zmluvu o rezervácii nehnuteľností; číslo ponuky LM-55273* zo dňa 15.07.2021 mimo prevádzkových priestorov účastníka konania, a teda išlo o zmluvu uzatvorenú mimo prevádzkových priestorov predávajúceho v zmysle § 2 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z., účastník konania neposkytol spotrebiteľovi spôsobom podľa § 3 odseku 2 zákona č. 102/2014 Z. z. informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy.

Povinnosťou účastníka konania, t. j. predávajúceho, ktorým v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností pri ponuke a predaji výrobkov alebo poskytovaní služieb tak, ako ich určuje zákon a osobitné predpisy.

Správny orgán tiež zohľadnil, že kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podania č. 487/2021, ktorého opodstatnenosť sa čiastočne potvrdila.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 a ods. 3, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na informácie a právo na ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

K povinnostiam predávajúceho patrí zákaz stanovený pre predávajúceho používať nekalé obchodné praktiky vo forme klamlivého opomenutia a zabezpečiť spotrebiteľovi informácie v zmysle § 3 ods. 1 písm. h). Tieto povinnosti, ako vyplýva z kontroly vykonanej inšpektormi SOI dňa 05.10.2021 na Inšpektoráte SOI, účastník konania, ako predávajúci, vzhľadom k vyššie uvedenému, preukázateľne porušil.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu, bolo nesplnenie zákonného zákazu určeného predávajúcemu s ohľadom na mieru jeho spoločenskej nebezpečnosti a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. a zákonom č. 102/2014 Z. z. Správny orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadol predovšetkým na rozsah zistených nedostatkov; na špecifiká konkrétneho prípadu (prešetrenie spotrebiteľského podania) a proporcionalitu uložených pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť. Správny orgán pristúpil k uloženiu pokuty blízko spodnej hranice zákonom ustanovenej sadzby, pričom túto pokutu považuje za adekvátnu.

Uvedeným protiprávnym konaním boli porušené práva spotrebiteľa chránené zákonom.

Následkom porušenia povinností predávajúceho je ohrozenie ekonomických záujmov spotrebiteľa.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 05.10.2021, vyjadreniami účastníka konania zo dňa 29.09.2021 a zo dňa 14.06.2022, a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a prihliada na všetky okolnosti prípadu, a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

V zmysle § 15 ods. 2 písm. b) zákona č. 102/2014 Z. z. orgán dohľadu uloží za správny delikt podľa § 15 ods. 1 písm. b) pokutu od 200 do 10 000 eur.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru predávajúcemu pokutu do 66 400 eur; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Nakoľko v prípade účastníka konania išlo o prvé porušenie predmetného zákona počas 12 mesiacov, zohľadnil správny orgán túto skutočnosť pri určení výšky pokuty v prospech účastníka konania.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. prihliadal najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.

Správny orgán uvádza že v predmetnej veci ide o vec správneho trestania. Právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov, neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh viacerých deliktov. Z judikatúry správnych súdov (napr. rozsudok

Najvyššieho súdu SR č. 8Sžo/40/2012 zo dňa 22.08.2013, rozsudok Najvyššieho súdu č. 8 Sžo 28/2007 zo dňa 06.03.2008) vyplýva, že pri súbehu viacerých správnych deliktov je nedostatok špeciálnej úpravy potrebné preklenúť použitím analógie, prvotne v právnom predpise, ktorý je obsahovo najbližším v súvislosti s riešenou právnou otázkou (per analogiam legis). Pre oblasť správneho trestania, ustanovenie upravujúce konkurenciu správnych deliktov obsahuje zákon SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, ktorý v ustanovení § 12 ods. 2 upravuje, že za viac priestupkov toho istého páchatel'a prejednávaných v jednom konaní sa uloží sankcia podľa ustanovenia vzťahujúceho sa na priestupok najprísnejšie postihnutelný. Zbiehajúce sa delikty sú tak postihnuté sankciou určenou pre najťažší z nich. Pri rovnakých sadzbách pokút správny orgán uloží sankciu podľa sadzby za ktorýkoľvek z týchto deliktov. Vzhľadom na uvedené teda bola v danom prípade pokuta, v súlade s absorpčnou zásadou, uložená podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z.

Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z., prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia, pričom ak ide o finančný postih, nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení. Správny orgán považuje uloženú pokutu v tejto výške vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze za primeranú a zároveň zodpovedajúcu zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so zákonom č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov a síce s ustanovením § 3 ods. 5, v zmysle ktorého správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely, a teda sú povinné objektívne podobné prípady rozhodovať zhodne. Správny orgán má za to, že pokuta uložená účastníkovi konania, nevykazuje neodôvodnené rozdiely s prípadmi iných podnikateľských subjektov za obdobné porušenie zákona, je uložená odôvodnene, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom
v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín

Číslo: P/0015/03/2022

Dňa 12.07.2022

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1 a ods. 2 písm. c), § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, podľa § 24 ods.1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov

u k l a d á

účastníkovi konania **MAX MOBILE PLUS s.r.o.**

sídlo **811 06 Bratislava – mestská časť Staré Mesto, Obchodná 55**

IČO **46 092 340**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené dňa 17.03.2022 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 57/2022, zameraného na reklamáciu výrobku zakúpeného od spoločnosti MAX MOBILE PLUS s.r.o. so sídlom 811 06 Bratislava – mestská časť Staré Mesto, Obchodná 55 prostredníctvom webovej stránky internetového obchodu www.najlepsiemobily.sk, pri kontrole vykonanej na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj bez prítomnosti účastníka konania. Prevádzkovateľom webovej stránky internetového obchodu www.najlepsiemobily.sk a predávajúcim vykonávajúcim zásielkový predaj na základe zmluvy uzavretej na diaľku, ktorý je zároveň zodpovedný za vybavenie predmetnej reklamácie spotrebiteľa, je spoločnosť MAX MOBILE PLUS s.r.o. so sídlom 811 06 Bratislava – mestská časť Staré Mesto, Obchodná 55 (ďalej aj ako „účastník konania“), a to:

- pre porušenie povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu spotrebiteľa najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, nakoľko reklamácia uplatnená spotrebiteľom Z. B. prostredníctvom pošty dňa 07.12.2021 zaslaním tovaru spolu s vyplneným reklamačným formulárom a uvedením vady – nefunkčný display, týkajúca sa výrobku Samsung Galaxy A32 4 GB/ 128 GB White zakúpeného dňa 18.11.2021, pričom poštová zásielka s uplatnením reklamácie spotrebiteľa a tovarom bola účastníkom konania prevzatá dňa 09.12.2021, avšak nebola vybavená v zákonnej lehote 30 dní od uplatnenia reklamácie spotrebiteľa, keď účastník konania vybavil predmetnú reklamáciu výmenou vadného komponentu až dňa 21.01.2022, čím došlo k porušeniu § **18 ods. 4 zákona číslo 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov**

p o k u t u

vo výške **200- EUR** slovom **dvesto eur**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 17.03.2022 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „inšpektori SOI“) na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej len „Inšpektorát SOI“) kontrolu zameranú na prešetrenie spotrebiteľského podania č. 57/2022, ktoré sa týkalo reklamáciu výrobku zakúpeného od účastníka konania - spoločnosti MAX MOBILE PLUS s.r.o. prostredníctvom webovej stránky internetového obchodu www.najlepsiemobily.sk. Prevádzkovateľom webovej stránky internetového obchodu www.najlepsiemobily.sk a predávajúcim vykonávajúcim zásielkový predaj na základe zmluvy uzavretej na diaľku, ktorý je zároveň zodpovedný za vybavenie predmetnej reklamácie spotrebiteľa, je účastník konania.

Spotrebiteľ Z. B. vo svojom podaní, ktoré bolo správnym orgánom zaevidované pod číslom 57/2022, uviedol, že si zakúpil prostredníctvom internetového obchodu www.najlepsiemobily.sk mobilný telefón Samsung A32, sériové číslo 353100563734871, ktorý mu bol prostredníctvom kuriéra dňa 19.11.2021 doručený, pričom po rozbalení zásielky s výrobkom zistil, že krabica, v ktorej bol výrobok umiestnený, má poškodené ochranné plomby, pričom napriek tomu sa rozhodol výrobok ponechať a používal ho, nakoľko vyzeral v poriadku. Následne po približne dvoch týždňoch používania sa výrobok pokazil, pričom prestal fungovať display. Spotrebiteľ vyplnil podľa postupu, ktorý má účastník konania uvedený na webovej stránke internetového obchodu www.najlepsiemobily.sk reklamačný formulár, ktorý následne dňa 07.12.2021 zaslal spolu s výrobkom prostredníctvom poštového kuriéra účastníkovi konania. Spotrebiteľ sa snažil viackrát neúspešne kontaktovať účastníka konania ohľadne stavu vybavovania predmetnej reklamácie, až dňa 13.01.2022 sa mu podarilo dovolať sa a zamestnanec účastníka konania mu telefonicky oznámil, že výrobok je stále v servise. Z dôvodu nevybavenia reklamácie v zákonnej 30-dňovej lehote preto spotrebiteľ požiadal o vrátenie peňazí, a to listom zaslaným prostredníctvom pošty dňa 13.01.2022. Následne sa spotrebiteľovi už nikto neozval a dňa 23.01.2022 mu bol doručený e-mail, že reklamácia bola vybavená opravou a výrobok bol zaslaný na adresu spotrebiteľa, pričom spotrebiteľ zásielku neprevzal a opätovne požiadal o vrátenie kúpnej ceny výrobku.

Spotrebiteľ Z. B. k svojmu podaniu zaslal nasledovné kópie dokladov:

- fotografie krabičky mobilného telefónu s poškodenými originálnymi nálepkami/plombami
- faktúru č. 20213961 zo dňa 18.11.2021 na výrobok Samsung Galaxy A32 4GB/128GB White (zľava -45,49 EUR) na celkovú sumu 257,50 EUR
- podací poštový lístok EH322685257SK zo dňa 07.12.2021, na ktorom je uvedený ako odosielateľ spotrebiteľ Z. B. a ako adresát účastník konania (v zmysle sledovania zásielky expres kuriér bola predmetná zásielka doručená adresátovi dňa 09.12.2021)
- printscreen webovej stránky internetového obchodu www.najlepsiemobily.sk sekcie Reklamácie, kde účastník konania uvádza kontaktný formulár, podmienky záručných opráv a adresu pre zasielanie reklamovaného tovaru

- list zo dňa 13.01.2022 od spotrebiteľa adresovaný účastníkovi konania – Oznámenie o odstúpení od kúpnej zmluvy
- podací poštový lístok EF591093184SK zo dňa 13.01.2022, na ktorom je uvedený ako odosielateľ spotrebiteľ Z. B. a ako adresát účastník konania (v zmysle sledovania zásielky expres kuriér bola predmetná zásielka doručená adresátovi dňa 14.01.2022)
- list zo dňa 21.01.2022 od účastníka konania adresovaný spotrebiteľovi – Oznámenie o ukončení reklamácie RMA 53772, v ktorom účastník konania informuje spotrebiteľa informuje, že jeho reklamácia bola vybavená, pričom podľa vyjadrenia servisu sa vada na výrobku prejavila a bol vymenený chybný komponent LCD display.

Dňa 14.03.2022 Inšpektorát SOI zaslal prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk do elektronickej schránky účastníka konania výzvu na zaslanie všetkých dokladov, písomností, prípadne e-mailovej komunikácie súvisiacej s prešetrovaným spotrebiteľským podaním č. 57/2022.

Na základe výzvy Inšpektorátu SOI zo dňa 14.03.2022 k predloženiu všetkých dokladov, písomností, prípadne e-mailovej komunikácie súvisiacej s prešetrovaným spotrebiteľským podaním č. 57/2022, zaslal účastník konania dňa 15.03.2022 prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk do elektronickej schránky Inšpektorátu SOI elektronicкую správu, ktorá obsahovala vyjadrenie k predmetnej reklamáci a kópie nasledovných dokladov:

- faktúru č. 20213961 zo dňa 18.11.2021 na výrobok Samsung Galaxy A32 4GB/128GB White (zľava -45,49 EUR) na celkovú sumu 257,50 EUR
- e-mailovú správu zo dňa 07.12.2021 (9:44 h.) od účastníka konania z e-mailovej adresy info@najlepsiemobily.sk pre spotrebiteľa, v ktorej účastník konania spotrebiteľa informoval o adrese pre zasielanie reklamovaného tovaru
- Reklamačný list zo dňa 19.01.2022, číslo reklamácie 7375 pre výrobok modelu: Samsung Galaxy A32 SM-A325F/ DS 128GB, IMEI in: 353100563734871, dátum prijatia reklamácie: 30.12.2021, popis závad: nefunkčné LCD, vyjadrenie servisu: výmena LCD
- list zo dňa 21.01.2022 od účastníka konania adresovaný spotrebiteľovi – Oznámenie o ukončení reklamácie RMA 53772, v ktorom účastník konania informuje spotrebiteľa informuje, že jeho reklamácia bola vybavená, pričom podľa vyjadrenia servisu sa vada na výrobku prejavila a bol vymenený chybný komponent LCD display
- sledovanie zásielky č. 703-030-19126261, dátum odoslania spotrebiteľovi 18.11.2021 s údajom o doručení spotrebiteľovi dňa 19.11.2021
- sledovanie zásielky č. 703-030-27142765, dátum odoslania spotrebiteľovi 21.01.2022 s údajom o odmietnutí balíka dňa 26.01.2022
- sledovanie zásielky č. 703-030-27363166, dátum odoslania spotrebiteľovi 16.02.2022 s údajom o odmietnutí balíka dňa 17.02.2022.

Vo vyjadrení účastníka konania k predmetnej reklamáci účastník konania uviedol, že náhradný diel, reklamovaný zákazníkom, mu bol v zákonnej lehote doručený kuriérom dvakrát, pričom zákazník nebol ani jedenkrát zastihnutý.

Pri prešetrovaní spotrebiteľského podania č. 57/2022 inšpektori SOI v čase kontroly vykonanej dňa 17.03.2021 v sídle Inšpektorátu SOI zistili, že spotrebiteľ Z. B. si dňa 07.12.2021 prostredníctvom pošty v prípade výrobku mobilný telefón „Samsung Galaxy A32

4GB/128GB White“ á 257,50 EUR, ktorý bol zakúpený dňa 18.11.2021 uplatnil reklamáciu vady – nefunkčný display, pričom poštová zásielka s uplatnením reklamácie a reklamovaným výrobkom bola účastníkom konania ako predávajúcim prevzatá dňa 09.12.2021. Reklamácia bola zaevidovaná predávajúcim až dňa 30.12.2021 pod číslom 7375. Z dokladov zaslaných spotrebiteľom a účastníkom konania k prešetrovanému podaniu inšpektori SOI zistili, že účastník konania nevybavil reklamáciu v zákonnej lehote 30 dní od jej uplatnenia, keď účastník konania reklamáciu výrobku preukázateľne vybavil výmenou vadného komponentu - LCD display-a až dňa 21.01.2022, kedy bol výrobok po vykonanej oprave zaslaný prostredníctvom kuriéra spotrebiteľovi. Spotrebiteľ si pritom už dňa 13.01.2022 z dôvodu nevybavenia reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia uplatnil prostredníctvom pošty právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy, pričom účastník konania túto zásielku s oznámením o odstúpení od zmluvy prevzal dňa 14.01.2022.

Inšpektori SOI teda zistili, že účastník konania porušil povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote. Tým porušil § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „zákon č. 250/2007 Z. z.“).

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk zaslané oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 09.06.2022, ktoré prevzal dňa 13.06.2022.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť v stanovenej lehote 8 dní odo dňa doručenia oznámenia vyjadriť sa k zisteným nedostatkom prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania. Nakoľko účastník konania svoje právo vyjadriť sa k dôvodom konania v správnom orgáne stanovenej lehote nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav veci.

Správny orgán preskúmal podkladový materiál v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol spoľahlivo preukázaný. Účastník konania zistenie nedostatkov nespochybnil právne relevantným spôsobom.

Pokiaľ ide o vyjadrenie účastníka konania k prešetrovaniu podnetu č. 57/2022, v ktorom uviedol, že náhradný diel reklamovaný zákazníkom, bol zákazníkovi v zákonnej lehote doručený kuriérom dvakrát, pričom zákazník nebol ani jedenkrát zastihnutý, správny orgán uvádza, že uvedené tvrdenie účastníka konania nepovažuje vychádzajúc z predložených dokladov za pravdivé. Predmetnú reklamáciu vady výrobku spotrebiteľ uplatnil prostredníctvom pošty dňa 07.12.2021, pričom účastníkovi konania bola doručená dňa 09.12.2021, pričom nakoľko súčasťou tejto zásielky bol aj samotný reklamovaný tovar, začala účastníkovi konania v súlade s ustanovením § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. dňom nasledujúcim po doručení tovaru (t. j. po prevzatí predmetu reklamácie) plynúť lehota na vybavenie reklamácie. Reklamácia bola zo strany účastníka konania vybavená až dňa 21.01.2022, kedy účastník konania zaslal spotrebiteľovi výrobok po výmene vadného komponentu prostredníctvom kuriéra. Ako vyplýva z vyššie špecifikovaných dokladov, ktoré predložil k svojmu podnetu spotrebiteľ, účastník konania bol vo veci pri komunikácii so spotrebiteľom pasívny, pričom spotrebiteľ po uplynutí zákonnej lehoty pre vybavenie reklamácie uplatnil v súlade s ustanovením § 18 ods. 4 posledná veta zákona č. 250/2007 Z. z. nárok na odstúpenie od kúpnej zmluvy. Zároveň je potrebné poznamenať, že uvedené odstúpenie od zmluvy uplatnené zo strany spotrebiteľa s poukazom na uplynutie zákonnej

lehoty stanovenej predávajúcemu pre vybavenie reklamácie obdržal účastník konania ešte dňa 14.01.2022, teda predtým ako účastník konania zasielal reklamovaný výrobok po ukončení reklamácie späť spotrebiteľovi.

Správny orgán je toho názoru, že stav zistený v čase kontroly porovnaný so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny.

K porušeniu ustanovenia § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z., ktoré bolo zistené šetrením spotrebiteľského podania č. 57/2022, si dovoľuje správny orgán uviesť, že predmetné ustanovenie má kogentný charakter, a preto sa od neho nemožno odchyliť. Správny orgán prihliadal na to, že následkom porušenia povinnosti vybaviť reklamáciu uplatnenú spotrebiteľom v zákonnej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia bol spotrebiteľ vystavený do stavu právnej neistoty napriek tomu, že zákon č. 250/2007 Z. z. stanovuje pre vybavenie reklamácie presne určenú lehotu. Spotrebiteľ bol nútený sa svojich práv domáhať prostredníctvom orgánu kontroly, kde sa následným prešetrením podnetu spotrebiteľa a vykonanou kontrolou dňa 17.03.2022 zo strany inšpektorov SOI potvrdila jeho opodstatnenosť. Uplatnenie reklamácie je jednostranný právny úkon. V zmysle ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný reklamáciu prijať a pri rešpektovaní povinností vyplývajúcich zo zákona vybaviť ju v zákonom stanovenej lehote, pričom pokiaľ reklamáciu v zákonnej lehote nevybaví, vzniká spotrebiteľovi právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok. Spotrebiteľovi zákon dáva právo uplatniť si práva zo zodpovednosti za vady výrobku, pričom mu neukladá žiadne povinnosti či podmienky pri uplatnení tejto zodpovednosti. Reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že v zákonnej lehote umožnil spotrebiteľovi realizovať svoje nároky, ktoré mu vyplývajú z toho, či je vada odstrániteľná alebo nie. Ak lehota na vybavenie reklamácie nie je dodržaná, zákon nešpecifikuje z akého dôvodu uplynula táto lehota.

Povinnosťou účastníka konania, t. j. predávajúceho, ktorým v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností pri ponuke a predaji výrobkov alebo poskytovaní služieb tak, ako ich určuje zákon a osobitné predpisy.

Správny orgán vzal do úvahy, že predávajúci porušil povinnosť vybaviť reklamáciu výrobku najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Pod vybavením reklamácie sa v zmysle § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie, a to v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote. Nedodržaním tejto povinnosti účastník konania zúžil rozsah práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľ musel strpieť reklamačné konania po dobu dlhšiu, ako bolo nutné zo zákona a tým, že nebol oboznámený s výsledkom reklamačného konania, nemohol podniknúť ďalšie kroky k vyriešeniu danej problematiky.

Správny orgán tiež zohľadnil, že kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podania, ktorého opodstatnenosť sa potvrdila.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 a ods. 3, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na informácie a právo na ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

K povinnostiam predávajúceho patrí povinnosť predávajúceho vybaviť reklamácie výrobku najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Táto povinnosť, ako vyplýva z kontroly vykonanej inšpektormi SOI dňa 17.03.2022 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 57/2022 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, účastník konania, ako predávajúci, vzhľadom k vyššie uvedenému, preukázateľne porušil.

Správny orgán pokladá za potrebné uviesť, že pokiaľ ide o prešetrenie podnetu č. 57/2022 je účastník konania zo strany Slovenskej obchodnej inšpekcie sankcionovaný za to, že nebol dodržaný procesný postup pri vybavovaní reklamácie požadovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa. Vyriešenie otázky, ako účastník konania rozhodne o prijatej reklámácii, je v kompetencii samotného predávajúceho, SOI do procesu rozhodovania nezasahuje. Účastník konania je však povinný vybaviť každú reklamáciu zákonom požadovaným spôsobom.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru predávajúcemu pokutu do 66 400 eur; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. prihliadal najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu, bolo nesplnenie zákonných povinností určených predávajúcemu s ohľadom na mieru ich spoločenskej nebezpečnosti a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. Správny orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadol predovšetkým na rozsah zistených nedostatkov; na špecifiká konkrétneho prípadu (prešetrenie spotrebiteľského podania, ktorého opodstatnenosť bola preukázaná) a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť. S ohľadom na rozsah zistených nedostatkov pristúpil správny orgán k uloženiu pokuty blízko spodnej hranice zákonom ustanovenej sadzby, pričom túto pokutu považuje za adekvátnu. Pri určovaní výšky pokuty vzal správny orgán v prospech účastníka konania do úvahy, že zo strany účastníka konania išlo o prvé porušenie povinnosti vyplývajúcej z § 18 ods. 4 predmetného zákona počas 12 mesiacov.

Uvedeným protiprávnym konaním boli porušené práva spotrebiteľa chránené zákonom.

Následkom porušenia povinností predávajúceho je ohrozenie ekonomických záujmov spotrebiteľa.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 17.03.2022 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a prihliada na všetky okolnosti prípadu, a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so zákonom č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov a síce s ustanovením § 3 ods. 5, v zmysle ktorého správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely, a teda sú povinné objektívne podobné prípady rozhodovať zhodne. Správny orgán má za to, že pokuta uložená účastníkovi konania, nevykazuje neodôvodnené rozdiely s prípadmi iných podnikateľských subjektov za obdobné

porušenie zákona, je uložená odôvodnene, na základe správnej úvahy, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z., prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia pričom ak ide o finančný postih, nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení. Správny orgán považuje uloženú pokutu v tejto výške vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze za primeranú, a zároveň zodpovedajúcu zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.