



## **ROZHODNUTIE**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. e/, § 4 ods. 1, § 4 ods. 2 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, § 20 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zák. SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení zák. 397/2008 Z. z. a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon o ochrane spotrebiteľa**) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (**d'alej len Správny poriadok**)

**r o z h o d o l t a k t o:**

účastníkovi konania: **NAY a.s., sídlo: Tuhovská 15, 830 06 Bratislava**

dátum a miesto vykonania kontroly: *dňa 1.4.2022 v prevádzkarni: NAY Elektrodom, Vysokoškolákov 39, Žilina*

IČO: **35 739 487**

- pre porušenie povinností predávajúceho v zmysle § 18 ods. 4 a § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa

- po určení spôsobu vybavenia reklamáciu vybaviť ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie;
- o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-92/2022, a vykonanou s predávajúcim- účastníkom konania: *NAY a.s., sídlo: Tuhovská 15, 830 06 Bratislava, dňa 1.4.2022* v prevádzkarni: *NAY Elektrodom, Vysokoškolákov 39, Žilina* zistené, že **predávajúci reklamáciu výrobku: notebook LENOVO IP 320-17-LENOVO IP 320-17, 17/A6/8/1/2 á 489,00,-€/ks (zakúpený dňa 12.11.2018 na základe faktúry č. 7110159609 zo dňa 12.11.2018), uplatnenú dňa 29.9.2021** (v poradí tretiu, na vadu: „*notebook mal ešte počas záruky menený HDD, zákazník reklamuje HDD je veľmi spomalený, často dochádza k výpadku jacku na slúchadká, kamera nesníma hoci svieti...*“, s vystavením Reklamačného protokolu pre mimozáručné reklamácie číslo protokolu: *S000474758* zo dňa 29.9.2021, napriek skutočnosti, že sa jednalo o záručnú reklamáciu s trvaním záručnej doby na harddisk (HDD) do 24.10.2021) **nevybavil najneskôr v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia a nevydal písomný doklad o jej vybavení do 30 dní odo dňa jej uplatnenia,** keď predmetná reklamácia bola vybavená zamietnutím až dňa 15.11.2021 spolu so zaslaním spotrebiteľovi aj cenového návrhu na opravu výrobku

#### u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **330,-€, slovom tristotridsať eur**, ktorú je účastník konania povinný (á) zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-00610522.

#### O d ô v o d n e n i e

Dňa 11.2.2022 (a v doplnení dňa 14.3.2022, 18.3.2022 a 21.3.2022) bol na Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina doručený podnet spotrebiteľa, zaevidovaný pod číslom P-92/2022. Za účelom jeho prešetrenia bola dňa 1.4.2022 v prevádzkarni: *NAY Elektrodom, Vysokoškolákov 39, Žilina* vykonaná kontrola so zistenými nedostatkami, za ktoré v plnej miere zodpovedá účastník konania.

#### Nezabezpečili ste dodržanie povinností pre predávajúceho:

V zmysle § 2 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa spotrebiteľom rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

V zmysle § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa predávajúcim rozumie 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.

V zmysle § 2 písm. f/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa výrobkom rozumie nová, použitá alebo upravená hnutelná vec, ktorá bola vyrobená, vytvorená alebo inak získaná, bez ohľadu na stupeň jej spracovania, a ktorá je určená na ponuku spotrebiteľovi alebo pri ktorej možno predpokladať, že ju

spotrebiteľ použije, ak sa táto vec dodáva za odplatu alebo bezodkladne; výrobkom je aj hnuiteľná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnuiteľnej veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa.

V zmysle § 2 písm. l/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby.

V zmysle § 2 písm. m/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa vybavením reklamácie 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.

V zmysle § 2 písm. u/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa odbornou starostlivosťou rozumie úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozumne očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti.

Podľa § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu;<sup>22)</sup> na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak k prevzatiu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Podľa § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie § 18 ods. 4 a § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-92/2022, a vykonanou s predávajúcim- účastníkom konania: *NAY a.s., sídlo: Tuhovská 15, 830 06 Bratislava, dňa 1.4.2022* v prevádzkarni: *NAY Elektrodom, Vysokoškolákov 39, Žilina* zistené, že predávajúci reklamáciu výrobku („notebook *LENOVO IP 320-17-LENOVO IP 320-17, 17/A6/8/1/2*“ á 489,00,-€/ks, zakúpený dňa 12.11.2018 na základe faktúry č. 7110159609 zo dňa 12.11.2018), uplatnenú dňa 29.9.2021 (v poradí tretej) (na vadu: „notebook mal ešte počas záruky menený HDD, zákazník reklamuje HDD je veľmi spomalený, často dochádza k výpadku jacku na slúchadká, kamera nesníma hoci svieti...“, s vystavením *Reklamačného protokolu pre mimozáručné reklamácie číslo protokolu: S000474758* zo dňa 29.9.2021, napriek skutočnosti, že sa jednalo o záručnú reklamáciu s trvaním záručnej doby na harddisk (HDD) do 24.10.2021, pretože počas uplatnenej predchádzajúcej

prvej reklamácie dňa 7.10.2019 došlo dňa 24.10.2019 k výmene HDD (tak ako to vyplýva z Reklamačného protokolu pre záručné reklamácie číslo protokolu: S000278651 zo dňa 7.10.2019) a teda záručná doba na HDD trvala do 24.10.2021) **nevybavil najneskôr v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia a nevydal písomný doklad o jej vybavení do 30 dní odo dňa jej uplatnenia**, keď predmetná reklamácia bola vybavená zamietnutím až dňa 15.11.2021 prostredníctvom e-mailu, adresovanom spotrebiteľovi (spolu so zaslaním spotrebiteľovi cenového návrhu na opravu). Na tento e-mail poukazoval predávajúci aj vo svojom *Vyjadrení k žiadosti o prehodnotenie vybavenia reklamácie zo dňa 26.11.2021*, adresovanom rovnako spotrebiteľovi. Predmetný výrobok si prevzal spotrebiteľ neopravený dňa 30.12.2021, tak ako to vyplýva z *Reklamačného protokolu pre mimozáručné reklamácie číslo protokolu: S000474758* (na danom protokole je uvedený aj „*dátum informovania zákazníka: 22.12.2021*“, no správne orgánu nebola táto skutočnosť žiadnym spôsobom zo strany predávajúceho preukázaná).

Dňa 4.4.2022 bola správne orgánu (prostredníctvom e-mailu) od účastníka konania doručená písomnosť, označená ako *Námietky k inšpekčnému záznamu* (s doplneným *Plnomocnením zo dňa 22.1.2018, Plnomocnenstvom zo dňa 1.4.2022 a Poverením zo dňa 23.2.2022*, prostredníctvom e-mailu zo dňa 6.4.2022). Na predmetnú písomnosť správny orgán reagoval odpoveďou zo dňa 11.4.2022 (doručenú účastníkovi konania dňa 25.4.2022 prostredníctvom portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) na základe elektronickej doručky), v ktorej účastníkovi konania uviedol, že námietky je možné podať len voči uloženým opatreniam, nie je možné ich podať voči inšpekčnému záznamu (a účastník konania nič nenamietal voči uloženým opatreniam), a že predmetnú písomnosť bude považovať za vyjadrenie k zisteným skutočnostiam, ktoré zohľadní v rámci správneho konania. V danom vyjadrení účastník konania konkretizoval počet a spôsob vybavenia reklamácií, uplatnených nielen na notebook (čo je predmetom tohto správneho konania), ale aj na iné výrobky, zakúpené dotknutým spotrebiteľom (televízor Hyundai a podobne), ktoré účastník konania, podľa jeho vyjadrenia, vybavil vždy v prospech daného spotrebiteľa a poskytol mu aj plnenia, ktoré bežne iným spotrebiteľom neposkytuje, pričom správanie daného spotrebiteľa je, podľa účastníka konania, proti dobrým mravom, zneužívajúce jeho postavenie. V tejto súvislosti účastník konania citoval čl. 5 Civilného sporového poriadku, v zmysle ktorého „*zjavné zneužitie práva nepožíva právnu ochranu. Súd môže v rozsahu ustanovenom v tomto zákone odmietnuť a sankcionovať procesné úkony, ktoré celkom zjavne slúžia na zneužitie práva alebo na svojvoľné a bezúspešné uplatňovanie alebo bránenie práva, alebo vedú k nedôvodným prieťahom v konaní.*“ Dal do pozornosti rozsudok Krajského súdu Žilina 6CoCsp/19/2021 zo dňa 31.8.2021 (v ktorom bol účastník konania úspešný), v ktorom krajský súd vysvetlil plynutie záručnej doby (vrátane jej spočívania) rovnakým spôsobom ako to vníma aj správny orgán s tým, že spotrebiteľovi (ktorý bol v danom súdnom spore v postavení žalobcu oproti účastníkovi konania ako žalovanému) nevzniklo právo na odstúpenie od zmluvy. Konštatoval, že návrh novely zákona o ochrane spotrebiteľa, okrem iného, upravuje aj úhradu nákladov pri vybavovaní reklamácií a spôsob vybavenia reklamácie. Záverom účastník konania dodal, že spotrebiteľ mal možnosť využiť znalecké dokazovanie na preukázanie svojich tvrdení ohľadom charakteru vady, a požiadal správny orgán o zamietnutie podnetu spotrebiteľa. Súčasťou predmetného vyjadrenia bola vyššie uvedený rozsudok Krajského súdu Žilina, ďalej písomná komunikácia medzi účastníkom konania a dotknutým spotrebiteľom, podávajúcim podnet P-92/2022, vrátane vyjadrenia advokátskej kancelárie, zastupujúcej účastníka konania, ohľadom inej reklamácie (nie uplatnenej dňa 29.9.2021).

Orgán dozoru ako správny orgán sa, po dôkladnom oboznámení so skutkovým stavom veci, berúc do úvahy zabezpečenie ochrany spotrebiteľov po uplatnení reklamácií, vrátane povinnosti podnikateľských subjektov- predávajúcich vybavovať reklamácie zákonným spôsobom, ustálil

v názore, že vyššie uvedené vyjadrenia a predložené doklady od účastníka konania nespochybnil zistený skutkový stav. Správny orgán nerozhoduje o vzniku práva na odstúpenie od zmluvy alebo nie (na to je príslušný súd, obdobne, ako na rozhodovanie podľa Civilného sporového poriadku), v jeho kompetencii je posúdiť dokladový postup účastníka konania v reklamačnom konaní, teda, či reklamácia, uplatnená v záručnej dobe, bola vybavená v zákonnej lehote, a či o jej vybavení bol v zákonnej lehote vydaný písomný doklad. Správny orgán neposudzuje reklamované výrobky a nerozhoduje o spôsobe vybavenia reklamácie (teda nerozhoduje o uznaní alebo zamietnutí reklamácie). Ohľadom plynutia novej záručnej doby na vymenenú súčiastku, si orgán dozoru dovoľuje dať do pozornosti aj rozsudok Krajského súdu Trnava 14S/82/2015 zo dňa 6.6.2019, z ktorého cituje: „*Ak dôjde k výmene súčiastky, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci, to isté platí ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka. Na vymenenú vec alebo súčiastku začína plynúť nová minimálne 24 mesačná záruka. Nie je preto potrebné uzatvárať novú zmluvu, výmenu možno preukázať vybavením reklamácie v reklamačnom doklade....*“. Z uvedeného vyplýva, že ak bola prvá reklamácia dotknutého výrobku (*notebooku LENOVO IP 320-17-LENOVO IP 320-17, 17/A6/8/1/2*), uplatnená dňa 7.10.2019, vybavená „*výmenou HDD*“ dňa 24.10.2019, čo je uvedené v *Reklamačnom protokole pre záručné reklamácie číslo protokolu: S000278651*, záručná doba na harddisk trvala do 24.10.2021, a keďže si spotrebiteľ v rámci nej dňa 29.9.2021 uplatnil na vymenený HDD reklamáciu, mala byť vybavená v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa. Návrh novely zákona o ochrane spotrebiteľa nemá z hľadiska nedodržania lehoty 30 dní na vybavenie reklamácie a nevydanie dokladu o jej vybavení v tejto lehote žiaden vplyv, postup spotrebiteľa, nesúhlasiaceho s vybavením reklamáciu, je na jeho rozhodnutí a správny orgán, v zmysle 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, využíva podnety spotrebiteľov pri svojej kontrolnej činnosti a nie je oprávnený ich zamietť alebo uznávať.

Nakoľko nedošlo k spochybneniu záverov správneho orgánu, bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 10.10.2022 (zaslanou prostredníctvom portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) s doručením dňa 10.10.2022 na základe elektronickej doručenky) oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty. Písomnosťou zo dňa 9.11.2022 bolo účastníkovi konania oznámené vydanie rozhodnutia v lehote 60 dní od začatia správneho konania z dôvodu zložitosti prípadu a kapacitných možností orgánu dohľadu.

Dňa 17.10.2022 bolo správne orgánu od účastníka konania, prostredníctvom e-mailu, doručené vyjadrenie k oznámeniu o začatí správneho konania, v ktorom účastník konania uviedol, že dotknutá reklamácia bola posúdená čiastočne ako záručná a čiastočne ako mimozáručná, účastník konania má vždy záujem riešiť reklamáciu v najkratšej možnej dobe, v tomto konkrétnom prípade išlo o obdobie sťaženého konania nielen zo strany účastníka konania alebo aj jeho dodávateľa z dôvodu pandémie COVID-19, jedná sa o ojedinelý prípad, a účastník konania prijal opatrenia, aby bol spotrebiteľ vždy vybavený v zákonnej lehote.

V zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, je účastník konania ako kontrolovaná osoba, povinný v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny a vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu orgánu dozoru. Prijatie opatrení účastníkom konania na zamedzenie nedodržania zákona, ako aj ojedinelosť porušenia zákona, nemožno vnímať ako liberačné dôvody z nepochybne zisteného protiprávneho konania. Zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správnych deliktov, kde sa preukazuje len porušenie

zákonných povinností, nakoľko sa jedná o tzv. absolútnu objektívnu zodpovednosť účastníka konania. Preto je v tomto slova zmysle irelevantné, či boli zistené nedostatky spôsobené úmyselne alebo nie. Správny orgán pri posudzovaní daného prípadu zohľadňoval všetky okolnosti, vrátane vývoja pandemickej situácie, no s poukazom na absolútnu zodpovednosť účastníka konania, koncipovanú na objektívnom princípe, nemohol prijať iný záver, než ten, ktorý je uvedený vo výroku tohto rozhodnutia. Účastník konania preukázateľne porušil zákon pri vybavovaní reklamácie, uplatnenej dňa 29.9.2021, a preto vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správne orgánu ako orgánu dozoru povinnosť, nie možnosť, uložiť tomu, kto poruší ustanovenia tohto zákona, postih, vydáva správny orgán toto rozhodnutie, s cieľom zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu- spotrebiteľa.

Za zistený nedostatok, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa- **NAY a.s.**

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **je NAY a.s.** v zmysle ustanovení § 18 ods. 4 a § 18 ods. 9 vyššie citovanej právnej úpravy **povinná** vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a vydať o vybavení reklamácie písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný, alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly.

Tým bol porušený § 18 ods. 4a § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri určovaní výšky pokuty prihliadol správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností, spočívajúce v porušení práv spotrebiteľov chránených zákonom.

Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že zákonodarca stanovením plnenia povinností predávajúceho vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, s čím je spojená aj povinnosť vydať písomný doklad o vybavení reklamácie v tejto lehote, garantoval spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, ako aj právo na informácie, pričom porušenie týchto povinností, vzhľadom na reálnu možnosť následného privodenia ujmy na strane spotrebiteľa, považuje správny orgán za závažné porušenie zákona berúc do úvahy mieru, v akej bol daný skutok, resp. opomenutie, spôsobilý ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva. Konaním účastníka konania nebol úmysel zákonodarcu naplnený. Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinností zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorých nevybavil reklamáciu spotrebiteľa v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia a nevydal do 30 dní ani písomný doklad o jej vybavení. Následkom porušenia daných povinností je zhoršenie postavenia spotrebiteľa ako slabšej strany spotrebiteľskej zmluvy, znížením mu rozsahu jeho práv, priznaných mu zákonom nečinnosťou účastníka konania. Následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajú jednak v porušení práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov a v porušení práva na informácie. Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohoto konania zahŕňajúci vyššie uvedené skutočnosti, na ktoré bolo pri určení výšky pokuty zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

Účastník konania ako predávajúci, ktorý predáva výrobky konečnému spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov, a to bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Právo zo zodpovednosti za vady výrobkov patrí k najčastejšie uplatňovaným právam zo strany spotrebiteľov a preto bolo nanajvýš žiadúce, aby bola uplatnená reklamácia vybavená, vrátane vydania písomného dokladu o jej vybavení, predávajúcim promptly, bez zbytočného odkladu, najneskôr v zákonnej lehote 30 dní, a aby prípadná nečinnosť predávajúceho nespôsobila spotrebiteľovi ujmu na jeho právach, čo v konkrétnom posudzovanom prípade nebolo zo strany účastníka konania preukázané ako splnené.

Účastník konania pri vybavovaní reklamácií spotrebiteľa, podávajúceho podnet P-92/2022, nekonal s odbornou starostlivosťou, ktorou sa rozumie úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozumie očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti, keď reklamáciu nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní s vydaním písomného dokladu o jej vybavení.

Účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa, od začiatku vykonávania svojej podnikateľskej činnosti. Účelom zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý je vyjadrený v § 3 ods. 1, je zabezpečenie pre každého spotrebiteľa právo na ochranu jeho ekonomických záujmov a na informácie. Preukázaním vyššie uvedených nedostatkov nebol tento účel v zákonom stanovenej miere dosiahnutý.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu, dodržal zásadu materiálnej (objektívnej) pravdy spoločne so zásadou zákonnosti a zásadou voľného hodnotenia dôkazov v zmysle Správneho poriadku a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v tomto prípade spoľahlivo preskúmaný.

Správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, ukladá predávajúcemu, ktorý porušil svoje povinnosti ustanovené týmto zákonom alebo právne záväznými aktami Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa pokutu až do výšky 66 400,- €.

Stanovenie pokút za správne delikty podlieha uváženiu orgánu dohľadu (diskrečná právomoc), v ktorom orgán dohľadu v rámci zákonom dovoleného rozhodovacieho procesu v stanovených limitoch uplatňuje svoju právomoc a určí výšku sankcie. Výšku postihu je v rámci administratívneho trestania nutné diferencovať a individualizovať, majúc na zreteli základné funkcie ukladania sankcií - individuálnu a generálnu prevenciu, a represiu. Napriek tomu, že pokuta má byť citelná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť aj ako trest (represia) za spáchanie správnych deliktov, nemá byť pre účastníka konania likvidačná, a preto bol postih uložený v primeranej výške zodpovedajúcej zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona, zohľadňujúcej všetky zákonné kritériá ovplyvňujúce jeho určenie, vrátane závažnosti, spôsobu, času trvania a následkov protiprávneho konania, ako aj vývoj mimoriadnej situácie vyhlásenej v súvislosti s ohrozením verejného zdravia II. stupňa z dôvodu ochorenia COVID-19 spôsobeným koronovírusom SARS-CoV-2.

Pri stanovení výšky sankcie správny orgán vychádzal zo zásady, aby v skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely, vrátane stanovenia výšky pokuty pri zohľadnení obdobného skutkového stavu veci, a teda u účastníka konania vyvodil postih vo výške podobnej ako u iných účastníkov konania, u ktorých boli zistené obdobné nedostatky. Zároveň bolo prihliadané na všetky vyjadrenia účastníka konania a doručené doklady.

Keďže správny orgán napriek uvedenému uložil pokutu v spodnej hranici zákonnej sadzby, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská, pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

#### POUČENIE :

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Ústrednému inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.





## ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. e/, § 4 ods. 1, § 4 ods. 2 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, § 20 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zák. SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení zák. 397/2008 Z. z. a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon o ochrane spotrebiteľa**) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (**d'alej len Správny poriadok**)

**r o z h o d o l t a k t o:**

účastníkovi konania: **3PO SLOVAKIA, s.r.o., sídlo: Turčiansky Ďur 49, 038 43 Turčiansky Ďur**  
prevádzkareň: **kontrola bola vykonaná v sídle účastníka konania**  
dátum vykonania kontroly: **dňa 19.7.2022 a dňa 5.10.2022**  
IČO: **47 033 291**

- 1. • pre porušenie zákazu pre predávajúceho, poskytovateľa služieb v zmysle § 4 ods. 2 písm. c/, § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa:**
- nekalej obchodnej praxi, a to klamlivým konaním, ktoré zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je dátum dodávky, keď bolo kontrolou vykonanou s účastníkom konania: 3PO SLOVAKIA, s.r.o., sídlo: Turčiansky Ďur 49, 038 43 Turčiansky Ďur dňa 19.7.2022 a 5.10.2022 v jeho sídle, v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa P-403/2022, zistené, že spotrebiteľ-objednávateľ diela si dňa 21.12.2021, prostredníctvom webovej stránky [www.gardeon.sk](http://www.gardeon.sk) (ktorej prevádzkovateľom je účastník konania), objednal (č. objednávky 4243): montovaný záhradný domček GARDEON, pultová strecha- 4000x4100mm á 3 590,-€, izolovaná krytina- Thermopanel (THP)- najlepšie vlastnosti á 246,-€, odkvapový systém PVC do 8000mm- hnedý á 150,-€, izolované oceľové dvere Hormann LPU42 (1000/TM.DUB-D-P) á 750,-€, plastové okno GARDEON (1000x600)- tmavý dub á 150,-€, profesionálna montáž +špeciálne kotvenie á 732,90€ a doprava á 160,-€ v súhrnnej sume 5 778,90€, s uvedením štandardnej dodacej lehoty: 10-12 týždňov; dňa 21.12.2021 vystavil predávajúci, poskytovateľ služieb -zhotoviteľ diela pre spotrebiteľa-objednávateľa diela zálohovú faktúru ZLV-211411 s uvedením údajov: termín dodania: 10-12 týždňov od záväznej objednávky (prijatia zálohovej platby), pričom zálohová platba vo výške 2 889,45€ bola uhradená dňa 23.12.2021, čo preukazuje daňový doklad k prijatej platbe DZV-1387/21; následne spotrebiteľ uhradil dňa 8.4.2022 ďalšiu platbu vo výške 2 139,45€, čo preukazuje daňový doklad k prijatej platbe DZV-0523/22 zo dňa 11.4.2022, a bola vystavená faktúra FV-0619/22 zo dňa 9.6.2022 s povinnosťou úhrady zo strany objednávateľa diela-spotrebiteľa sumy 750,-€, ktorá bola spotrebiteľom zaplatená bezhotovostne dňa 23.6.2022; nakoľko na základe Preberacieho protokolu zo dňa 12.4.2022 došlo k odovzdaniu a prebratiu diela bez dverí až dňa 12.4.2022 (na základe e-mailového súhlasu objednávateľa- spotrebiteľa s nekompletnou montážou zo dňa 28.3.2022), predávajúci, poskytovateľ služieb porušil zákaz nekalej obchodnej praxi, a to klamlivým konaním, ktoré zapríčinilo alebo mohlo zapríčiniť, že spotrebiteľ urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože bol uvedený do omylu alebo mohol byť uvedený do omylu, a to aj ak bola táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je dátum dodávky zhotoveného diela
- 2. • pre porušenie povinností predávajúceho, poskytovateľa služieb v zmysle § 18 ods. 4, § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa**
- po určení spôsobu vybavenia reklamácie vybaviť ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamácie vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a
  - o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou zistené, že spotrebiteľ, si na základe Preberacieho protokolu zo dňa 12.4.2022 (v ktorom bolo zadefinované, že dielo sa odovzdáva s nedorobkami, konkrétne s tým, že sa majú „domontovať dvere“) na dielo, ktoré bolo zaplatené a odovzdané, dňa 13.4.2022 prostredníctvom elektronickej pošty na e-mailovú adresu [info@gardeon.sk](mailto:info@gardeon.sk), uplatnil reklamáciu (na vadu: ...Chcel by som reklamovať montáž, ktorú ste u mňa realizovali dňa 12.4. (záhradný domček...). Asi na desiatich miestach trčia zo steny skrutky (veľmi neprofesionálne až amatérske) a na spojoch strechy a stien sú evidentné škáry, cez ktoré sa do domčeka bude dostávať dažďová voda. V prílohe posiadam len zopár foto a žiadam o nápravu...), zaevidovanú pod poradovým číslom 2022041 až dňa 27.4.2022, a predávajúci, poskytovateľ služieb porušil povinnosť vybaviť predmetnú reklamáciu, uplatnenú dňa 13.4.2022, v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia, keď podľa evidencie o reklamáciách bola táto reklamácia vybavená dňa 1.7.2022 zamietnutím, a zároveň predávajúci, poskytovateľ služieb porušil povinnosť vydať písomný doklad o vybavení tejto reklamácie v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia

### u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **500,-€**, **slovom päťsto eur**, ktorú je účastník konania povinný (á) zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty priloženou poštovou poukážkou, resp. príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-00690522

### O d ô v o d n e n i e

Dňa 8.6.2022 (a v doplnení dňa 9.7.2022) bol na *Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina* doručený podnet spotrebiteľa, zaevidovaný pod číslom P-403/2022, žiadajúci preveriť činnosť účastníka konania: *3PO SLOVAKIA, s.r.o., sídlo: Turčiansky Ďur 49, 038 43 Turčiansky Ďur* v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa. Za účelom prešetrenia daného podnetu spotrebiteľa bola dňa 19.7.2022 v sídle účastníka konania začatá kontrola so spísaným *inšpekčným záznamom zo dňa 19.7.2022* (so stanovenou výzvou na doručenie dokladov správne orgánu do 25.7.2022, a s následným doručením dokladov od účastníka konania na Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj dňa 25.7.2022 prostredníctvom listinnej zásielky), ktorá bola dokončená dňa 5.10.2022 so spísaným *inšpekčným záznamom zo dňa 5.10.2022* so zistenými nedostatkami, za ktoré v plnej miere zodpovedá účastník konania.

### **Nezabezpečili ste dodržanie zákazu a povinností pre predávajúceho, poskytovateľa služieb:**

V zmysle § 2 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa spotrebiteľom rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

V zmysle § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa predávajúcim, resp. poskytovateľom služieb rozumie 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.

V zmysle § 2 písm. f/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa výrobkom rozumie nová, použitá alebo upravená hnutelná vec, ktorá bola vyrobená, vyťažaná alebo inak získaná, bez ohľadu na stupeň jej spracovania, a ktorá je určená na ponuku spotrebiteľovi alebo pri ktorej možno predpokladať, že ju spotrebiteľ použije, ak sa táto vec dodáva za odplatu alebo bezodkladne; výrobkom je aj hnutelná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnutelnej veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa.

V zmysle § 2 písm. i/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa službou rozumie akákoľvek činnosť alebo výkon, ktorý je ponúkaný spotrebiteľovi odplatne alebo bezodplatne, vrátane činností upravených osobitnými predpismi, nad ktorými vykonávajúci dozor profesijnej komory alebo iné orgány verejnej správy, ako sú uvedené v § 19; tým nie je dotknutá povinnosť mlčanlivosti podľa osobitných predpisov, vrátane zákonom prenesenej právomoci profesijných komôr.

V zmysle § 2 písm. l/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby.

V zmysle § 2 písm. m/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa vybavením reklamácie 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.

V zmysle § 2 písm. u/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa odbornou starostlivosťou rozumie úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozumne očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti.

V zmysle § 2 písm. z/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa rozhodnutím o obchodnej transakcii rozumie rozhodnutie spotrebiteľa o tom, či, ako a za akých podmienok si spotrebiteľ výrobok kúpi, zaplatí zaň vcelku alebo po častiach, ponechá si ho alebo s ním bude ďalej nakladať, alebo si uplatní právo zo záväzkového vzťahu vo vzťahu k výrobku bez ohľadu na to, či sa spotrebiteľ rozhodne konať alebo zdržať sa konania.

Podľa § 4 ods. 2 písm. c/ zákona o ochrane spotrebiteľa nesmie predávajúci, poskytovateľ služieb používať nekalé obchodné praktiky v spotrebiteľských zmluvách.

Podľa § 7 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa sú nekalé obchodné praktiky zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie.

Podľa § 7 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa sa obchodná praktika považuje za nekalú, ak

a/ je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti,

b/ podstatne narušuje alebo môže 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 o ochrane spotrebiteľa sa za nekalú obchodnú praktiku považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania podľa § 8 a agresívna obchodná praktika podľa § 9.

Podľa § 8 ods. 1 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa obchodná praktika považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je dátum dodávky zhotoveného diela.

Účastník konania ako predávajúci, poskytovateľ služieb nezabezpečil dodržanie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c/, § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, keď bolo kontrolou vykonanou s účastníkom konania: **3PO SLOVAKIA, s.r.o., sídlo: Turčiansky Ďur 49, 038 43 Turčiansky Ďur** dňa 19.7.2022 a 5.10.2022 v jeho sídle, v súvislosti s prešetrovaním podnetu spotrebiteľa P-403/2022, zistené, že spotrebiteľ–objednávateľ diela si dňa 21.12.2021, prostredníctvom webovej stránky [www.gardeon.sk](http://www.gardeon.sk) (ktorej prevádzkovateľom je účastník konania), objednal (č. objednávky 4243): *montovaný záhradný domček GARDEON, pultová strecha- 4000x4100mm á 3 590,-€, izolovaná krytina- Thermopanel (THP)- najlepšie vlastnosti á 246,-€, odkvapový systém PVC do 8000mm- hnedý á 150,-€, izolované ocelové dvere Hormann LPU42 (1000/TM.DUB-D-P) á 750,-€, plastové okno GARDEON (1000x600)- tmavý dub á 150,-€, profesionálna montáž +špeciálne kotvenie á 732,90€ a doprava á 160,-€ v súhrnnej sume 5 778,90€, s uvedením štandardnej dodacej lehoty: 10-12 týždňov.* Dňa 21.12.2021 vystavil predávajúci, poskytovateľ služieb-zhotoviteľ diela pre spotrebiteľa- objednávateľa diela zálohovú faktúru ZLV-211411 s uvedením údajov: termín dodania: 10-12 týždňov od záväznej objednávky (prijatia zálohovej platby), pričom zálohová platba vo výške 2 889,45€ bola uhradená dňa 23.12.2021, čo preukazuje *daňový doklad k prijatej platbe DZV-1387/21*. Následne spotrebiteľ uhradil dňa 8.4.2022 ďalšiu platbu vo výške 2 139,45€, čo preukazuje *daňový doklad k prijatej platbe DZV-0523/22 zo dňa 11.4.2022*, a bola vystavená *faktúra FV-0619/22 zo dňa 9.6.2022* s povinnosťou úhrady zo strany objednávateľa diela-spotrebiteľa sumy 750,-€, ktorá bola spotrebiteľom zaplatená bezhotovostne dňa 23.6.2022. Nakoľko na základe *Preberacieho protokolu zo dňa 12.4.2022* došlo k odovzdaniu a prebratiu diela *bez dverí až dňa 12.4.2022* (na základe e-mailového súhlasu objednávateľa-spotrebiteľa s *nekompletnou montážou* zo dňa 28.3.2022), predávajúci, poskytovateľ služieb porušil zákaz nekalej obchodnej praktiky, a to klamlivým konaním, ktoré zapríčinilo alebo mohlo zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil,

**pretože bol uvedený do omylu alebo mohol byť uvedený do omylu, a to aj ak bola táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako je dátum dodávky zhotoveného diela** (správny orgán dodáva, že v zmysle záväznej autorizácie objednávky spotrebiteľ súhlasil so *Všeobecnými obchodnými podmienkami spoločnosti 3PO SLOVAKIA, s.r.o.*, podľa ktorých podľa bodu 8.1.2 sa za riadne odovzdanie plnenia považuje odovzdanie plnenia včas.... a podľa bodu 8.1.7 platí: „V prípade odôvodneného predĺženia odovzdania plnenia je dodávateľ povinný termín plnenia oznámiť objednávateľovi najneskôr 7 kalendárnych dní pred týmto plnením e-poštou...“, čo účastník konania nepreukázal).

Podľa § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu;<sup>22)</sup> na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak k prevzatíu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Podľa § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim.

Účastník konania ako predávajúci, poskytovateľ služieb nezabezpečil dodržanie povinností podľa § 18 ods. 4 a § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou, vykonanou s účastníkom konania: **3PO SLOVAKIA, s.r.o., sídlo: Turčiansky Ďur 49, 038 43 Turčiansky Ďur** zistené, že spotrebiteľ, si na základe Preberacieho protokolu zo dňa 12.4.2022 (v ktorom bolo zafinované, že dielo sa odovzdáva s nedorobkami, konkrétne s tým, že sa majú „domontovať dvere“) na dielo, ktoré bolo zaplatené a odovzdané, dňa 13.4.2022 prostredníctvom elektronickej pošty na e-mailovú adresu [info@gardeon.sk](mailto:info@gardeon.sk), uplatnil reklamáciu (na vadu: ...*Chcel by som reklamovať montáž, ktorú ste u mňa realizovali dňa 12.4. (záhradný domček...). Asi na desiatich miestach trčia zo steny skrutky (veľmi neprofesionálne až amatérske) a na spojoch strechy a stien sú evidentné škáry, cez ktoré sa do domčeka bude dostávať dažďová voda. V prílohe posielam len zopár foto a žiadam o nápravu...*), zaevidovanú pod poradovým číslom 2022041 až dňa 27.4.2022, a **predávajúci, poskytovateľ služieb porušil povinnosť vybaviť predmetnú reklamáciu, uplatnenú dňa 13.4.2022, v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia,** keď podľa evidencie o reklamáciách bola táto reklamácia vybavená dňa 1.7.2022 zamietnutím, **a zároveň predávajúci, poskytovateľ služieb porušil povinnosť vydať písomný doklad o vybavení tejto reklamácie v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia.** Predmetná reklamácia bola podľa vyjadrenia konateľa spoločnosti 3PO SLOVAKIA, s.r.o. následne po zamietnutí, na základe dobrých vzťahov so spotrebiteľmi, vyriešená opravou dňa 3.10.2022, čo preukazuje *Reklamačný protokol zo dňa 3.10.2022.*

Za zistené nedostatky, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovvej časti tohoto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci, poskytovateľ služieb podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa- **3PO SLOVAKIA, s.r.o.**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 24.10.2022 (s jej doručením do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania na portáli [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 24.10.2022 na základe elektronickej doručenký) oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení zo dňa 25.7.2022, doručenom správnomu orgánu dňa 25.7.2022 listinnou zásielkou, účastník konania uviedol, že spotrebiteľ v e-maili zo dňa 28.3.2022 súhlasil so zhotovením diela bez dverí, za nedodržanie zmluvných podmienok mu bola poskytnutá kompenzácia, záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia veci, následne účastník konania definoval informácie z reklamačného poriadku s tým, že záručná doba dňom 12.4.2022 nezačala plynúť, nakoľko vtedy nedošlo k riadnemu odovzdaniu diela, keďže na stavbe neboli namontované dvere, dňa 27.4.2022 bola spotrebiteľovi adresovaná výzva na vyplnenie dokumentu, potrebného na uplatnenie reklamácie, dňa 6.6.2022 došlo k montáži dverí, naďalej absentovalo riadne a protokolárne odovzdanie diela, keďže sa neporadilo odstrániť všetky nedostatky a odvtedy prebieha neustále komunikácia so spotrebiteľom. Účastník konania dodal, že je rodinnou firmou bez zahraničného kapitálu, na slovenskom trhu realizoval viac ako 5 tisíc drobných stavieb a vždy sa, v prípade nedostatkov, našlo pre spotrebiteľa uspokojivé riešenie. Záverom účastník konania ubezpečil orgán dozoru o vykonaní prípadných nápravných opatrení.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 5.10.2022 účastník konania uviedol, že v rámci dobrých vzťahov so spotrebiteľmi, bola predmetná reklamácia, po jej zamietnutí, vybavená dňa 3.10.2022 opravou, čo preukazuje *Reklamačný protokol zo dňa 3.10.2022*.

Orgán dozoru ako správny orgán sa, po dôkladnom oboznámení so skutkovým stavom veci, berúc do úvahy zabezpečenie ochrany spotrebiteľa po dohodnutí termínu dodania diela a po uplatnení reklamácie, ustálil v názore, že vyjadrenia a predložené doklady od účastníka konania nespochybnili zistený skutkový stav a jeho právne posúdenie. Súhlas spotrebiteľa s nekompletným zhotovením diela neliberalizuje účastníka konania z nedodržania termínu zhotovenia diela účastníkom konania, nakoľko nekalá obchodná praktika je zakázaná pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie. Správny orgán dáva do pozornosti, že dňa 12.4.2022 bol spísaný *Preberací protokol*, v ktorom bolo uvedené: „... Časť C. Uvedenie komponentov zmontovanej stavby do prevádzky: Zhotoviteľ svojím podpisom potvrdzuje uvedenie nasledovných komponentov montovanej stavby do prevádzky a objednávateľ svojím podpisom zároveň potvrdzuje správnu funkčnosť komponentov stavby: test funkčnosti okna/okien, test funkčnosti odkvapového systému. Odovzdanie a prevzatie zmontovanej stavby: Zhotoviteľ svojím podpisom potvrdzuje odovzdanie montovanej stavby a zároveň objednávateľ svojím podpisom potvrdzuje prevzatie montovanej stavby: so zjavnými vadami a nedorobkami. Vyjadrenie zhotoviteľa: domontovať dvere. Preberací protokol podpísaný objednávateľom a zhotoviteľom je považovaný za dohodu o všetkých zápisoch, opatreniach a termínoch, v ňom uvedených s výnimkou tých bodov, pri ktorých strana písomne prehlási, že s nimi nesúhlasí. Preberajúci potvrdzuje, že montovaná stavba je uvedená do prevádzky na užívanie, zodpovedný vedúci uviedol komponenty stavby do prevádzky a zároveň preberajúceho dostatočne poučil o základoch užívania a údržby stavby. Preberajúci potvrdzuje, že bol dostatočne poučený o možných akceptovateľných odchýlkach uvedených vo VOP zhotoviteľa, že s nimi súhlasí a zároveň potvrdzuje, že bol dostatočne poučený o spôsobe dodatočného utesnenia priestoru medzi podkladom a zmontovanou stavbou. Vlastnícke právo k zhotovenému dielu prechádza na objednávateľa dňom

*prevzatia zmontovanej stavby. Dátum odovzdania a prevzatia zmontovanej stavby: 12.4.2022....* “ Z vyššie citovaného vyplýva, že dňa 12.4.2022 došlo k riadnemu odovzdaniu a prebratiu diela (bez dverí), začala plynúť záručná doba, v ktorej si spotrebiteľ preukázateľne, na vady zaplateného diela (bez dverí) uplatnil dňa 13.4.2022, prostredníctvom e-mailu, na e-mailovú adresu: [info@gardeon.sk](mailto:info@gardeon.sk) (uvedenú vo VOP účastníka konania) so zaslaním fotodokumentácie, reklamáciu ako právo zo zodpovednosti za vady diela. Reklamácia je jednostranný právny úkon kupujúceho-spotrebiteľa adresovaný predávajúcemu-poskytovateľovi služieb (alebo inému podnikateľovi určenému na opravu), ktorým kupujúci- spotrebiteľ vytýka určitú vadu predanej veci, zhotoveného diela, čo v posudzovanom prípade bolo splnené, a teda predmetná reklamácia bola uplatnená dňom 13.4.2022. Skutočnosť, že účastník konania adresoval spotrebiteľovi, po uplatnení jeho reklamácie, dňa 27.4.2022 výzvu na vyplnenie ním určeného dokumentu, nemá vplyv na relevantné uplatnenie reklamácie spotrebiteľom dňom 13.4.2022, pričom daná reklamácia bola podľa evidencie o reklamáciách vybavená zamietnutím dňa 1.7.2022, teda po zákonom stanovenej 30-dňovej lehote na jej vybavenie. Na základe vyššie uvedeného nemohol správny orgán ako orgán dozoru prijať iný záver než ten, ktorý je uvedený vo výroku tohoto rozhodnutia. Účastník konania je objektívne zodpovedný za dodržanie termínu zhotovenia diela, ako aj za vybavenie reklamácie zákonným spôsobom, a to v zákonnej lehote 30 dní, nevynímajúc ani povinnosť vydania zo strany účastníka konania dokladu o vybavení reklamácie do 30 dní. V zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, je účastník konania ako kontrolovaná osoba, povinný v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny a vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu orgánu dozoru. Následné vybavenie reklamácie spotrebiteľa opravou, ako aj prospotrebitel'ský postoj, preto nemožno vnímať ako liberačný dôvod z nepochybné zisteného protiprávneho konania. Zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správnych deliktov, kde sa preukazuje len porušenie zákonných povinností alebo zákazov, nakoľko sa jedná o tzv. absolútnu objektívnu zodpovednosť účastníka konania. Preto je v tomto slova zmysle irelevantné, či boli zistené nedostatky spôsobené úmyselne alebo nie. Zákon zároveň neumožňuje orgánu dozoru prihliadnuť na žiadne subjektívne dôvody. Vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správne orgánu ako orgánu dozoru povinnosť, nie možnosť, uložiť tomu, kto poruší ustanovenia tohto zákona, postih, vydáva správny orgán enunciát v znení, ako je uvedené vyššie, s cieľom zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu- spotrebiteľa.

Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný, alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Tým bol porušený § 4 ods. 2 písm. c/, § 7 ods. 1, § 7 ods. 2, § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 písm. b/, § 18 ods. 4 a § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri určovaní výšky pokuty prihliadol správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia zákazu a povinností a spôsob a následky porušenia zákazu a povinností, spočívajúce v porušení práv spotrebiteľa chránených dotknutými zákonnými ustanoveniami.

Zákon o ochrane spotrebiteľa definuje *rozhodnutie o obchodnej transakcii* ako rozhodnutie spotrebiteľa o tom, či, ako a za akých podmienok spotrebiteľ výrobok kúpi, zaplatí zaň vcelku alebo po častiach, alebo si uplatní právo zo záväzkového vzťahu vo vzťahu k výrobku *bez ohľadu na to, či sa spotrebiteľ rozhodne konať alebo zdržať konania*. Daným konaním účastníka konania bol

spotrebiteľ uvedený do omylu ohľadom termínu dodávky zhotoveného diela, v dôsledku čoho mohol spotrebiteľ prijať rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. Porušením zákazu nekalých obchodných praktík zo strany účastníka konania, a to vo forme klamlivého konania stanovením termínu dodávky zhotoveného diela, ktorý nebol v skutočnosti dodržaný, mohlo preukázateľne dôjsť k zmene ekonomického správania spotrebiteľa. Účel zákona stanovujúci predmetný zákaz nekalých obchodných praktík, sledujúci posilnenie dôvery európskych spotrebiteľov pri realizovaní ich nákupov, nebol konaním predávajúceho, poskytovateľa služieb naplnený. Obchodné praktiky možno definovať ako *činnosti súvisiace s reklamou, predajom alebo dodávkou produktu spotrebiteľovi*, ktoré zahŕňajú vlastné akékoľvek činnosti, opomenutia, spôsoby správania, vyjadrenia alebo obchodnú komunikáciu, vrátane reklamy a marketingu, ktorú vykonáva predávajúci. Pri nekalej obchodnej praktike sa tieto činnosti, podľa konkrétnych kritérií, považujú za neprijateľné voči spotrebiteľovi. Za priemerného spotrebiteľa sa podľa výkladu Európskeho súdneho dvora považuje spotrebiteľ, ktorý je primerane dobre informovaný a primerane vnímavý a opatrný, pričom sa berú do úvahy spoločenské, kultúrne a jazykové faktory. Konaním účastníka konania boli naplnené všetky znaky nekalej obchodnej praktiky: t. j. rozpor s požiadavkami odbornej starostlivosti a podstatné narušenie ekonomického správania priemerného spotrebiteľa, keď spotrebiteľ rozumne očakával od predávajúceho, poskytovateľa služieb pri konaní, t. j. zhotovovaní diela, starostlivosť zodpovedajúcu čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery, teda dodržanie dohodnutého termínu dodania daného diela.

Zodpovednostný vzťah za vady predanej veci, zhotoveného diela medzi predávajúcim, poskytovateľom služieb a kupujúcim sa realizuje na základe uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady, reklamácie kupujúceho- spotrebiteľa. Reklamácia ako právo zo zodpovednosti za vady výrobkov, poskytovaných služieb patrí k najčastejšie uplatňovaným právam zo strany spotrebiteľov a preto bolo nanajvýš žiadúce, aby boli vytýkané vady v rámci reklamácie vybavené, vrátane vydania písomného dokladu o jej vybavení, predávajúcim, poskytovateľom služieb promptly, bez zbytočného odkladu, najneskôr v zákonnej lehote 30 dní, a aby prípadná nečinnosť predávajúceho, poskytovateľa služieb nespôsobila spotrebiteľovi ujmu na jeho právach, čo v konkrétnom posudzovanom prípade nebolo zo strany účastníka konania splnené.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení zákazu nekalej obchodnej praktiky a povinností vybaviť reklamáciu v stanovenej lehote spolu s vydaním dokladu o jej vybavení v tejto lehote. K uvedenému konaniu došlo tým, že účastník konania poskytol spotrebiteľovi taký údaj o čase dodávky zhotoveného diela, ktorý ním nebol dodržaný, a v záručnej dobe uplatnenú reklamáciu nevybavil do 30 dní odo dňa jej uplatnenia s vydaním dokladu o jej vybavení v tejto lehote.

Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že zákonodarca stanovením rešpektovania zákazu nekalej obchodnej praktiky a stanovením plnenia povinností predávajúceho, poskytovateľa služieb vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, s čím je spojená aj povinnosť vydať písomný doklad o vybavení reklamácie v tejto lehote, garantoval spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, ako aj právo na informácie, pričom porušenie daného zákazu a povinností, vzhľadom na reálnu možnosť následného privodenia ujmy na strane spotrebiteľa, považuje správny orgán za závažné porušenie zákona, berúc do úvahy mieru, v akej boli dané skutky, resp. opomenutia, spôsobilé ohroziť oprávnené záujmy spotrebiteľa a jeho základné práva. Každý spotrebiteľ má právo na konanie, ktoré podstatne nenarušuje jeho ekonomické správanie aj vo vzťahu k právu na informácie (vrátane údajov o čase dodávky zhotoveného diela), a po uplynutí lehoty 30 dní na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na nové plnenie. Konaním účastníka konania nebol úmysel zákonodarcu naplnený.



Následkom porušenia daného zákazu a povinností je zhoršenie postavenia spotrebiteľa ako slabšej strany spotrebiteľskej zmluvy, znížením mu rozsahu jeho práv, priznaných mu zákonom. Následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajú jednak v porušení práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov a v porušení práva na informácie, a jednak v porušení tomu zodpovedajúcich povinností zo strany účastníka konania. Zistené iné správne delikty patria k ohrozovacím správnym deliktom, kedy pre definovanie protiprávneho konania stačí reálna hrozba protiprávneho následku a preto nie je nevyhnutné, aby následok aj nastal.

Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohoto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri určení výšky sankcie zo strany správneho orgánu prihladené.

Z hľadiska miery zavinenia zohľadnil správny orgán i tú skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, poskytovateľ služieb, ktorý predáva výrobky a poskytuje služby konečnému spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov a poskytovania služieb bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Rozhodujúcou skutočnosťou zohľadnenou pri určovaní výšky pokuty bolo definovanie pre spotrebiteľa určitého termínu dodania diela a jeho následné nedodržanie, ako aj nevybavenie reklamácie spotrebiteľa zákonným spôsobom, čím boli porušené práva spotrebiteľa chránené zákonom a v dôsledku porušenia zákazu nekalých obchodných praktík a porušenia povinností vybaviť reklamáciu spotrebiteľa najneskôr do 30 dní s vydaním dokladu o jej vybavení, došlo preukázateľne k zhoršeniu postavenia spotrebiteľa a k zásahu do jeho práv, čo mohlo spotrebiteľa pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho, poškodiť.

Účastník konania ako predávajúci, poskytovateľ služieb je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa, od začiatku vykonávania svojej podnikateľskej činnosti.

Účelom zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý je vyjadrený v § 3 ods. 1, je zabezpečenie pre každého spotrebiteľa práva na informácie a na ochranu jeho ekonomických záujmov. Preukázaním vyššie uvedených nedostatkov nebol tento účel v zákonom stanovenej miere dosiahnutý.

Účastník konania v súvislosti s podnetom spotrebiteľa P-403/2022 nekonal s odbornou starostlivosťou, ktorou sa rozumie úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozumie očakávať od predávajúceho, poskytovateľa služieb pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti, keď účastník konania konal spôsobom uvádzajúcim spotrebiteľa do omylu ohľadom dátumu dodávky a zároveň keď reklamáciu nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní s vydaním písomného dokladu o jej vybavení.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu, dodržal zásadu materiálnej (objektívnej) pravdy spoločne so zásadou zákonnosti a zásadou voľného hodnotenia dôkazov v zmysle Správneho poriadku a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v tomto prípade spoľahlivo preskúmaný.

Správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, ukladá predávajúcemu, poskytovateľovi služieb, ktorý porušil svoje povinnosti týmto zákonom alebo právne záväznými aktami Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa pokutu až do výšky 66 400,- €.

Ukladanie postihov za správne delikty podlieha uváženiu správneho orgánu (diskrečná právomoc), v ktorom správny orgán v rámci zákonom dovoleného rozhodovacieho procesu v stanovených limitoch uplatňuje svoju právomoc a určí výšku sankcie. Správny orgán pri určení konkrétnej výšky pokuty použil svoju diskrečnú právomoc v rámci zákonného rámca, z ktorého nijakým spôsobom nevybočil. Použitie správnej úvahy musí byť v súlade so zásadami logického uvažovania a rozhodnutie, ktoré je výsledkom tohto procesu, musí byť riadne zdôvodnené. V nadväznosti na vyššie uvedené je výška postihu v napadnutom rozhodnutí náležite odôvodnená špecifikáciou všetkých zákonných kritérií ovplyvňujúcich jej určenie, vrátane charakteru protiprávneho konania, závažnosti porušenia zákazu a povinností, a spôsobu a následkov porušenia predmetného zákazu a povinností.

Správny orgán pri stanovení jej rozsahu vychádzal zo zásady, aby v skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely pri zohľadnení obdobného skutkového stavu veci, a teda u účastníka konania uložil pokutu vo výške podobnej ako u iných účastníkov konania, u ktorých bol zistený obdobný nedostatok. Sankcia musí plniť, okrem iného, aj represívnu funkciu, a aby ju spĺňala, musí byť citeľná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť ako trest (represia) za spáchanie iných správnych deliktov. Ak by totiž represívna zložka nebola citeľná, nemožno rozumne očakávať ani naplnenie ďalšej z funkcií pokuty, ktorou je prevencia (vrátane individuálnej aj generálnej prevencie), a to jednak do vnútra – vo vzťahu k zodpovednostnému subjektu, ktorý si po primerane uloženej sankcii, zodpovedajúcej zisteným nedostatkom do budúcnosti rozmyslí, či znovu poruší dané prepisy, ale aj smerom navonok- vo vzťahu k ostatným podnikateľským subjektom, ktorých má odstrašiť od porušovania obdobných povinností a zákazov, ako v prípade účastníka konania. Výška postihu bola v rámci administratívneho trestania diferencovaná a individualizovaná v nadväznosti na obe funkcie peňažnej sankcie.

Pri určení výšky sankcie boli zbrané do úvahy všetky vyjadrenia i predložené doklady zo strany účastníka konania, ako aj skutočnosť, že porušenie zákona bolo u účastníka konania postihované po prvý krát.

Keďže správny orgán napriek uvedenému uložil pokutu v spodnej hranici zákonnej sadzby, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská, pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

#### POUČENIE :

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Ústrednému inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.