

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre
Bratislavský kraj, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27

číslo: P/0017/01/2023

dátum: 30.11.2023

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. d) 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, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov,

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

účastníkovi konania: **Bytový podnik Dúbravka, spol. s r.o.**, Drobného 27, 841 01 Bratislava, IČO: 35 828 994,

kontrola vykonaná prostredníctvom výzvy zo dňa 01.02.2023 a následne dňa 15.03.2023 v sídle spoločnosti Bytový podnik Dúbravka, spol. s r.o., Drobného 27, 841 01 Bratislava, IČO: 35 828 994,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia** – pri výkone kontroly bolo na základe predložených dokladov zistené, že účastník konania ako **správca bytového domu** na ulici Batkova 5, 7 v Bratislave (Zmluva o výkone správy č. 1/2008 zo dňa 01.07.2008 tvorí prílohu č. 1 k Záznamu z vykonanej kontroly zo dňa 15.03.2023) **nevybavil reklamáciu spotrebiteľa** p. Ing. V., uplatnenú listom označeným ako „Reklamácia vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu č. ... za rok 2021“ zo dňa 14.05.2022 (predmetná reklamácia bola účastníkom konania prijatá dňa 15.06.2022; doklad „Reklamácia vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu č. ... za rok 2021“ zo dňa 14.05.2022 tvorí prílohu č. 10 k Záznamu z vykonanej kontroly zo dňa 15.03.2023), zameranú na nedostatky služby *Vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytu (Hlavné vyúčtovanie za obdobie 01.01.2021 - 31.12.2021* (uvedený doklad tvorí prílohu č. 4 k Záznamu z vykonanej kontroly zo dňa 15.03.2023) najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, čím došlo k porušeniu **§ 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,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške 500,- €, (slovom: päťsto eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-00170123.

O d ô v o d n e n i e

Prostredníctvom výzvy zo dňa 01.02.2023 vykonal inšpektor Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ďalej aj „orgán dozoru“) kontrolu spoločnosti Bytový podnik Dúbravka, spol. s r.o., Drobného 27, 841 01 Bratislava, IČO: 35 828 994 (ďalej aj „účastník konania“), zameranú na dodržiavanie ustanovení 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 a na prešetrenie podnetu spotrebiteľa p. Ing. V., evidovaného pod č. E 773/2022. Na základe výzvy zo dňa 01.02.2023 účastník konania predložil orgánu dozoru doklady potrebné k došetreniu predmetného podnetu dňa 10.02.2023. Následne dňa 15.03.2023 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu v sídle spoločnosti Bytový podnik Dúbravka, spol. s r.o., Drobného 27, 841 01 Bratislava, IČO: 35 828 994. Výsledok z vykonanej kontroly je popísaný v Zázname z vykonanej kontroly zo dňa 15.03.2023.

Pri výkone kontroly bolo na základe predložených dokladov zistené, že účastník konania ako správca bytového domu na ulici Batkova 5, 7 v Bratislave (Zmluva o výkone správy č. 1/2008 zo dňa 01.07.2008 tvorí prílohu č. 1 k Záznamu z vykonanej kontroly zo dňa 15.03.2023) nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. Ing. V., uplatnenú listom označeným ako „Reklamácia vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu č. ... za rok 2021“ zo dňa 14.05.2022 (predmetná reklamácia bola účastníkom konania prijatá dňa 15.06.2022; doklad „Reklamácia vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu č. ... za rok 2021“ zo dňa 14.05.2022 tvorí prílohu č. 10 k Záznamu z vykonanej kontroly zo dňa 15.03.2023), zameranú na nedostatky služby *Vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytu (Hlavné vyúčtovanie za obdobie 01.01.2021 - 31.12.2021* (uvedený doklad tvorí prílohu č. 4 k Záznamu z vykonanej kontroly zo dňa 15.03.2023) najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 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, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 09.08.2023 zaslané oznámenie o začatí správneho konania (ďalej len „oznámenie“) do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 10.08.2023.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov bola účastníkovi konania poskytnutá možnosť, aby sa pred vydaním rozhodnutia mohol vyjadriť k jeho podkladu i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

K oznámeniu o začatí správneho konania sa účastník konania vyjadril listom označeným ako „Vyjadrenie účastníka konania“ zo dňa 11.08.2023 (ďalej len „vyjadrenie“; predmetné vyjadrenie zaslané účastníkom konania prostredníctvom pošty bolo orgánu dozoru doručené dňa 15.08.2023), v ktorom účastník konania k oznámeniu o začatí správneho konania uviedol, že Bytový podnik Dúbravka, spol. s r.o. (ďalej aj „účastník konania“), týmto na základe oznámenia správneho orgánu o začatí správneho konania vo veci uloženia pokuty podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. uvádza nasledovné: účastník konania uvádza, že si je povinnosti vyplývajúcej z ustanovenia § 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, plne vedomý a z dôvodu ešte pretrvávajúceho mimoriadneho stavu v krajine, mohli nejaké povinnosti prehliadnúť. Účastník konania dodáva, že spotrebiteľovi Ing. V. bola reklamácia vysvetlená technikom ústne a tým to zamestnanec považoval za vyriešené, čo mu ústne aj potvrdil spotrebiteľ Ing. V.. Jeho sťažnosť na nedostatky vo Vyúčtovaní nákladov spojených s užívaním bytu za obdobie 01.01.2021 – 31.12.2021 nebola kontrolou potvrdená. Účastník konania v tejto súvislosti dodáva, že všetkým svojim zamestnancom pripomenul a prijal opatrenie na správne vybavovanie reklamácií podľa § 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. Na základe uvedeného si dovoľuje účastník konania požiadať, aby správny orgán v ďalšom konaní zohľadnil v zmysle § 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 skutočnosť, že účastník konania v minulosti ešte nikdy neporušil § 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.

Vo vysvetlivke k Záznamu z vykonanej kontroly zo dňa 15.03.2023 pri kontrole prítomný p. Mgr. O. (konateľ účastníka konania) zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil, pričom len uviedol, že obsah Záznamu z vykonanej kontroly berie na vedomie.

K vyjadreniu účastníka konania správny orgán uvádza, že vykonanou kontrolou bolo preukázateľne zistené, že účastník konania ako správca bytového domu na ulici Batkova 5, 7 v Bratislave nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. Ing. V. uplatnenú listom označeným ako „Reklamácia vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu č. ... za rok 2021“ zo dňa 14.05.2022 (predmetná reklamácia bola účastníkom konania prijatá dňa 15.06.2022; doklad „Reklamácia vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu č. ... za rok 2021“ zo dňa 14.05.2022 tvorí prílohu č. 10 k Záznamu z vykonanej kontroly zo dňa 15.03.2023), zameranú na nedostatky služby *Vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytu (Hlavné vyúčtovanie za obdobie 01.01.2021 - 31.12.2021 najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, nakoľko účastník konania pri výkone kontroly nepredložil žiadny právne relevantný doklad preukazujúci vybavenie predmetnej reklamácie v zákonom stanovenej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Ku tvrdeniu účastníka konania, že spotrebiteľovi Ing. V. bola reklamácia vysvetlená technikom ústne a tým to zamestnanec považoval za vyriešené, orgán dozoru uvádza, že reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci – správca bytového domu vie preukázať, že reklamačné konanie bolo ukončené. Nepostačuje, ak je reklamácia vybavená ústne, nakoľko z ustanovenia § 18 ods. 9 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa vyplýva, že predávajúci má povinnosť vydať spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Orgán dozoru zdôrazňuje, že z podkladov predložených orgánu dozoru v rámci výkonu kontroly jednoznačne vyplýva, že účastník konania nevybavil reklamáciu spotrebiteľa v súlade s požiadavkami zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a skutočnosť, že zamestnanec účastníka konania ústne rokoval so spotrebiteľom o dotknutej reklamacii, nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za zistené porušenie zákona. Orgán dozoru si pre úplnosť dovoľuje uviesť, že porušenie povinnosti uvedenej vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia účastník konania v konečnom dôsledku sám potvrdil vo vyjadrení, v ktorom okrem iného uviedol, že si je povinnosti vyplývajúcej z ustanovenia § 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, plne vedomý a z dôvodu ešte pretrvávajúceho mimoriadneho stavu v krajine, mohli nejaké povinnosti prehliadnúť. Pre úplnosť orgán dozoru konštatuje, že subjektívna stránka spočívajúca v zavinení (či už úmyselnom alebo nedbanlivostnom), ako i skutočnosti*

vzťahujúce sa k subjektívnej stránke správneho deliktu (zámer, cieľ, motív a pod.) sú z hľadiska vyvodenia administratívnoprávnej zodpovednosti za konanie uvedené vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia irelevantné, nakoľko subjektívna stránka nie je pojmovým znakom tohto druhu správneho deliktu. Dôvod, pre ktorý došlo k pochybeniu účastníka konania, nie je vzhľadom na zistený protiprávny skutkový stav relevantný. Účastník konania je profesionálom v danej oblasti a z uvedeného dôvodu je od neho potrebné očakávať, že svoju činnosť bude vykonávať v súlade s odbornou starostlivosťou a príslušnými právnymi predpismi. Ku tvrdeniu účastníka konania, že všetkým svojim zamestnancom pripomenul a prijal opatrenie na správne vybavovanie reklamácií podľa § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa orgán dozoru uvádza, že odstránenie zistených nedostatkov predstavuje zákonnú povinnosť účastníka konania vyplývajúcu z ustanovenia § 7 ods. 3 zákon 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. V zmysle uvedeného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu. Táto skutočnosť však nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly.

V zmysle § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z.z. 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; 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.

Účastník konania, ako predávajúci, v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa vyššie opísaným konaním preukázateľne porušil povinnosti ustanovené zákonom.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právne záväzných aktov Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66 400 eur.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole, z vyjadrenia a z predložených dokladov.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote. Nevybavením reklamácie spotrebiteľa v zákonom stanovenej lehote bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľovi vzniká ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nie je oboznámený s výsledkom reklamačného konania, resp. nemá zjednanú nápravu reklamovanej vady, pričom nemôže podniknúť ďalšie kroky k riešeniu ním uplatnenej zodpovednosti za vady služby. Uvedeným konaním bolo dotknuté aj právo spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov, čím je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana ekonomických záujmov. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, resp. poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Podľa právneho názoru orgánu dozoru sa v danom prípade nejednalo o menej závažné porušenie povinnosti, preto s prihliadnutím na charakter zisteného nedostatku nebol aplikovaný postup v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa. Taktiež je potrebné podotknúť, že ustanovenie § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa ponecháva v diskrečnej právomoci orgánu dozoru ako príslušného správneho orgánu rozhodnúť o jeho aplikovaní na ten ktorý prípad.

Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

Protí tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, Ústrednému Inšpektorátu SOI 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.