

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre
pre Nitriansky kraj
p. schr. 49/A, Staničná 9, 950 50 Nitra

Číslo: P/0151/04/23

V Nitre dňa 25.06.2024

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) v Nitre pre Nitriansky kraj, ako príslušný orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. d), § 4 ods. 1 a § 4 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, § 20 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,

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

účastníkovi konania:

obchodné meno: **Okresné stavebné bytové družstvo**

sídlo: **Dlhá 4, 950 50 Nitra**

IČO: **36 526 029**

na základe kontroly vykonanej dňa 19.10.2023, 25.10.2023 a 05.03.2024 v prevádzkarni Okresné stavebné bytové družstvo, Dlhá 4, Nitra,

- **pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 18 ods. 9 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 zmysle ktorého predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď v čase kontroly dňa 25.10.2023 bolo pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 524/2023 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevydal spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie, uplatnenej listom – Vec: reklamácia realizácie prípojky TUV a SV k bytovému rozvodu zo dňa 07.12.2021, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.**

u k l a d á

účastníkovi konania 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 p o k u t u vo výške **200,- €** (slovom dvesto eur).

O d ô v o d n e n i e

Dňa 19.10.2023, 25.10.2023 a 05.03.2024 vykonali inšpektori SOI kontrolu v prevádzkarni Okresné stavebné bytové družstvo, Dlhá 4, Nitra.

V čase kontroly dňa 25.10.2023 bolo pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 524/2023 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania **nevydal spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení**

reklamácie, uplatnenej listom – Vec: reklamácia realizácie prípojky TUV a SV k bytovému rozvodu zo dňa 07.12.2021, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

V čase kontroly dňa 25.10.2023 bol predložený list – Vec: reklamácia realizácie prípojky TUV a SV k bytovému rozvodu zo dňa 07.12.2021, na ktorom bol pánom M. B. (technický námestník správcu) ručne dopísaný údaj, že závada odstránená 08.12.2021 o 13.00. Ďalej bola predložená fotodokumentácia, na ktorej je zdokumentované zaizolovanie trubiiek k bytu vlastníka. Uvedené doklady tvoria prílohu č. 9 inšpekčného záznamu zo dňa 25.10.2023. Reklamáciu zo dňa 07.12.2021 správca ihneď vyriešil a požiadavky vlastníka splnil.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie § 18 ods. 9 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 len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), citované vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0151/04/23 zo dňa 13.06.2024 do jeho aktivovanej elektronickej schránky, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 17.06.2024.

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

Dňa 20.06.2024 bolo na Inšpektorát SOI v Nitre pre Nitriansky kraj doručené vyjadrenie účastníka konania k oznámeniu o začatí správneho konania. Účastník konania vo svojom vyjadrení uvádza, že účastník kontroly dňa 25.10.2023 predložil inšpektorom dokumentáciu, z ktorej je zrejmé, že reklamácia spotrebiteľa zo dňa 07.12.2021 bola vybavená bezodkladne hneď na druhý deň, t. j. 08.12.2021 o 13,00 hodine. Ako dôkaz bola predložená fotodokumentácia, na ktorej je zdokumentované zaizolovanie trubiiek k bytu vlastníka. Ako bolo skonštatované kontrolným orgánom, reklamácia bola ihneď vyriešená a požiadavky vlastníka boli splnené. Účastník konania poznamenáva, že nevydaním písomného dokladu o vybavení reklamácie porušil iba formálny postup reklamačného konania, čo však nemá žiaden negatívny dopad na vybavenie samotnej reklamácie, ktorá bola vybavená ihneď a k spokojnosti spotrebiteľa. Účastník konania tvrdí, že v tejto súvislosti prijal opatrenia s cieľom predchádzať porušovaniu zákona pri vybavovaní reklamácií spočívajúce v určení konkrétneho zamestnanca zodpovedného za evidenciu reklamácií a sledovanie zákonom určených lehôt pri ich vybavovaní. Zároveň dáva do pozornosti, že ako správca bytových domov vykonávajúci činnosť správcu bytových domov v súlade so zákonom č. 246/2015 Z. z. o správcoch bytových domov si je plne vedomý dôsledkov vyplývajúcich z akéhokoľvek porušenia zákona pri výkone správy a preto sa snaží dôsledne dodržiavať platné právne normy a predchádzať akémukoľvek porušeniu zákona. Účastník konania navrhuje prihliadnuť pri rozhodovaní o uložení pokuty na skutočnosť, že reklamácia bola vybavená v zákonom danej lehote 30 dní od jej uplatnenia, reklamácia bola vybavená v prospech spotrebiteľa a tiež, že v dôsledku porušenia povinnosti vydať spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie nevznikla spotrebiteľovi žiadna majetková ujma a že boli prijaté opatrenia smerujúce k tomu, aby sa v budúcnosti pri vybavovaní reklamácií vydalo spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vybavení reklamácie. Záverom navrhuje, aby pokuta nebola vyrubená.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 25.10.2023 riaditeľ účastníka konania (prítomný pri kontrole) uviedol, že „bez pripomienok“.

K tomu správny orgán uvádza, že zodpovednosť účastníka konania je v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa koncipovaná na objektívnom princípe, čo znamená, že účastník konania za

svoje konanie zodpovedá bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iné okolnosti, za ktorých k ich porušeniu došlo, pričom na subjektívne dôvody vzniku nedostatkov zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje prihliadať. Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa posudzuje formálnu stránku reklamačného konania a neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t. j. či reklamácia bola opodstatnená. Formálny postup je taxatívne vymedzený v ustanovení § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán preto zdôrazňuje, že účastník konania je zo strany SOI sankcionovaný za to, že nedodrжал formálny postup pri vybavovaní reklamácie požadovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa.

Podľa § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa *„Predávajúci je 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.“*

Ďalej správny orgán uvádza, že následné odstránenie kontrolou zistených nedostatkov, ako aj uskutočnenie opatrení s cieľom predchádzať ich opakovaniu sa, je v zmysle § 7 ods. 3 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, povinnosťou kontrolovanej osoby a nie je okolnosťou zbavujúcou ju zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Pre posúdenie danej veci je relevantné, že k porušeniu zákona preukázateľne došlo konaním, ktoré je podrobne popísané vyššie a ktoré je súčasťou popisu skutku v inšpekčnom zázname zo dňa 25.10.2023, ako výsledku vykonanej kontroly.

Zároveň správny orgán veľmi pozitívne hodnotí, že sa účastník konania snaží dôsledne dodržiavať platné právne normy a predchádzať akémukoľvek porušeniu zákona, avšak nejedná sa o okolnosti, ktoré by účastníka konania zbavovali zodpovednosti za zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa.

Inšpektorát SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v danom prípade spoľahlivo preukázaný. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 25.10.2023, ktorý považuje za nepochybné zistený.

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa uloží výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 za porušenie povinností ustanovených v tomto zákone pokutu až do výšky 66 400 eur, za opakované porušenie počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa: *„Pri určení výšky pokuty sa prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.“* Podľa § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa: *„Ak ide o menej závažné porušenie povinnosti podľa odseku 1, na základe postupu podľa odseku 5, orgán dozoru môže pred rozhodnutím o uložení pokuty povinného vyzvať, aby upustil od protiprávneho konania a v určenej lehote vykonal opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania. Vo výzve orgán dozoru oznámi následky protiprávneho konania, určí povinnému primeranú lehotu na výkon opatrení na ich nápravu a poučí ho o následkoch v prípade ich nevykonania. Ak povinný upustí od protiprávneho konania a vykoná opatrenia podľa predchádzajúcej vety, orgán dozoru nevydá rozhodnutie o uložení pokuty. Ak povinný neupustí od protiprávneho konania a nevykoná opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania oznámených vo výzve v určenej lehote, orgán dozoru rozhodne o uložení pokuty podľa odseku 1.“* Správny orgán pri určení výšky pokuty vychádzal z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon. Jednotlivé

dôkazné prostriedky zhodnotil podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinnosti zo strany účastníka konania, bolo spoľahlivo preukázané. Správny orgán zastáva názor, že v predmetnom prípade, s prihliadnutím na charakter a rozsah zisteného nedostatku, nejde o menej závažné porušenie povinnosti v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, tzn. z uvedeného dôvodu bol správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu postihu. Správny orgán podotýka, že využitie predmetného inštitútu je len fakultatívne. V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade zákon o ochrane spotrebiteľa.

Podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa bolo pri určení výšky pokuty prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutým ustanovením zákona o ochrane spotrebiteľa.

V súvislosti s porušením povinnosti vyplývajúcej z § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, správny orgán prihliadol na skutočnosť, že spotrebiteľovi nebolo umožnené, aby mal k dispozícii doklad preukazujúci skutočnosť, akým spôsobom správca reklamáciu vybavil. Písomný doklad o vybavení reklamácie je pritom dôležitým dôkazom o skutočnosti, aké stanovisko bolo zaujaté vo veci vybavenia podanej reklamácie, napr. v prípade riešenia sporu súdnou cestou, nakoľko v procese vybavovania reklamácií je práve správca tou osobou, ktorá v konečnom dôsledku rozhoduje o konečnom riešení reklamácie. Nevydanie písomného dokladu o vybavení reklamácie zo strany správcu taktiež znemožňuje spotrebiteľovi v prípade potreby preukázať čas trvania reklamačného konania a súčasne mu neumožňuje vykonať prípadné ďalšie úkony pre uplatňovanie si svojich práv zo zodpovednosti za vady poskytnutej služby v prípade, keď nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie. Správny orgán prihliadol tiež k tomu, že účel sledovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa vyjadrený v § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého má každý spotrebiteľ okrem iného právo na informácie, nebol v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky poskytovania služieb, ako aj povinnosti uložené zákonom, ktoré súvisia s vybavovaním reklamácií. Za ich dodržiavanie zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Vzhľadom na uvedené bola pokuta uložená odôvodnene a v adekvátnej výške.

Správny orgán prihliadol aj na špecifiká daného prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť, a to až do výšky 66 400,- €. Správny orgán prihliadal aj na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia. Pokuta, ktorú správny orgán ukladá účastníkovi konania nemôže byť neprimerane mierna vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, čo znamená, že pokuta ako finančný postih musí obsahovať aj represívnu zložku. Navyše na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení.

Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje správny orgán 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.