

**Slovenská obchodná inšpekcia**  
**Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre**  
**Bratislavský kraj, Prievozská 32, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27**

---

číslo: **P/0158/01/2015**

dátum: **31.03.2016**

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. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, 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: **STIVALI, s. r. o.**, Trnavská 27, 831 04 Bratislava, IČO: 46 309 829,

kontrola vykonaná dňa 18.02.2015 v prevádzke DANEA, OC AVION, Ivanská cesta 16, Bratislava,

**pre porušenie povinnosti predávajúcim**

- vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia – pri výkone kontroly a na základe dokladov predložených zo strany spotrebiteľky a účastníka konania bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky p. Ing. L., uplatnenú dňa 20.12.2014 (Reklamačný lístok číslo: 0026916; prevádzka Avion), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – *čížmy M 03 Black, veľ. 40, v hodnote 80,99 €, zakúpené dňa 10.11.2013 (doklad o kúpe č. 5/760)*, 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: päťstoč eur).

**Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-01580115.**

**O d ô v o d n e n i e**

Dňa 18.02.2015 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzke DANEA, OC AVION, Ivanská cesta 16, Bratislava, zameranú na dodržiavanie 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“) a na prešetrenie podnetu spotrebiteľky p. Ing. L., evidovaného pod č. 199/2015, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 18.02.2015.

Pri výkone kontroly a na základe dokladov predložených zo strany spotrebiteľky a kontrolovanej osoby bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky p. Ing. L., uplatnenú dňa 20.12.2014 (Reklamačný lístok číslo: 0026916; prevádzka Avion), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – *čičmy M 03 Black, veľ. 40, v hodnote 80,99 €, zakúpené dňa 10.11.2013 (doklad o kúpe č. 5/760)*, najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Reklamácia spotrebiteľky bola vybavená prevzatím opraveného výrobku dňa 12.02.2015 (Reklamačný lístok číslo: 0026916).

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 05.02.2016 zaslané oznámenie o začatí správneho konania, doručené dňa 10.02.2016.

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 o uložení pokuty sa účastník konania v lehote stanovenej orgánom dozoru nevyjadril. Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu z kontroly zo dňa 18.02.2015 osoba prítomná pri výkone kontroly p. L. – predavačka uviedla, že obsah inšpekčného záznamu berie na vedomie a oboznámi vedenie z výkonom kontroly.

Dňa 02.03.2015 bol orgánu dozoru doručený list účastníka konania zo dňa 27.02.2015 vo veci „Vyjadrenie k podaniu spotrebiteľky“ (ďalej len „vyjadrenie zo dňa 27.02.2015“), v ktorom účastník konania uviedol, že spotrebiteľka si uplatnila reklamáciu dňa 20.12.2014. V zmysle ustanovenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa sa reklamácia vybaví do 30 dní od jej uplatnenia. Predávajúci mal pre spotrebiteľku opravenú obuv už dňa 19.01.2015, keď sa spotrebiteľka dostavila na predajňu a túto jej chcel riadne opravenú vydať. Nedopatrením však došlo k omylu zrejme na strane opravára a predávajúcemu bola na predajňu dopravená iná obuv, ako obuv reklamovaná spotrebiteľkou. Za účelom nápravy pochybenia predávajúci ihneď kontaktoval oddelenie vybavujúce reklamácie a správna obuv bola na predajňu bezodkladne doručená. Účastník konania ďalej uvádza, že predávajúci odstúpenie spotrebiteľky od kúpnej zmluvy neobdržal. V prípade prevzatého odstúpenia od zmluvy predávajúci postupuje v súlade s právnymi predpismi a suma za zakúpenú obuv sa spotrebiteľovi bezodkladne vracia. Predávajúci zároveň prijal opatrenia na odstránenie podobných nedostatkov súvisiacich s vybavením reklamácie nesprávnej obuvi a takisto ohľadom preškolenia zamestnancov. Podľa zákona sa pri posudzovaní protiprávneho konania prihliada na závažnosť porušenia povinnosti, spôsob porušenia i následky. V danom prípade predávajúci vybavil reklamáciu podľa svojho vedomia načas a len čo bolo zistené, že dopravená obuv na predajňu bola zamenená, urobil všetky opatrenia na čo najrýchlejšie vybavenie reklamácie k spokojnosti spotrebiteľky. Účastník konania na záver uvádza, že už 20.01.2015 v poobedňajších hodinách bola opravená obuv pripravená na predajni a plne k dispozícii. Na základe uvedeného má účastník konania za to, že spolu s vybavením reklamácie k spokojnosti pani Ing. L. je závažnosť porušenia povinnosti nízka. Účastník konania k svojmu vyjadreniu zo dňa 27.02.2015 priložil ako prílohu list zo dňa 19.01.2015 označený ako „Reklamačný lístok“, Vec: „Vyjadrenie k reklamáci“, v ktorom nie je uvedený adresát písomnosti a v ktorom účastník konania uviedol, že reklamáciu DPV688/15 prijali do

reklamačného konania. Reklamované poškodenie bolo odstránené opravou-lepením. Oprava bola vykonaná tak, aby bol výrobok funkčný a bola zachovaná estetickosť výrobku. V predloženom stave je výrobok funkčný a môže byť používaný za účelom, na ktorý je určený.

Dňa 17.06.2015 bol orgánu dozoru doručený e-mail účastníka konania odoslaný dňa 16.06.2015 z e-mailovej adresy r., v ktorom p. R. – konateľ uviedol, že stanovisko účastníka konania poslal dňa 27.02.2015, pričom nevie, či bolo doručené, tak ho poslať ešte raz. Ďalej uviedol, že zákazníčka si prebrala 12.02.2015 opravené topánky, viď reklamačný lístok č. 0026916 14/688. Prílohu predmetného e-mailu tvorí Reklamačný lístok číslo: 0026916 14/688, list zo dňa 19.01.2015 označený ako „Reklamačný lístok“, Vec: „Vyjadrenie k reklamacii“ a list zo dňa 27.02.2015 vo veci „Vyjadrenie k podaniu spotrebiteľky“.

Dňa 19.06.2015 bol orgánu dozoru doručený e-mail účastníka konania odoslaný dňa 19.06.2015 z e-mailovej adresy r., v ktorom p. R. – konateľ uviedol, že zákazníčka sa dostavila dňa 19.01.2015 v dopoludňajších hodinách na prevzatie reklamácie. Omylom prišlo k zámene topánok v kartóne pri oprave. Hneď zákazníčku informovali, aby si prišla pre jej opravené topánky asi o 2 hodiny, ale zákazníčka nebola ochotná si prísť prevziať opravené topánky ešte v ten istý deň, že ona je od Nitry /poslali šoféra pre okamžitú nápravu – výmenu za jej opravené topánky ešte 19.01.2015/. Zákazníčke poslali sms aj mail ešte dňa 19.01.2015, že si môže prísť pre topánky a že už sú na predajni. Bežne zákazníkom poslať mail a sms, že majú vybavenú reklamáciu, 99,9 % zákazníkov s tým nemá problém. Účastník konania ďalej uvádza, že tejto zákazníčke ešte večer o 19,50 h 19.01.2015 z pošty v Avione poslal písomné vyjadrenie k reklamacii, keďže nebola ochotná podpísať reklamačný lístok s vyjadrením. Zákazníčka s opravou súhlasila a topánky si dňa 12.02.2015 na predajni vyzdvihla. Týmto účastník konania považoval reklamáciu za vybavenú s tým, že si zákazníčka uvedomila, že si mohla pre opravené topánky večer 19.01.2015 prevziať. Na záver účastník konania uvádza, že treba brať do úvahy, že firma STIVALI s.r.o., za celú svoju históriu nemala žiadne pochybenie voči žiadnemu zákazníkovi, nedostala nikdy žiadnu pokutu, vybavila ročne viac ako 700 reklamácií k spokojnosti zákazníkom. Účastník konania má za to, že táto zákazníčka nemala v dané obdobie dobrú náladu, a že preto riešila v daný deň skratovo. Uvedomila si to, hanbila sa a preto poslala za seba na prevzatie svojich opravených topánok pani K.. Prílohu predmetného e-mailu opäť tvorí Reklamačný lístok číslo: 0026916 14/688, list zo dňa 19.01.2015 označený ako „Reklamačný lístok“, Vec: „Vyjadrenie k reklamacii“ a list zo dňa 27.02.2015 vo veci „Vyjadrenie k podaniu spotrebiteľky“.

K uvedenému správny orgán uvádza, že účastník konania zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil. V súlade s ustanovením § 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. Účastník konania počas vykonanej kontroly a ani následne v rámci správneho konania žiadnym relevantným spôsobom nepreukázal vybavenie reklamácie v lehote 30 dní od jej uplatnenia. Reklamácia spotrebiteľky p. Ing. L. uplatnená dňa 20.12.2014 bola preukázateľne vybavená až prevzatím opraveného výrobku dňa 12.02.2015 (Reklamačný lístok číslo: 0026916).

K tvrdeniu, že zrejme v dôsledku omylu opravára bola na predajňu dopravená iná obuv ako obuv reklamovaná spotrebiteľkou a táto bola dňa 19.01.2015 pripravená, orgán dozoru uvádza, že účastník konania uviedol iba príčinu vzniku danej skutočnosti, ktorá však nie je dôvodom

neplnenia zákonom stanovenej povinnosti. Uvedený argument je subjektívnou skutočnosťou, ktorá nezabavuje účastníka konania objektívnej zodpovednosti za porušenie zákona.

K tvrdeniu, že správna obuv bola na predajňu bezodkladne doručená, orgán dozoru dáva do pozornosti tvrdenie účastníka konania vo svojom vyjadrení zo dňa 27.02.2015, že „už 20.01.2015 v poobedňajších hodinách bola opravená obuv pripravená na predajni a plne k dispozícii“. Orgán dozoru považuje tvrdenie účastníka konania vo vyjadrení zo dňa 27.02.2015, že správna obuv bola na predajňu bezodkladne doručená a tvrdenie účastníka konania v e-maile zo dňa 19.06.2015, že dňa 19.01.2015 hneď zákazníčku informovali, aby si prišla pre jej opravené topánky asi o 2 hodiny, poslali šoféra pre okamžitú nápravu a že zákazníčke poslali sms aj mail ešte dňa 19.01.2015, že si môže prísť pre topánky a že už sú v predajni, za účelové, nakoľko sú v rozpore s vyššie uvedeným tvrdením, že obuv bola pripravená na predajni 20.01.2015 v poobedňajších hodinách (t.j. po uplynutí 30 dňovej lehoty na vybavenie reklamácie). Orgán dozoru súčasne dáva do pozornosti, že účastník konania žiadnym relevantným spôsobom nepreukázal zaslanie sms alebo mailu ešte dňa 19.01.2015 spotrebiteľke, tak ako to účastník konania tvrdí, ani nepreukázal svoje tvrdenie, že ešte večer o 19.50 h 19.01.2015 z pošty v Avione poslal písomné vyjadrenie k reklamáci, pričom reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že bolo reklamačné konanie ukončené.

K tvrdeniu účastníka konania, že prijal opatrenia na odstránenie podobných nedostatkov súvisiacich s vybavením reklamácie nesprávnej obuvi a takisto ohľadom preškolenia zamestnancov, orgán dozoru uvádza, že účastník konania ako predávajúci je povinný poznať zákon o ochrane spotrebiteľa a zabezpečiť na svojej prevádzke jeho dodržiavanie, rovnako aj zaškoliť svojich zamestnancov tak, aby sa riadili zákonom pri výkone svojej činnosti. Zamestnanci účastníka konania v súvislosti s plnením povinností sú povinní na prevádzke zachovávať všetky predpisy, ktoré sa vzťahujú k výkonu ich zamestnania. Účastník konania zodpovedá za plnenie povinností stanovených príslušnou právnou úpravou objektívne, t.j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iné okolnosti, za ktorých došlo k ich porušeniu.

K tvrdeniu, že treba brať do úvahy, že účastník konania za celú svoju históriu nemal žiadne pochybenie voči žiadnemu zákazníkovi a nedostal nikdy žiadnu pokutu, orgán dozoru uvádza, že uvedené je vzhľadom na zodpovednosť účastníka konania irelevantné.

Na základe uvedeného považuje orgán dozoru za dostatočne preukázané, že účastník konania nevybavil reklamáciu spotrebiteľky p. Ing. L. uplatnenú dňa 20.12.2014 najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, ale až dňa 12.02.2015, a to odovzdaním opraveného výrobku.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol zo strany SOI spoľahlivo preukázaný.

V zmysle § 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; 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. 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 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 právnych aktov Európskych spoločenstiev 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 66 400,00 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 výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru vzal v úvahu charakter a závažnosť zisteného protiprávneho konania. Ďalej orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na následky zisteného protiprávneho konania. 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, na základe čoho má znemožnené riadne užívanie predmetu reklamácie. Taktiež nemôže podniknúť ďalšie kroky k riešeniu ním uplatnenej zodpovednosti za vady výrobku. Uvedeným konaním je dotknuté aj jeho právo na ochranu 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.

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:**

Proti 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.

**Slovenská obchodná inšpekcia**  
**Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre**  
**Bratislavský kraj, Prievozská 32, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27**

---

číslo: **P/0218/01/2015**

dátum: **15.08.2016**

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. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, 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: **AMC správa nehnuteľností, s.r.o.**, Kvačalova 15, Bratislava, IČO: 35 788 607,

kontrola vykonaná dňa 11.05.2015, 23.06.2015 a 04.08.2015 v sídle spoločnosti AMC správa nehnuteľností, s.r.o., Kvačalova 15, Bratislava, IČO: 35 788 607 za prítomnosti konateľky spoločnosti p. A.

**pre porušenie povinnosti predávajúcim**

- **vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia** – účastník konania ako správca bytového domu nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. Mgr. B., zameranú na správnosť vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu za rok 2013, uplatnenú listom „*Reklamácia vyúčtovania nákladov za užívanie bytu a plnenia spojené s užívaním bytu za obdobie od 01.01.2013 do 31.12.2013*“ zo dňa 17.07.2014, doručeným účastníkovi konania dňa 21.07.2014, 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 priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-02180115.**

**O d ô v o d n e n i e**

Dňa 11.05.2015, 23.06.2015 a 04.08.2015 vykonal inšpektor Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v sídle účastníka konania - spoločnosti AMC správa nehnuteľností, s.r.o., Kvačalova 15, Bratislava, IČO: 35 788 607 za prítomnosti konateľky spoločnosti p. A., zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 1673/2014 a na dodržiavanie 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“), ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 04.08.2015.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania ako správca bytového domu nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. Mgr. B., zameranú na správnosť vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu za rok 2013, uplatnenú listom „*Reklamácia vyúčtovania nákladov za užívanie bytu a plnenia spojené s užívaním bytu za obdobie od 01.01.2013 do 31.12.2013*“ zo dňa 17.07.2014, doručeným účastníkovi konania dňa 21.07.2014, najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 08.03.2016 zaslané oznámenie o začatí správneho konania, doručené dňa 10.03.2016.

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 o uložení pokuty sa účastník konania vyjadril listom zo dňa 21.03.2016, doručeným orgánu dozoru dňa 21.03.2016, v ktorom uviedol, že správca neporušil povinnosť, a preto tu nie je dôvod na začatie konania o uložení sankcie s poukazom na nasledovné skutkové a právne okolnosti:

Správca vykonáva správu bytového domu Sputniková 19-29 v Bratislave (ďalej „bytový dom“) na základe Zmluvy o výkone správy č. 2003/04/27 zo dňa 01.04.2003 (ďalej „Zmluva“). Mgr. S. (ďalej „spotrebiteľ“) je vlastníkom bytu č. 9 v bytovom dome od roku 2004.

Správca v súlade so zákonom č. 182/1993 Z.z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov, v znení neskorších predpisov (ďalej „zákon č. 182/1993 Z.z.“) predložil vlastníkom bytového domu správu o svojej činnosti za rok 2013 týkajúcej sa domu a vykonal vyúčtovanie použitia fondu prevádzky, údržby a opráv, úhrad za plnenia rozúčtované na jednotlivé byty a nebytového priestory v dome. Účastník konania vo svojom vyjadrení poukázal na znenie ustanovenia § 8a ods. 2 zákona č. 182/1993 Z.z. a § 2 písm. l) zákona o ochrane spotrebiteľa. Vada je odchýlka v kvalite dohodnutej služby, ku ktorej sa správca zaviazal v Zmluve a ktorá vyplýva z jeho povinností podľa zákona č. 182/1993 Z.z. Zo žiadnych ustanovení zákona č. 182/1993 Z.z. nevyplýva povinnosť správcu podávať poučenia, vysvetlenia, zasielať listiny a iné dokumenty spotrebiteľovi, prípadne opätovne reagovať na opakované reklamácie. Preto nevyhovenie týmto požiadavkám podľa názoru účastníka konania nemožno považovať za vady služby. Práve naopak, vlastníkom bytu má právo nahliadať do dokladov týkajúcich sa správy domu alebo čerpania fondu prevádzky, údržby a opráv a nevyužitie tohto práva spotrebiteľa nemôže byť nahrádzané povinnosťou správcu zasielať tieto doklady a podávať k nim písomné vysvetlenia. Uvedené práva a povinnosti je potrebné dôrazne rozlišovať, pretože všetky podania spotrebiteľa, ktoré označuje za reklamácie a v ktorých sa domáha zaslania listín nemôže účastník konania považovať za reklamáciu vady dodanej služby a dožadovať sa jej vybavenia v zákonnej lehote. Správca nad rámec zákonných povinností umožňuje všetkým vlastníkom bytov a NP v bytových domoch, správu ktorých vykonáva, nahliadať do účtovníctva bytového domu elektronicky prostredníctvom vzdialeného prístupu.

Preto je tu dôvod vyžadovať, aby akákoľvek reklamácia ktoréhokoľvek spotrebiteľa musela obsahovať presné označenie vady služby spolu s označením a predložením dôkazov za účelom preskúmania dôvodnosti reklamácie. Účastník konania v tejto súvislosti poukazuje i na znenie ustanovenia § 11 ods. 6 zákona č. 182/1993 Z.z.

Účastník konania vo svojom vyjadrení zároveň uviedol, že spotrebiteľ ako vlastník bytu má právo a zároveň aj povinnosť zúčastňovať sa na správe bytu a účasťou na schôdzi vlastníkov a hlasovaním rozhodovať aj o výške mesačného príspevku do fondu. Pokiaľ by si spotrebiteľ plnil svoju zákonnú povinnosť, mal by vedomosť o výške príspevku do fondu. Spotrebiteľ si neplní túto zákonnú povinnosť, následne výšku preddavku neuznáva, preddavky neplatí riadne ani včas v dôsledku čoho vznikajú priebežné nedoplatky, ktoré spotrebiteľ reklamuje. Svoju nevedomosť o výške príspevku spotrebiteľa bezdôvodne pripisuje správcovi. Dôvodom reklamácie tak nemôže byť ani výška mesačného príspevku do fondu. Účastník konania zároveň poukazuje vo svojom vyjadrení na znenie § 14 ods. 1 zákona č. 182/1993 Z.z.

Spotrebiteľ predložením vyúčtovania za rok 2013 mal v rozhodnom čase všetky kompletne informácie, aby mohol podať relevantnú reklamáciu ku všetkým skutočnostiam týkajúcich sa vyúčtovania. Z výpisu pohľadávky vyplýva, že spotrebiteľ neuhrádzal mesačné preddavky (stĺpec Úhrada v sume) vo výške podľa záväzného rozhodnutia vlastníkov (stĺpec Pohľadávka v sumu), v dôsledku čoho vznikali priebežné nedoplatky, ktoré sa vysporiadali až pri ročnom zúčtovaní. Preplatok z vyúčtovania za rok 2013 vo výške 463,14 € bol zúčtovaný na nedoplatok k 31.12.2013 vo výške 735,09 €. Zostatok záväzku spotrebiteľa k 31.12.2015 tak predstavoval sumu 271,95 €. Správca splnil svoju povinnosť riadne a včas, a preto tu nevznikol dôvod na reklamáciu. Účastník konania poukazuje na dôkaz – výpis pohľadávky ku dňu 13.02.2016.

Spotrebiteľ listom zo dňa 19.05.2014 najprv požiadal správcu na predloženie dokladov a vysvetlení. Správca listom zo dňa 22.05.2014 v zákonnej 30 dňovej lehote informoval spotrebiteľa, že príčinou vzniknutých nezrovnalostí je zlá platobná disciplína, ktorá pretrváva, čo preukazuje predložený výpis pohľadávky. Správca zároveň zaslal spotrebiteľovi požadované vysvetlenie napriek tomu, že spotrebiteľ ako vlastník má právo nahliadať do dokladov týkajúcich sa správy domu alebo čerpania fondu prevádzky, údržby a opráv, ktoré nevyužil. Uplatnenie opätovnej reklamácie za rok 2012 v roku 2014 po tom, čo správca reklamáciu spotrebiteľa vybavil už v roku 2012, môže vykazovať znaky šikany. Účastník konania poukazuje zároveň na dôkazy – list spotrebiteľa zo dňa 19.05.2014 a odpoveď správcu zo dňa 22.05.2014.

Spotrebiteľ listom zo dňa 03.06.2014 v rámci reakcie na list správcu zo dňa 22.05.2014 okrem iných skutočností opätovne reklamoval fiktívnu spotrebu na byt v roku 2012 vo výške 2725,26 €, z čoho mesačný predpis v zmysle zákona č. 182/1993 Z.z. je 227,11 € a tento zálohový predpis aj platí. Spotrebiteľ zároveň trval, že sa správca obohatil o 231,13 €.

Správca listom zo dňa 23.06.2014 v zákonnej 30 dňovej lehote zaslal stanovisko k namietaným skutočnostiam ako aj k vyúčtovaniu za rok 2013 s tým, že nedoplatok k 31.05.2014 (vyúčtovanie za rok 2013) predstavuje sumu 449,82 €, z čoho nedoplatok 271,95 € predstavuje rozdiel medzi zostatkom pohľadávky k 31.12.2013 (735,09 €) a vzniknutým preplatkom vyúčtovania za rok 2013 (463,14 €). Všetky dokumenty týkajúce sa správy domu sú spotrebiteľovi k dispozícii k nahliadnutiu. Správca týmto považoval reklamáciu spotrebiteľa týkajúcu sa vyúčtovania za rok 2013 za vybavenú. Nedoplatok spotrebiteľa je následkom porušenia zákonnej povinnosti riadne a včas uhrádzať príspevky do fondu a za služby spojené s užívaním bytu. Účastník konania poukazuje zároveň na dôkazy – list spotrebiteľa zo dňa 03.06.2014 a odpoveď správcu zo dňa 23.06.2014.

Spotrebiteľ však listom zo dňa 17.07.2014 opätovne namietal vyúčtovanie za rok 2013 a nedoplatok vo výške 271,95 €, ku ktorému správca zaslal vysvetlenie už listom zo dňa 23.06.2014. Spotrebiteľ iba uviedol, že podľa „jeho prepočtu“, algoritmu, ktorý nie je



správcovi známy, eviduje preplatok 36,18 €, pričom nepredložil žiaden nový dôkaz o vykonaných úhradách v inej výške ako uviedol správca. Vlastný výpočet spotrebiteľa má podľa vyjadrenia účastníka konania zásadnú chybu, ktorá spočíva v nerešpektovaní záväznej výšky mesačného príspevku do fondu. Správca viazaný rozhodnutím vlastníkov o výške príspevku do fondu pri jeho vymáhaní tak nemohol vypracovať vadné vyúčtovanie. Reklamácia spotrebiteľa vedome nerešpektuje platné rozhodnutie vlastníkov bytov o výške mesačného príspevku, a preto ju nemôže účastník konania považovať za reklamáciu činnosti správcu.

Nepreukázané tvrdenia spotrebiteľa sú irelevantné a predkladané účelovo. Zo žiadnych zákonných ustanovení nevyplýva povinnosť správcu reagovať na už vybavené reklamácie, ktoré sa javia skôr ako šikanózne. Nesúhlas spotrebiteľa na už vybavené reklamácie nemôže účastník konania považovať za dôvod na opätovnú reklamáciu a jej vybavenie. Pokiaľ spotrebiteľ nebol spokojný s odpoveďou správcu na uplatnenú reklamáciu, mohol svoje práva z namietaných vád uplatniť na súde. Správca tým, že podľa tvrdenia spotrebiteľa neodpovedal na opakovanú reklamáciu zo dňa 17.04.2014, nemohol už porušiť povinnosť s následkom uloženia sankcie.

Spotrebiteľ vo svojom liste zo dňa 17.07.2014 ďalej žiadal správcu o vysvetlenie týkajúce sa plomby na byt (pozn. zákonné záložné právo na byt za nedoplatok), žiadal vyúčtovanie úveru pre každého vlastníka, nesúhlasil s úhradou súdneho poplatku, ktoré správca uhradil súdu pri vymáhaní pohľadávok, odmietol uhrádzať výšku príspevku podľa právoplatného rozhodnutia vlastníkov, namietol nepreskúmanie osôb uhrádzajúcich nájom. Žiadosti a nesúhlasy spotrebiteľa nie sú predmetom služby poskytovanej správcom, a preto nemôžu byť predmetom reklamácie. Všetky tieto požiadavky sa týkajú dokladov týkajúcich sa správy domu alebo čerpania fondu prevádzky, údržby, opráv, do ktorých má spotrebiteľ právo nahliadať, čomu však už nezodpovedá povinnosť správcu zasielať tieto doklady, prípadne podávať správy o ich obsahu. Spotrebiteľ až v liste zo dňa 17.07.2014 prejavil vôľu oboznámiť sa s hospodárením domu elektronicky cez prístupové heslo.

Podľa názoru účastníka konania, za reklamáciu nie je možné považovať akékoľvek podanie. Spotrebiteľ v reklámácii musí uviesť, v čom spočíva vada služby a ako sa prejavuje a svoje tvrdenia preukázať. Nepostačuje iba uviesť „podľa mojich prepočtov“, pretože to neumožňuje správcovi riadne preskúmanie reklamácie a zaslanie relevantnej odpovede. Nesúhlas spotrebiteľa s výškou mesačného preddavku nemožno uplatniť v rámci reklamácie a dožadovať sa jej zmeny vybavením reklamácie. Výška príspevku do fondu je pre správcu záväzná pri sledovaní a vymáhaní úhrad do fondu. Preto správca ak pri vyúčtovaní zohľadňoval záväznú výšku mesačného preddavku, ktorú spotrebiteľ pri úhradách úmyselne nerešpektoval a vykonané úhrady spotrebiteľa, logicky sa nemohol dopustiť vady pri vyúčtovaní – poskytnutí služby. Uplatnené reklamácie spotrebiteľa sú iba prostriedkom na dosiahnutie zmeny výšky mesačného príspevku do fondu. Dôkazom toho je skutočnosť, že spotrebiteľ podal žalobu na určenie neplatnosti rozhodnutia vlastníkov bytov a NP v bytovom dome o výške mesačného príspevku do fondu. Konanie je vedené pred Okresným súdom Bratislava II. pod sp. zn. 21C/101/2014. Účastník konania poukazuje na dôkaz – výzva OS Bratislava II na vyjadrenie sa k žalobe zo dňa 11.11.2015.

Následne spotrebiteľ listom zo dňa 29.07.2014 opätovne uplatnil reklamáciu za rok 2013 a dožadoval sa zmeny výšky mesačného príspevku do fondu podľa vlastných výpočtov, pretože so zmenou nesúhlasil a svoj nesúhlas si uplatnil na súde podaním žaloby a zároveň opätovne namietol preplatok vo výške 463,14 €. V závere výslovne uviedol, že nesúhlasí s výškou mesačného príspevku avšak bez relevantného dôvodu.

Správca v lehote 30 dní zaslal spotrebiteľovi odpoveď listom zo dňa 04.08.2014, v ktorej opätovne poučil spotrebiteľa o záväznosti rozhodnutia vlastníkov o výške mesačného príspevku. Správca týmto požadoval všetky uplatnené reklamácie vyúčtovania za rok 2013

spočívajúce na nesúhlase spotrebiteľa s výškou mesačného príspevku za vybavené, a to aj vrátane reklamácie zo dňa 17.07.2014. Účastník konania poukazuje na dôkazy – list spotrebiteľa zo dňa 17.07.2014; list spotrebiteľa zo dňa 29.07.2014 a list správcu zo dňa 04.08.2014.

Správca nad rámec zákonných povinností zaslal stanovisko k vybavenej reklamáci spotrebiteľa zo dňa 17.07.2014, v ktorom opätovne uviedol, že opakované námietky považuje za vybavené na základe vzájomnej korešpondencie. Účastník konania poukazuje na dôkaz – list správcu zo dňa 09.02.2015.

S poukazom na vyššie uvedené správcu považuje podanie spotrebiteľa zo dňa 17.07.2014, označené ako reklamácia, za opakovanú reklamáciu ako reakciu na list správcu zo dňa 03.06.2014 a nie reakciu na vyúčtovanie za rok 2013. V prípade, ak by účastník konania považoval podanie zo dňa 17.04.2014 za dôvodnú reklamáciu, tak písomným podaním správcu zo dňa 04.08.2014 bola takáto reklamácia vybavená. Spotrebiteľ nepredložil žiadne nové dôkazy, preto ani správca nemohol uviesť žiadne nové skutočnosti v odpovedi na vybavenú reklamáciu. Správca neporušil žiadnu povinnosť tak, ako to uvádza správny orgán v oznámení o začatí správneho konania.

Účastník konania zároveň uviedol, že reklamované skutočnosti týkajúce sa vyúčtovania za rok 2013, ktoré boli obsahom podania spotrebiteľa zo dňa 17.07.2014 boli vybavené:

1. listom správcu zo dňa 22.05.2014 a podanie zo dňa 17.07.2014 je opakovaná reklamácia, na ktorú správca nemá povinnosť opätovne odpovedať a zároveň
2. listom správcu zo dňa 04.08.2014 v zákonnej lehote.

Z obsahu opakovaných podaní spotrebiteľa ako aj zvolenej formy komunikácie, ale najmä používaním výrazových prostriedkov a nepreukázaných obvinení vyplýva, že zo strany spotrebiteľa dochádza k šikanóznemu výkonu práva podať reklamáciu. Podania spotrebiteľa označené ako „reklamácie“ svojím obsahom nespĺňajú zákonný obsah pojmu reklamácia, sú nedôvodné a nesledujú svoj prioritný účel. Podanými reklamáciami spotrebiteľ prioritne sleduje snahu zbaviť sa povinnosti platiť príspevok do fondu a sú iba prejavom nesúhlasu s výškou mesačného príspevku podľa právoplatného rozhodnutia vlastníkov, ktoré je pre ostatných vlastníkov (aj spotrebiteľa) a správcu záväzné, pokiaľ súd nerozhodne inak. K dnešnému dňu súd nerozhodol inak. Potvrďuje to aj skutočnosť, že pokiaľ by spotrebiteľ mal reálny záujem na vybavení reklamácie, tak by nahliadol do listín týkajúcich sa správy domu, kde by sa mohol oboznámiť s rozhodnutím vlastníkov bytov o výške príspevku, výpisom z účtu o vykonaných úhradách, prípadne by predložil dôkazy o správnosti svojich tvrdení k zamietnutej reklamáci. To, že reklamácie boli správcom vybavené, potvrdzuje aj správanie spotrebiteľa, ktorý nenahliadol do listín týkajúcich sa správy bytového domu ani neurgoval správcu o jej vybavenie.

V kontexte zneužitia práva podať reklamáciu preto správca vníma aj podnet spotrebiteľa správneho orgánu, pretože predmetom činnosti správneho orgánu nie je vybavenie reklamácie, čo by mal sledovať záujem spotrebiteľa na podanej reklamáci. Preto prioritným záujmom spotrebiteľa na podaní podnetu správneho orgánu je okrem šikany aj sankcionovanie správcu ako istej formy prejavu nesúhlasu s postupom správcu v súlade so zákonom pri vymáhaní nedoplatkov voči spotrebiteľovi. Potvrďuje to aj samotná žaloba spotrebiteľa o určenie neplatnosti hlasovania vlastníkov o určení výšky príspevku do fondu, ktorá nesmeruje voči vlastníkom, ktorí prijali predmetné hlasovanie, ale voči správcovi, čo zákon č. 182/1993 Z.z. neumožňuje.

Akékoľvek reklamácie spotrebiteľa vychádzajú iba z neznalosti a nepochopenia problematiky výkonu správy, nerešpektovania práv tretích osôb a neplnenia zákonných povinností.

Účastník konania s poukazom na vyššie uvedené skutočnosti navrhuje, aby správny orgán konanie o uložení sankcie zastavil, nakoľko nedošlo k porušeniu povinnosti.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol zo strany SOI spoľahlivo preukázaný.

K vyjadreniu účastníka konania orgán dozoru uvádza, že dôsledne preskúmal všetky doklady predložené orgánu dozoru účastníkom konania ako i samotným spotrebiteľom, pričom z predložených dokladov vyplynulo, že spotrebiteľ listom s názvom „Posledná výzva na doloženie zmluvy o výkone správy a ostatných žiadaných dokumentov“ zo dňa 19.05.2014 žiadal správcu o predloženie zmluvy o výkone správy a fotokópiu faktúr aj platby za vymáhanie pohľadávok za jeho byt, t.j. doklad úhrade sumy 100,00 € právnomu zástupcovi dňa 24.01.2012 a doklad o úhrade sumy 131,13 € dňa 07.06.2012 za nasledujúce právne úkony. Spotrebiteľ ďalej požiadal správcu o doloženie účtovného dokladu (faktúry) preukazujúceho, že suma 231,13 € bola pripísaná v prospech fondu prevádzky, údržby a opráv bytového domu na Sputnikovej 19-29 za mesiac 05/2012 a mesačný zálohový predpis na jeho byt vo výške 262,69 €.

Účastník konania reagoval na uvedený list spotrebiteľa listom s názvom „Stanovisko“ zo dňa 22.05.2014, v ktorom poukázal na zlú platobnú disciplínu spotrebiteľa a jeho opakované neuhrádzanie predpísaných platieb spojených s užívaním bytu. Účastník konania sa v predmetnom liste zároveň okrem iného vyjadril k spotrebiteľom požadovanej zmluve o výkone správy č. 2003/04/27 zo dňa 01.04.2013, ktorá bola, podľa vyjadrenia účastníka konania, spotrebiteľovi odovzdaná v čase pri preberaní správy domu spolu so zálohovým predpisom mesačných platieb, avšak nakoľko ňou spotrebiteľ už nedisponuje, zasiela mu jej fotokópiu. Úhrada činností právnomu zástupcovi vznikla v dôsledku § 8b písm. e), e) a j). Účastník konania zároveň uviedol, že vzniknutý nedoplatok v tom čase tvoril pohľadávku vo fonde domu na úkor ostatných vlastníkov bytov, čo sa účtovne odzrkadľuje v ekonomickej agende domu. Účastník konania požiadal spotrebiteľa o osobné stretnutie za účelom prerokovania a doriešenia sporu.

Ako reakciu na uvedený list správcu zaslal spotrebiteľ účastníkovi konania list s názvom „Odpoveď na stanovisko zo dňa 22.05.2014“ zo dňa 03.06.2014, v ktorom reagoval na vyjadrenie správcu ohľadom jeho platobnej disciplíny, poukázal na nevybavenie jeho reklamácie zameranej na správnosť vyúčtovania za rok 2010 ako i na to, že žiadnu zmluvu ani zálohový predpis mu nebol poslaný, opätovne požiadal o predloženie dokumentov uvedených i v liste zo dňa 19.05.2014, pričom v závere daného listu uviedol, že nemá voči správcovi žiadne nedoplatky, nemá stanovený ani mesačný zálohový predpis na jeho byt vo výške 262,69 €, mesačný zálohový predpis na výšku 262,69 € nemá dôvod na základe vyhrážky správcu upravovať, celková fiktívna spotreba na jeho byt v roku 2012 bola 2.725,26 €, z čoho mesačný predpis v zmysle zákona č. 182/1993 Z.z. je 227,11 € a tento zálohový predpis aj platí. Spotrebiteľ trval na svojom vyjadrení, že správca sa obohatil o 231,13 €.

Účastník konania listom „Stanovisko k listu zo dňa 03.06.2014“ zo dňa 23.06.2014 reagoval na uvedený list spotrebiteľa zo dňa 03.06.2014, pričom v predmetnom liste uviedol, že v období od januára 2011 do februára 2012 za plnenia spojené s užívaním bytu a do fondu prevádzky, údržby a opráv (fond PÚaO) spotrebiteľ neuhradil ani jeden mesačný zálohový predpis ani inú čiastku, pričom dlh spotrebiteľa ku dňu 28.02.2012 predstavoval čiastku 3.527,84 €. Reklamácia spotrebiteľa za rok 2010 bola neoprávnená. Správca zároveň v danom liste informoval spotrebiteľa o tom, že jeho aktuálny dlh k 31.05.2014 činí 449,85 €, z čoho nedoplatok 271,95 € predstavuje rozdiel vyúčtovania za rok 2013. Účastník konania zároveň spotrebiteľovi oznámil, že fotokópia zmluvy o výkone správy č. 2003/04/27 mu bola opätovne doručená a faktúry právneho zástupcu ako aj pripísanie čiastky 231,13 € v prospech fondu PÚaO dňa 30.05.2012 mu budú umožnené k nahliadnutiu. Spotrebiteľ bol zároveň

upozornený na zvýšenie zálohových predpisov od 01.07.2014 pre celý dom Sputnikova 19-29 v Bratislave, pričom spotrebiteľov nový zálohový predpis bude 275,88 € za mesiac.

Spotrebiteľ následne zaslal účastníkovi konania list „Reklamácia vyúčtovania nákladov za užívanie bytu a plnenia spojené s užívaním bytu za obdobie od 01.01.2013 do 31.12.2013“ zo dňa 17.07.2014, v ktorom namietal nedoplatok vo výške 271,95 €, nakoľko podľa jeho prepočtov má k 31.12.2013 preplatok vo výške 36,18 €. V predmetnom liste zároveň vo vzťahu k vyúčtovaniu uviedol, že na základe listu účastníka konania zo dňa 23.06.2014, v ktorom bol oboznámený, koľko je povinný platiť do fondu PÚaO, prepočítal predpisy fondu a spotreby platby a celková suma nedoplatku do fondu prevádzky, údržby a opráv podľa prílohy 1-4 tejto reklamácie je preplatok 36,18 €, a preto žiada vyúčtovanie opraviť.

Spotrebiteľ v liste „Vrátenie úpravy výšky záloh za dodávku služieb od 01.07.2014“ zo dňa 29.07.2014 uviedol, že dňa 28.07.2014 mu bola doručená úprava výšky záloh za dodávku služieb od 01.07.2014, kde mu až teraz bol oznámený predpis od 01.01.2011. Celková spotreba za rok 2013 na byt č. 9 je podľa vyúčtovania 2.689,14 €, preto jeho predpis k 01.01.2014 nemôže byť väčší ako 225,00 €. So zvýšením fondu prevádzky, údržby a opráv nesúhlasil a svoj nesúhlas si uplatnil na príslušnom súde. Spotrebiteľ zároveň okrem iného uviedol, že správca nemá právo vyberať o cca 463,14 € ročne navyše od jedného vlastníka, čo je 38,60 na jedného vlastníka mesačne. S mesačným zálohovým predpisom nesúhlasí.

Na uvedený list spotrebiteľa reagoval účastník konania listom zo dňa 04.08.2014 označeným ako „Odpoveď na Váš list zo dňa 29.07.2014“, pričom účastník konania sa v predmetnom liste zaoberal iba samotným zvýšením fondu prevádzky, údržby a opráv, s ktorým spotrebiteľ vyjadril svoj nesúhlas.

Účastník konania v liste „Stanovisko k reklamácií zo dňa 17.04.2014“ zo dňa 09.02.2015 zaslal spotrebiteľovi svoje stanovisko k reklamácií zo dňa 17.07.2014, pričom však v danom liste iba uviedol, že k dodatočnému zaslaniu stanoviska k reklamácií pristúpil až teraz, nakoľko predošlú komunikáciu v rozsahu opakovaných námietok považoval za vysporiadanú ním zaslanou korešpondenciou zo dňa 22.05.2014, 23.06.2014, 29.07.2014 a 04.08.2014. Účastník konania opätovne konštatoval, že hlavný problém spočíva najmä v nepravideľnej platobnej disciplíne spotrebiteľa a s tým spojenými odobratými energiami, či službami. Vzhľadom k tomu, že výpočty spotrebiteľa sa nezhodujú s evidenciou spotrebiteľa, bol spotrebiteľ opätovne požiadaný o osobné stretnutie za účelom vykonania konfrontácie účtovných dokladov a platieb, čím je možné konštruktívne predísť prípadným nedorozumeniam.

Účastník konania vo svojom vyjadrení k oznámeniu o začatí správneho konania uvádza, že list spotrebiteľa zo dňa 17.07.2014 je v podstate iba reakciou na list účastníka konania zo dňa 23.06.2014, v ktorom ako správca uviedol svoje stanovisko k listu spotrebiteľa zo dňa 03.06.2014, a preto, podľa názoru účastníka konania, nemožno uvedený list spotrebiteľa zo dňa 17.07.2014 považovať za reklamáciu. S uvedeným názorom účastníka konania však orgán dozoru nesúhlasí. Z dokladov predložených orgánu dozoru preukázateľne vyplynulo, že listy spotrebiteľa zo dňa 19.05.2014 a 03.06.2014 vzhľadom k ich obsahovému zneniu nemožno považovať za uplatnenie reklamácie v právnom zmysle slova, nakoľko ich predmetom je iba žiadosť o predloženie spotrebiteľom požadovaných dokumentov a výška zálohového predpisu a nie uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady poskytnutej služby. Vzhľadom k tomu orgán dozoru súhlasí s názorom účastníka konania, podľa ktorého všetky podania spotrebiteľa, ktoré označuje za reklamácie a v ktorých sa domáha zaslania listín, nemožno považovať za reklamáciu vady dodanej služby a dožadovať sa jej vybavenia v zákonnej lehote. Spotrebiteľ si však listom zo dňa 17.07.2014 uplatnil reklamáciu zameranú na správnosť vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu za rok 2013, pričom namietol nedoplatok vo výške 271,95 €, nakoľko podľa jeho prepočtov by mal mať k 31.12.2013

preplatok vo výške 36,18 € a požiadal vyúčtovanie opraviť, pričom uvedenú reklamáciu spotrebiteľa účastník konania v zákonom stanovenej lehote nevybavil. Účastník konania vo svojom vyjadrení uviedol, že listom zo dňa 23.06.2014 v zákonnej 30 dňovej lehote zaslal stanovisko k namietaným skutočnostiam, ako aj k vyúčtovaniu za rok 2013 s tým, že nedoplatok k 31.05.2014 (vyúčtovanie za rok 2013) predstavuje sumu 449,82 €, z čoho nedoplatok 271,95 € predstavuje rozdiel medzi zostatkom pohľadávky k 31.12.2013 (735,09 €) a vzniknutým preplatkom vyúčtovania za rok 2013 (463,14 €). Účastník konania týmto považoval reklamáciu spotrebiteľa týkajúcu sa vyúčtovania za rok 2013 za vybavenú. S uvedeným názorom účastníka konania sa orgán dozoru nestotožňuje, nakoľko účastník konania v liste zo dňa 23.06.2014 iba informoval spotrebiteľa o výške nedoplatku 271,95 € ako rozdielu medzi zostatkom pohľadávky k 31.12.2013 a vzniknutým preplatkom vyúčtovania za rok 2013, následkom čoho bola reakcia spotrebiteľa vo forme reklamácie uplatnenej listom zo dňa 17.07.2014, v ktorom spotrebiteľ po prvýkrát namietol výšku uvedeného nedoplatku a požiadal správcu o opravu vyúčtovania, nakoľko podľa jeho výpočtov by mal mať k 31.12.2013 preplatok vo výške 36,18 €. Účastník konania bol preto povinný predmetnú reklamáciu vybaviť, a to do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Rovnako podľa názoru orgánu dozoru nemožno považovať za vybavenie reklamácie ani list účastníka konania zo dňa 04.08.2014, nakoľko v predmetnom liste účastník konania iba reagoval na list spotrebiteľa zo dňa 29.07.2014, ktorým spotrebiteľ prejavil svoj nesúhlas so zvýšením fondu prevádzky, údržby a opráv, avšak účastník konania sa v danom liste vôbec nevysporiadal s námietkou účastníka konania ohľadom nesprávnosti výsledku vyúčtovania za rok 2013, ktorá bola predmetom jeho reklamácie zo dňa 17.07.2014. Len pre úplnosť orgán dozoru uvádza, že za vybavenie reklamácie (i keď po uplynutí zákonnej lehoty) nemožno považovať ani list účastníka konania zo dňa 09.02.2015, nakoľko v predmetnom liste absentuje akékoľvek vyjadrenie týkajúce sa nedoplatku, ktorého výšku namietal spotrebiteľ v reklamacii zo dňa 17.07.2014 a z ktorého by bolo zrejmé, akým spôsobom bola reklamácia spotrebiteľa vybavená, t.j. odôvodnené zamietavé stanovisko alebo naopak - uznanie reklamácie spotrebiteľa a s tým súvisiaci spôsob jej vybavenia (napr. oprava vyúčtovania a pod.). V súvislosti s vyjadrením účastníka konania, podľa ktorého je dôvod vyžadovať, aby akákoľvek reklamácia akéhokoľvek spotrebiteľa musela obsahovať presné označenie vady služby spolu s označením a predložením dôkazov za účelom preskúmania dôvodnosti reklamácie orgán dozoru uvádza, že pre riadne uplatnenie reklamácie postačuje, ak spotrebiteľ dostatočne presne špecifikuje vadu, ktorá je dôvodom uplatnenia reklamácie, pričom však podľa názoru orgánu dozoru spotrebiteľ nie je povinný predkladať predávajúcemu žiadne iné doklady či vysvetlenia preukazujúce oprávnenosť uplatnenia danej reklamácie. Je výlučne na predávajúcom, akým spôsobom sa s reklamáciou spotrebiteľa vyrovná a aké prostriedky zvolí pri posudzovaní jej oprávnenosti, či neoprávnenosti (napr. v danom prípade dôkladný prepočet vyúčtovania), aby tak mohol dostatočne odôvodniť prípadné zamietnutie reklamácie spotrebiteľa. Predávajúci bol samozrejme oprávnený požiadať spotrebiteľa o bližšie vysvetlenie (napr. v danom prípade o zdôvodnenie spotrebiteľových výpočtov), prípadne o predloženie dokladov, avšak ich neposkytnutie nemôže mať v danom prípade za následok nevybavenie reklamácie spotrebiteľa, nakoľko bolo možné reklamáciu posúdiť aj na základe dokladov, ktorými účastník konania ako správca disponuje.

Vyjadrenia účastníka konania ohľadom práv a povinností spotrebiteľa ako vlastníka bytu (zúčastňovanie sa na správe bytu, na schôdzi vlastníkov, hlasovanie o výške mesačného príspevku do fondu a pod.) ako i poukazovanie účastníka konania za šikanózne správanie spotrebiteľa, považuje orgán dozoru pre účely posúdenia zisteného skutkového stavu za právne irelevantné. Rovnako vyjadrenie účastníka konania, podľa ktorého nesúhlas spotrebiteľa s výškou mesačného preddavku nemožno uplatniť v rámci reklamácie

a dožadovať sa jej zmeny vybavením reklamácie, považuje orgán dozoru v danom prípade za právne irelevantné, nemajúce vplyv na posúdenie skutkového stavu a jeho právnu kvalifikáciu, nakoľko predmetom reklamácie spotrebiteľa uplatnenej listom zo dňa 17.07.2014 nebola výška mesačného preddavku, ale výška nedoplatku 271,95 € uvedeného vo vyúčtovaní nákladov spojených s užívaním bytu za rok 2013.

Účastník konania nepredložil žiadny preukázateľný doklad o vybavení predmetnej reklamácie spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote odo dňa jej uplatnenia, a teda žiadnym právne relevantným spôsobom nespochybnil zistené protiprávne konanie.

V zmysle § 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; 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. 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 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 právnych 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 66 400,00 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 určovaní výšky pokuty orgán dozoru vzal v úvahu charakter a závažnosť zisteného protiprávneho konania. Ďalej orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na následky zisteného protiprávneho konania. 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, na základe čoho nemôže podniknúť ďalšie kroky k riešeniu ním uplatnenej zodpovednosti za vady poskytnutej služby. Uvedeným konaním je dotknuté aj jeho právo na informácie, čím je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana práva na informácie, ako aj uplatnenie reklamácie. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty za zistené protiprávne konanie vzal v úvahu, že účastník konania, ako predávajúci, 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. Pri stanovovaní výšky sankcie bolo zároveň prihliadnuté i na celkové množstvo podaní spotrebiteľa (iba v období máj – august 2014 išlo o 5 podaní), pričom až na reklamáciu spotrebiteľa uplatnenú listom zo dňa 17.07.2014 boli tieto účastníkom konania vybavené, a to do 30 dní odo dňa ich podania.

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:**

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom 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.

**Slovenská obchodná inšpekcia**  
**Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre**  
**Bratislavský kraj, Prievozská 32, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27**

---

číslo: **P/0251/01/2015**

dátum: **08.08.2016**

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. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, 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: **Váš správca spol. s r.o.**, Furdekova 4, 851 03 Bratislava,  
IČO: 35 846 925,

kontrola vykonaná dňa 18.08.2015 a 08.10.2015 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj,

**pre porušenie povinnosti predávajúcim**

- vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia – pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky p. A., uplatnenú dňa 18.06.2015 (s dodatkom dňa 19.06.2015), prostredníctvom e-mailu odoslaného z e-mailovej adresy a. na e-mailové adresy a.kubicova@vasspravca.com a b.salonova@vasspravca.com, zameranú na nedostatky služby – *vyúčtovanie za rok 2014 (odpočty merača tepla – konečný stav)*, 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 **150,- €**  
(slovom: stopäťdesiat eur).

**Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-02510115.**

**O d ô v o d n e n i e**

Dňa 18.08.2015 a 08.10.2015 bola na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj vykonaná kontrola účastníka konania - spoločnosti **Váš správca spol. s r.o.**, Furdekova 4, 851 03 Bratislava, IČO: 35 846 925, zameraná na dodržiavanie 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“) a na prešetrenie podnetu spotrebiteľky p. A., evidovaného pod č. 867/2015, ktorej výsledok je popísaný v internom zázname zo dňa 08.10.2015.

Pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky p. A., uplatnenú dňa 18.06.2015 (s dodatkom dňa 19.06.2015), prostredníctvom e-mailu odoslaného z e-mailovej adresy a. na e-mailové adresy a.kubicova@vasspravca.com a b.salonova@vasspravca.com, zameranú na nedostatky služby – *vyúčtovanie za rok 2014 (odpočty merača tepla – konečný stav)*, najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Spotrebiteľke bola konečná odpoveď k predmetu reklamácie zaslaná až dňa 30.07.2015, a to prostredníctvom e-mailu odoslaného z e-mailovej adresy a.kubicova@vasspravca.com, ktorého prílohou bolo opravné vyúčtovanie za rok 2014, kde upravili položku ústredné kúrenie podľa preberacieho protokolu.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 08.07.2016 zaslané oznámenie o začatí správneho konania, doručené dňa 13.07.2016.

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 o uložení pokuty sa účastník konania v lehote stanovenej orgánom dozoru nevyjadril, čím zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil. V zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote odo dňa jej uplatnenia. Reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci (v tomto prípade správca) vie preukázať, že bolo reklamačné konanie ukončené. Účastník konania predložil orgánu dozoru listom zo dňa 26.08.2015 vo veci: „Odpoveď na vyžiadanie dokladov k reklamácií spotrebiteľa.“, doručeným orgánu dozoru dňa 27.08.2015, ako aj listom zo dňa 30.06.2016 vo veci: „Zaslanie dokladov.“, doručeným orgánu dozoru dňa 04.07.2016, mailovú komunikáciu so spotrebiteľkou p. A., podľa ktorej bola konečná odpoveď k predmetu reklamácie, uplatnenej dňa 18.06.2015 (s dodatkom dňa 19.06.2015), zaslaná prostredníctvom e-mailu až dňa 30.07.2015. Účastník konania tak žiadnym relevantným spôsobom nepreukázal vybavenie predmetnej reklamácie spotrebiteľky v súlade s požiadavkami zákona o ochrane spotrebiteľa.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol zo strany SOI spoľahlivo preukázaný.

V zmysle § 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; 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. 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 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 právnych aktov Európskych spoločenských 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 66 400,00 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 určovaní výšky pokuty orgán dozoru vzal v úvahu charakter a závažnosť zisteného protiprávneho konania. Ďalej orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na následky zisteného protiprávneho konania. 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 je dotknuté aj jeho právo na ochranu 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, a to najmä vo vzťahu k prípadnému nesprávne vyhotovenému vyúčtovaniu, na základe ktorého je spotrebiteľ požadovaný vykonať úhradu nad rámec jeho skutočných záväzkov. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. 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:**

Proti 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.

**Slovenská obchodná inšpekcia**  
**Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre**  
**Bratislavský kraj, Prievozská 32, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27**

---

číslo: **P/0426/01/2015**

dátum: **09.08.2016**

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. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, 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: **AQUADENO s.r.o.**, Lovčická 42, 919 27 Brestovany,  
IČO: 47 086 301,

kontrola vykonaná dňa 22.07.2015 v prevádzke čistiareň AQUADENO, Mierové nám. 6, Senec,

**pre porušenie povinnosti predávajúcim**

- **vybaviť reklamáciu spotrebiteľky v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia** – v súvislosti s vykonanou kontrolou bolo na základe predložených dokladov (doručených orgánu dozoru dňa 31.07.2015) zistené, že predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky p. E., uplatnenú dňa 20.02.2015, zameranú na kvalitatívne nedostatky poskytnutej služby (závesy po prevzatí zmenili farbu, tvar a dĺžku; doklad o poskytnutí služby - čist. závesy-vš. dr. M2 7x2,56 v cene 17,92 € zo dňa 20.02.2015, DK2002023763962001) 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 priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-04260115**

**O d ô v o d n e n i e**

Dňa 22.07.2015 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu v prevádzke čistiareň AQUADENO, Mierové nám. 6, Senec, spoločnosti AQUADENO s. r. o., Lovčická 42, 919 27 Brestovany, IČO: 47 086 301 (ďalej len „účastník konania“), zameranú na dodržiavanie 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 evidovaného pod č. 645/2015, ktorej výsledok je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 22.07.2015.

V súvislosti s vykonanou kontrolou bolo na základe predložených dokladov (doručených orgánu dozoru dňa 31.07.2015) zistené, že predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky p. E., uplatnenú dňa 20.02.2015, zameranú na kvalitatívne nedostatky poskytnutej služby (závesy po prevzatí zmenili farbu, tvar a dĺžku; doklad o poskytnutí služby - čist. závesy-vš. dr. M2 7x2,56 v cene 17,92 € zo dňa 20.02.2015, DK2002023763962001), 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 (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 04.07.2016 zaslané oznámenie o začatí správneho konania, doručené dňa 13.07.2016.

V zmysle ust. § 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 nevyjadril. Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu osoba prítomná pri výkone kontroly p. S. uviedla, že záznam odovzdá spoločnosti AQUADENO.

Dňa 31.07.2015 bol orgánu dozoru doručený list označený ako *Písomné stanovisko k podnetu č. 645/2015* (ďalej len „stanovisko“), v ktorom sa uvádzalo, že medzi klientov čistiarne patrili v minulosti aj M.. V rámci korektných pracovných vzťahov požiadala recepcná konateľka účastníka konania o vypranie a vyžehlenie predmetných závesov (ďalej aj „vec“). Zároveň dodala, že závesy boli po kúpe príliš dlhé a následne skrátené. Keďže vec bola následne opratá doma a ostala pokrčená, priniesla vec na opratie a vyžehlenie. Nešpecifikovala, či sa jedná o jej vlastné závesy alebo závesy tretej osoby. Z dôvodu dobrých vzťahov a prozákazníckeho prístupu účastník konania vec prevzal, vypral a vyžehlil podľa stanoveného postupu, oba páry na jedenkrát v rámci jedného postupu. Po správnom a riadnom vypratí a vyžehlení závesy odovzdal pani recepcnej, ktorá vec prevzala a následne na mieste vyplatila sumu 17,92 EUR na základe pokladničného bloku vystaveného účastníkom konania. V stanovisku sa ďalej uvádzalo, že pani recepcná ani raz nespomenula, či sa jedná o jej vlastné závesy alebo závesy tretej strany. Keďže pani recepcná vec riadne prevzala a zaplatila sumu za čistenie, podľa účastníka konania bolo zrejmé, že sa jedná o jej vlastné závesy. Dňa 20.02.2015 bol konateľ účastníka konania na ceste do Tatier. Po ceste mu volala zamestnankyňa p. Z., že neznáma pani prišla reklamovať závesy. Konateľ účastníka konania si vyžiadal pani k telefónu. Pani bola veľmi arogantná a hrubá a tvrdila do telefónu, že závesy sú vyblednuté a každý má inú dĺžku. Konateľ účastníka konania stále nevedel, o koho sa jedná. Opýtal sa jej, či bola závesy osobne odovzdať do jeho prevádzky na Mierovom námestí na pranie. Na to odpovedala, že poprosila svoju známu, už spomínanú recepcnú z motela F., či môže dať závesy vyprať a vyžehliť čistiarni, ktorá perie hotelovú bielizeň motela F.. Následne mu dala k telefónu pani recepcnú. Tá povedala, že ľutuje, že mu závesy odovzdala a následne riadne prebrala a zaplatila, nakoľko so službami čistiarne účastníka konania boli vždy spokojní a nevedela, že to takto dopadne. Dodala, že od danej veci sa dištancuje. Hneď na to si zobrala telefón neznáma pani, čiže pani P. s tým, že sa má baviť len s ňou a nie

s niekým druhým, keďže ona je majiteľkou závesov. V stanovisku sa ďalej uvádzalo, že neustále sa konateľovi účastníka konania vyhrážala, že na jeho firmu zavolá SOI. Nakoľko bol na ceste vyžiadal si k telefónu zamestnankyňu účastníka konania, pani J., ktorá bola veľmi vystresovaná a vyľakaná z vyhrážok pani P.. Konateľ účastníka konania povedal pani S., aby zákazníčke, pani P. vystavila reklamačný doklad, keďže chcel situáciu začať korektne riešiť. Neskôr si uvedomil, že to bola z jeho strany neprofesionálna chyba začať reklamačný proces, keďže vec neodovzdala pani P. osobne na prevádzke účastníka konania a tým pádom bola pre neho cudzou osobou bez nárokov na reklamáciu. Chcel však vyjsť zákazníkovi v ústrety. Pani S. riadne vystavila reklamačný lístok. Pani P. následne odišla z prevádzky. Približne za 20 minút sa v prevádzke účastníka konania na Mierovom námestí objavil neznámy muž. Vyplynulo, že sa jedná o partnera alebo priateľa pani P.. Kričal a začal sa hrubým spôsobom vyhrážať pani S. a chcel hovoriť s majiteľom čistiarne. Pani S. konateľovi účastníka konania uplakaná a vystresovaná telefonovala a odovzdala mu dotyčného pána. Pán mu opakovane vulgárne nadával a vyhrážal sa mu, že si ho nájde. Na to konateľ účastníka konania reagoval, že je práve v Banskej Bystrici a on položil. Konateľ účastníka konania podotkol, že sa jednalo o firemný mobil nachádzajúci sa v prevádzke na Mierovom námestí. Zo strachu o pani S., zamestnankyňu účastníka konania, vzápätí volal späť. Firemný telefón mu zdvihol oný neznámy pán, na čo nemal žiaden nárok. Slušne mu vysvetlil, že účastník konania začal reklamačný proces a vystavil reklamačný lístok. Neznámy opäť položil firemný telefón účastníka konania. Konateľ účastníka konania teda volal späť. Tentokrát zdvihla telefón zamestnankyňa účastníka konania, ktorá zo strachu z vulgárneho správania a vyhrážania povedala neznámemu pánovi, že zavolá mestskú políciu, keďže nechcel vrátiť firemný telefón. Na to pán odišiel. Keď odchádzal ešte zakričal, že to bude inak riešiť. Po návrate domov konateľ účastníka konania ihneď kontaktoval SOI v Trnave. Konateľ účastníka konania v stanovisku uviedol, že tam mu odporučili, aby podal na neznámych trestné oznámenie, čomu sa však bránil. Následne ako je známe JUDr. Š. odoslala list vo veci vyjadrenia k reklamacii pani P.. V stanovisku konateľ účastníka konania dodal k listu pani P. zo dňa 01.04.2015, kde pani P. uvádza, že závesy boli odovzdané len na žehlenie, nie na pranie, že vec mu bola pani recepčnou odovzdaná na pranie a žehlenie. Okrem toho pani P. neodovzdala vec osobne, nakoľko nebola prítomná. Z toho vyplýva, že nemôže vedieť a už vôbec nie tvrdiť, že vec bola odovzdaná len na žehlenie. V závere stanoviska konateľ účastníka konania uviedol, že v zmysle žiadosti pani recepčnej účastník konania vec vypral a vyžehlil správnym a riadnym postupom. Ďalej trvá na tom, že pani S. vystavila reklamačný lístok na jeho podnet, keďže chcel vyjsť pani P. v ústrety, aj napriek tomu, že v zmysle Reklamačného poriadku bod 3 sa reklamácia uplatňuje v čistiarni, ktorá prevzala od zákazníka zákazku, čo v tomto prípade nebolo naplnené. Zároveň uviedol, že pani P. nemá právo žiadať ani náhradu škody za znehodnotenú závesy, nakoľko nespĺnila bod 6 Reklamačného poriadku, keďže nepredložila originál dokladu o nákupe vecí. Z uvedených dôvodov nesúhlasí s tvrdením pani P., že jej účastník konania spôsobil škodu a jej reklamáciu považuje za neoprávnenú a vykonštruovanú. Účastník konania sa svojim zákazníkom snaží vychádzať vždy v ústrety a ich spokojnosť je pre neho prvoradá.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol zo strany SOI spoľahlivo preukázaný.

Ku skutočnostiam uvádzaným v stanovisku orgán dozoru uvádza, že uvádzané tvrdenia nezbavujú účastníka konania zodpovednosti za zistený nedostatok uvedený vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Účastník konania reklamáciu spotrebiteľky p. P. uplatnenú dňa 20.02.2015, zameranú na kvalitatívne nedostatky poskytnutej služby (závesy po prevzatí zmenili farbu,

tvar a dĺžku; doklad o poskytnutí služby - čist. závesy-vš. dr. M2 7x2,56 v cene 17,92 € zo dňa 20.02.2015, DK2002023763962001) prijal, o čom vystavil spotrebiteľke Reklamačný lístok zo dňa 20.02.2015. Z dokladov predložených účastníkom konania, vyplýva, že účastník konania vybavil reklamáciu spotrebiteľky listom zo dňa 24.03.2015 označeným ako *Vyjadrenie k reklamacii zo dňa 20.02.2015* (napísaným pod hlavičkou JUDr. B.), pričom reklamáciu zamietol. V zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný reklamáciu vybaviť najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Uvedená povinnosť zo strany účastníka konania však dodržaná nebola. K námietkam, z ktorých má vyplývať, že predmetné závesy nedala účastníkovi konania spotrebiteľka, ale recepčná v moteli F., a teda reklamácia bola v skutočnosti uplatnená cudzou osobou, orgán dozoru uvádza, že samotné tvrdenie účastníka konania o tom, že reklamácia bola podľa neho podaná neoprávnenou osobou, nepovažuje orgán dozoru za dôvod zbavujúci účastníka konania zodpovednosti za zistený nedostatok. I v prípade, ak by o využitie služieb účastníka konania požiadala recepčná v moteli F., tak ako to konateľ účastníka konania v stanovisku uvádza, nemožno vylúčiť, že pani recepčná len sprostredkovala pre p. P. služby ponúkané účastníkom konania. Orgán dozoru opätovne poukazuje na skutočnosť, že účastník konania reklamáciu spotrebiteľky p. P. prijal, v zmysle čoho bol i povinný ju vybaviť v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa. Len pre úplnosť orgán dozoru uvádza, že na bločku, ktorý je potvrdením o využití služieb účastníka konania nie je diferencované, kto si predmetné služby objednal, resp. za ne zaplatil. V tejto súvislosti orgán dozoru ponecháva na uvážení účastníka konania, či by v záujme predídania rovnakých, či obdobných situácií v budúcnosti, nebolo vhodné prijať opatrenia, smerujúce k tomu, že účastník konania bude môcť spoľahlivo preukázať, ak uvedená situácia nastane, že reklamácia nebola v skutočnosti uplatnená oprávnenou osobou (napr. zavedením systému objednávok, z ktorých bude ľahko preukázateľné, kto si služby u predávajúceho objednal, resp. zakúpil a kto má teda i nárok na uplatnenie reklamácie). Námietku účastníka konania týkajúcu sa nároku na náhradu škody za znehodnotenú závesy, považuje orgán dozoru za irelevantnú. O prípadnom nároku na náhradu škody p. P. môže autoritatívne rozhodnúť len príslušný súd. Obdobne i námietka, že predmetné závesy boli účastníkovi konania odovzdané za účelom prania a žehlenia (teda nie len žehlenia ako uvádza spotrebiteľka), nie je pre posúdenie zisteného nedostatku relevantná. Slovenská obchodná inšpekcia v danom prípade kontroluje požiadavky kladené na formálny proces reklamačného konania, ktoré však so zreteľom na nedodržanie obligatórne stanovenej 30-dňovej lehoty na vybavenie reklamácie dodržané neboli.

V zmysle § 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; 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. 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 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.

Inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj ako príslušný správny orgán preskúmal podkladový materiál 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 v súvislosti s vykonanou kontrolou, a to predložených dokladov, doručených orgánu dozoru dňa 31.07.2015.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru vzal v úvahu charakter a závažnosť zisteného protiprávneho konania. Ďalej orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na následky zisteného protiprávneho konania. Nevybavením reklamácie spotrebiteľky v zákonom stanovenej lehote bol znížený rozsah práv spotrebiteľky priznaný jej zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľke vzniká ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nie je oboznámená s výsledkom reklamačného konania, resp. nemá zjednanú nápravu reklamovanej vady, pričom nemôže podniknúť ďalšie kroky k riešeniu ňou uplatnenej zodpovednosti za vady služby. Uvedeným konaním je dotknuté aj jej právo na ochranu ekonomických záujmov. Vyššie uvedeným konaním je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je nielen právo na informácie ale aj 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.

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:**

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom 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.