

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

číslo: **P/0315/01/2022**

dátum: **31.01.2024**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. d) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov,

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

účastníkovi konania: **SLNEČNICE - MESTO 2, s.r.o.**, Poštová 3, 811 06 Bratislava - mestská časť Staré Mesto, IČO: 50 335 332,

kontrola vykonaná prostredníctvom výzvy zo dňa 09.09.2022 a následne dňa 25.10.2022 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** – v súvislosti s vykonanou kontrolou na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. D., uplatnenú dňa 23.05.2021 (printscreen výpisu z evidencie reklamácií tvorí prílohu č. 4 listu „Stanovisko k podnetu č. 920/2021“ zo dňa 19.09.2022), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – *laminátová podlaha*, zakúpeného na základe Zmluvy o prevode vlastníctva bytu zo dňa 13.05.2021 (ďalej len „zmluva“; v bode 3.1. článku III. (Popis Nehnuteľností, spoločných častí domu, spoločných zariadení domu, príslušenstva domu a úprava práv k pozemkom) zmluvy je okrem iného uvedené „*V kúpeľni a vo WC je keramická podlaha, v ostatných miestnostiach Bytu je laminátová podlaha (ak nie je v rámci klientskej zmeny uvedené inak).*“) a prevzatého dňa 13.05.2021 (Protokol o odovzdaní a prevzatí zo dňa 13.05.2021), najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 4** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

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

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-03150122.

O d ô v o d n e n i e

Prostredníctvom výzvy zo dňa 09.09.2022 vykonal inšpektor Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ďalej len „orgán dozoru“) kontrolu spoločnosti SLNEČNICE - MESTO 2, s.r.o., Poštová 3, 811 06

Bratislava - mestská časť Staré Mesto, IČO: 50 335 332 (ďalej len „účastník konania“), zameranú na dodržiavanie ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov a na prešetrenie podnetu spotrebiteľa p. D., evidovaného pod č. 920/2021. Následne na základe výzvy zo dňa 09.09.2022 zaslal účastník konania orgánu dozoru prostredníctvom pošty dňa 19.09.2022 list označený ako „Stanovisko k podnetu č. 920/2021“ zo dňa 19.09.2022, prílohu ktorého tvorili doklady potrebné k došetreniu predmetného podnetu (predmetné doklady boli orgánu dozoru doručené dňa 20.09.2022). Výsledok z vykonanej kontroly je zaznamenaný v inšpekčnom zázname zo dňa 25.10.2022 (spísanom v priestoroch Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj), ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 08.11.2022.

V súvislosti s vykonanou kontrolou na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. D., uplatnenú dňa 23.05.2021 (printscreen výpisu z evidencie reklamácií tvorí prílohu č. 4 listu „Stanovisko k podnetu č. 920/2021“ zo dňa 19.09.2022), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – *laminátová podlaha*, zakúpeného na základe Zmluvy o prevode vlastníctva bytu zo dňa 13.05.2021 (ďalej len „zmluva“; v bode 3.1. článku III. (Popis Nehnutelností, spoločných častí domu, spoločných zariadení domu, príslušenstva domu a úprava práv k pozemkom) zmluvy je okrem iného uvedené „*V kúpeľni a vo WC je keramická podlaha, v ostatných miestnostiach Bytu je laminátová podlaha (ak nie je v rámci klientskej zmeny uvedené inak).*“) a prevzatého dňa 13.05.2021 (Protokol o odovzdaní a prevzatí zo dňa 13.05.2021), najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 03.08.2023 zaslané oznámenie o začatí správneho konania (ďalej len „oznámenie“) do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 10.08.2023.

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

K oznámeniu o začatí správneho konania o uložení pokuty sa účastník konania v lehote stanovenej orgánom dozoru nevyjadril, zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil.

V liste označenom ako „Stanovisko k podnetu č. 920/2021“ zo dňa 19.09.2022 (ďalej len „stanovisko“; predmetné stanovisko bolo zaslané účastníkom konania orgánu dozoru prostredníctvom pošty a zaevidované tunajším inšpektorátom dňa 20.09.2022) účastník konania po zhrnutí skutkového stavu uviedol, že k skutočnostiam citovaným v ods. 2 písm. a) Vyjadrenia ich spoločnosť uvádza, že Spotrebiteľ so svojou partnerkou nadobudli Byt do podielového spoluvlastníctva na základe Zmluvy o prevode vlastníctva bytu zo dňa 13.05.2021 (ďalej len „Zmluva o prevode vlastníctva bytu“) povolením vkladu vlastníckeho práva pod č. V-17515/2021 zo dňa 28.06.2021. Byt bol odovzdaný Spotrebiteľovi dňa 13.05.2021 na základe písomného protokolu (ďalej len „Protokol“), teda ešte pred nadobudnutím vlastníckeho

práva k nemu. Vady nahlásené pri preberaní Bytu sú zaznamenané v Protokole, ktorý tvorí prílohu tohto stanoviska. Spotrebiteľ v Podnete potvrdzuje, že vady uvedené v Protokole boli riadne riešené. V zmysle Výzvy účastník konania prikladá k tomuto stanovisku aj výpis z evidencie reklamácií Bytu zo strany Spotrebiteľa, v ktorom je uvedený aj dátum a spôsob vybavenia reklamácií vád obsiahnutých v Protokole. Dôkaz: Zmluva o prevode vlastníctva bytu. Dôkaz: Protokol. Dôkaz: výpis z listu vlastníctva č. 5498 pre katastrálne územie Petržalka. Dôkaz: Výpis z evidencie reklamácií. K skutočnostiam citovaným v ods. 2 písm. b) tohto stanoviska účastník konania uvádza, že P., ktoré je zapísané v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd.: Dr, vl. č.:... (ďalej len „Reklamačné oddelenie“) je síce správcom bytového domu, v ktorom sa nachádza Byt, avšak v danom prípade popisovanom v Podnete vystupuje ako reklamačné oddelenie účastníka konania, ktoré je písomne poverené riešením reklamácií jednotlivých bytov a nebytových priestorov zo strany kupujúcich (ich vlastníkov). O tejto skutočnosti sú kupujúci informovaní v Reklamačnom manuáli, ktorý je im odovzdaný spolu s bytom alebo nebytovým priestorom (aj Spotrebiteľovi bol Reklamačný manuál odovzdaný, čo vyplýva aj z priloženého Protokolu). V záujme vyjsť kupujúcim v ústrety je im umožnené reklamácie zadávať aj z pohodlia domova prostredníctvom Spotrebiteľom označeného portálu. Účastník konania potvrdzuje, že Spotrebiteľ dňa 23.05.2021 doručil reklamáciu Bytu s textom: „Vo vstupnej chodbe máme zle položenú podlahu, ktorá na jednom mieste vyčnieva cca 1 mm.“ (ďalej len „Reklamácia podlahy“). Reklamácia podlahy bola dňa 25.05.2021 doručená spoločnosti Ch., ktorá je zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Košice I, odd.: Sa, vl. č.:... (ďalej „Zhotoviteľ“), ktorá zhotovovala bytový dom, v ktorom sa predmetný Byt nachádza. Zhotoviteľ s najväčšou pravdepodobnosťou Reklamáciu podlahy doručil svojmu subdodávateľovi – spoločnosti K., ktorá je zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd.: Sa, vl. č.:... (ďalej len „Subdodávateľ“), ktorý v Byte dodával a montoval podlahy a je osobou oprávnenou výrobcom na vykonávanie záručných opráv podlahy. Dôkaz: Doručenie reklamácie podlahy Zhotoviteľovi. Pokiaľ sa jedná o reklamácie citované v ods. 2 písm. c) tohto stanoviska, vo vzťahu k dátumu ich zaevidovania, dátumu vybavenia a spôsobu vybavenia účastník konania poukazuje na priložený výpis z evidencie reklamácií Bytu zo strany Spotrebiteľa, v ktorom je uvedený aj dátum a spôsob vybavenia reklamácií predmetných vád. K Reklamácií podlahy sa účastník konania osobitne bližšie vyjadruje v ods. 9. až 11. Vyjadrenia. Dôkaz: Výpis z evidencie reklamácií. K skutočnostiam citovaným v ods. 2 písm. d) tohto stanoviska účastník konania uvádza, že Reklamačné oddelenie vybavenie Reklamácie podlahy u Zhotoviteľa opakovane telefonicky urgovalo. Pri vybavení Reklamácie podlahy vychádzalo Reklamačné oddelenie z fotodokumentácie priloženej Spotrebiteľom k reklamácií a zo znenia STN 74 4505, keďže uvedená norma uvádza toleranciu odchýlky 2 mm podlahy v miestnostiach na dlhodobý pobyt osôb, pričom stav podlahy v Byte predmetnú odchýlku nepresahuje. Uvedené skutočnosti potvrdilo aj stanovisko Subdodávateľa ako určenej osoby podľa § 2 písm. n) 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“). Na základe uvedených skutočností Reklamačné oddelenie listom zo dňa 24.09.2021 v mene účastníka konania Reklamáciu podlahy zamietlo. K skutočnostiam citovaným v ods. 2 písm. e) tohto stanoviska účastník konania uvádza, že zamietnutie Reklamácie podlahy bolo podložené odborným posúdením Reklamácie podlahy zo strany Reklamačného oddelenia, ktoré vychádzalo zo stanoviska Subdodávateľa. K postupu Zhotoviteľa a Subdodávateľa pri posudzovaní a vybavovaní Reklamácie podlahy sa účastník konania vyjadriť nevie a s poukazom na to, že účastník konania nie je určenou osobou podľa § 2 písm. n) Zákona o ochrane spotrebiteľa, nie je ani kompetentná posudzovať správnosť tohto postupu. K skutočnostiam citovaným v ods. 2 písm. f) tohto stanoviska účastník konania uvádza, že účastník konania má záujem na riadnom a včasnom plnení povinností z jej zmluvných vzťahov, vrátane povinností vyplývajúcich z reklamácií kupujúcich a kladie na túto otázku značný dôraz. Reklamácie nehnuteľností však nie je možné porovnávať s reklamáciami hnutel'ných vecí.

V prípade nehnuteľností je úplne štandardné, že ju zhotovuje generálny zhotoviteľ jednak prostredníctvom svojich zamestnancov, ale časti diela prenecháva na základe osobitných zmlúv na zhotovenie svojim subdodávateľom. Tak je tomu aj v posudzovanom prípade – bytový dom, v ktorom sa nachádza byt, zhotovoval Zhotoviteľ, avšak určité časti diela boli zhotovované jeho subdodávateľmi, okrem iného aj Subdodávateľom, ktorý realizoval dodávku a montáž podláh, zárubní, dverí a pod. Pokiaľ dôjde k reklamácií zo strany kupujúceho, táto je vzápätí uplatnená voči Zhotoviteľovi, ktorý ju v prípade, ak sa týka časti diela dodávaného subdodávateľom, uplatní voči subdodávateľovi. V posudzovanom prípade je zrejmé, že Reklamácia podlahy bola uplatnená voči Zhotoviteľovi bezodkladne po jej uplatnení zo strany Spotrebiteľa. Reklamačné oddelenie opakovane urgovalo Zhotoviteľa vo vzťahu k jej vybaveniu, nedisponuje však „pákami“ na Subdodávateľa, keďže s ním nie je v žiadnom právnom vzťahu. Vzhľadom na čas, kedy bola Reklamácia podlahy uplatnená (máj 2021) bolo trvanie jej vybavenia ovplyvnené aj v tom čase pretrvávajúcimi dôsledkami pandémie COVID-19. Okrem toho účastník konania uvádza, že podľa § 2 písm. f) Zákona o ochrane spotrebiteľa výrobkom je nová, použitá alebo upravená hnuiteľná vec, ktorá bola vyrobená, vyťažaná alebo inak získaná, bez ohľadu na stupeň jej spracovania, a ktorá je určená na ponuku spotrebiteľovi alebo pri ktorej možno predpokladať, že ju spotrebiteľ použije, ak sa táto vec dodáva za odplatu alebo bezodplatne; výrobkom je aj hnuiteľná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnuiteľnej alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa, pričom podľa § 2 písm. l) cit. zákona reklamáciou je uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby. V predmetných definíciách nie je uvedené, že by výrobkom bola aj samotná nehnuteľnosť. Zákon o ochrane spotrebiteľa síce v § 2 písm. zd) zavádza pojem produkt, ktorým je výrobok alebo služba vrátane nehnuteľnosti, práva alebo záväzku, avšak vo vzťahu k reklamácií a povinnostiám súvisiacim s vybavením reklamácií používa výlučne pojem „výrobok“ a nie pojem „produkt“. Vzhľadom na uvedené skutočnosti pri tých reklamáciách Spotrebiteľa, pri ktorých sa jedná o vadu nehnuteľnosti ako takej, jej vyhotovenia a konštrukcie (teda nie výrobku zabudovaného do stavby), účastník konania má za to, že Zákon o ochrane spotrebiteľa sa na riešenie týchto reklamácií nevzťahuje. Tento právny názor potvrdzuje aj stanovisko Inšpekcie zo dňa 30.09.2020 (ďalej len „Stanovisko inšpekcie“). V takých prípadoch je lehota na vybavenie reklamácií určená bodom 7.7 Zmluvy o prevode vlastníctva bytu. Dôkaz: Stanovisko inšpekcie. K skutočnostiam citovaným v ods. 2. písm. g) tohto stanoviska účastník konania uvádza, že reklamácia Spotrebiteľa v znení: „Chcem nahlasit uvolnenu laminatovu podlahu v chodbe ktora pri pohybe vrzga, praska a skripe. Pripominam ze sa jedna uz o tretiu nahlasenu vadu podlahy na jednom mieste.“ (ďalej len „Reklamácia podlahy 2“) bola Spotrebiteľom uplatnená dňa 03.10.2021 pod číslom reklamácie 20213693. Vada uplatnená Reklamáciou podlahy 2 bola odstránená dňa 17.01.2022. Pre dokreslenie účastník konania prikladá aj fotografiu zaslanú Spotrebiteľom, ktorá má údajne zachytávať vadu uplatnenú Reklamáciou podlahy 2, ktorá bola Spotrebiteľom označená: „preco_musim_zakazdym_davat_foto.jpg“. K vyhodnoteniu reklamácie je priložené fotodokumentácie nevyhnutné. Dôkaz: Fotografia Spotrebiteľa – preco_musim_zakazdym_davat_foto.jpg. Dôkaz: Potvrdenie o odstránení vady uplatnenej Reklamáciou podlahy 2. Dôkaz: Montážny protokol Subdodávateľa k Reklamácií podlahy 2. B. Predloženie dokladov na základe Výzvy. Pokiaľ sa jedná o Inšpektorátom požadované doklady v zmysle ods. 3. Vyjadrenia, tieto tvoria prílohy Vyjadrenia a v potrebnom rozsahu sa na ne účastník konania odvoláva v stanovisku uvedenom v časti A. tohto Vyjadrenia. Záverom účastník konania uvádza, že si váži a rešpektuje práva svojich klientov a k riešeniu reklamácií sa snaží pristupovať s náležitou starostlivosťou. Vzhľadom na to, že sa nejedná o reklamácie výrobku zakúpeného v obchode, ale o reklamácie nehnuteľnosti, pri riešení reklamácií je nevyhnutná súčinnosť aj ďalších subjektov, a to jednak kupujúceho a jednak zhotoviteľa, resp. jeho subdodávateľov, ktorí v konečnom dôsledku reálne reklamáciu riešia na základe obchodnoprávných vzťahov s investorom.

Prílohu stanoviska tvorili nasledovné doklady: Zmluva o prevode vlastníctva bytu zo dňa 13.05.2021; Protokol o odovzdaní a prevzatí zo dňa 13.05.2021; Výpis z katastra nehnuteľností zo dňa 19.09.2022; printscreen výpisu z evidencie reklamácií; doklad „Slnečnice Južné mesto – Zóna B1: SO 05 – B2 – bytový dom vrátane prislúchajúcich vonkajších objektov a areálovej infraštruktúry Oznámenie reklamačnej vady (notifikácia) a uplatnenie nároku z vád“ zo dňa 25.05.2021; fotografia; doklad „Potvrdenie o odstránení vady / nedorobku nahlásených dňa 3.10.2021“ zo dňa 24.03.2022; Montážny protokol zo dňa 17.01.2022; Odpoveď zo dňa 30.09.2020; Plnomocenstvo zo dňa 12.12.2019; Osvedčenie o pravosti podpisu zo dňa 12.12.2019.

Orgán dozoru si ku tvrdeniam uvádzaným účastníkom konania v stanovisku dovoľuje uviesť, že vykonanou kontrolou bolo preukázateľne zistené, že spotrebiteľ p. D., si dňa 23.05.2021 uplatnil reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – *laminátová podlaha*, zakúpeného na základe Zmluvy o prevode vlastníctva bytu zo dňa 13.05.2021 a prevzatého dňa 13.05.2021 (Protokol o odovzdaní a prevzatí zo dňa 13.05.2021), pričom účastník konania ako predávajúci nevybavil predmetnú reklamáciu spotrebiteľa do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, nakoľko účastník konania pri výkone kontroly nepredložil žiadny právne relevantný doklad preukazujúci vybavenie predmetnej reklamácie v zákonom stanovenej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Ku tvrdeniam účastníka konania (uvádzaným najmä v bode 7, 9 a 11 stanoviska) orgán dozoru uvádza, že subjektívna stránka spočívajúca v zavinení (či už úmyselnom alebo nedbanlivostnom), ako i skutočnosti vzťahujúce sa k subjektívnej stránke správneho deliktu (zámer, cieľ, motív a pod.) sú z hľadiska vyodenia administratívnoprávnej zodpovednosti za konanie uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia irelevantné, nakoľko subjektívna stránka nie je pojmovým znakom tohto druhu správneho deliktu. Dôvod, pre ktorý došlo k pochybeniu účastníka konania, nie je vzhľadom na zistený protiprávny skutkový stav relevantný. Účastník konania je profesionálom v danej oblasti a z uvedeného dôvodu je od neho potrebné očakávať, že svoju činnosť bude vykonávať v súlade s odbornou starostlivosťou a príslušnými právnymi predpismi. Pre úplnosť orgán dozoru zdôrazňuje skutočnosť, že účastník konania je v predmetnom právnom vzťahu v pozícii predávajúceho v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a z uvedeného dôvodu zodpovedá za dodržiavanie povinností ustanovených zákonom č. 250/2007 Z. z. ochrane spotrebiteľa, t.j. tvrdenia účastníka konania, že Reklamácia podlahy bola uplatnená voči Zhotoviteľovi bezodkladne po jej uplatnení zo strany Spotrebiteľa; Reklamačné oddelenie opakovane urgovalo Zhotoviteľa vo vzťahu k jej vybaveniu, nedisponuje však „pákami“ na Subdodávateľa, keďže s ním nie je v žiadnom právnom vzťahu, nezbavujú účastníka konania objektívnej zodpovednosti za zistený nedostatok.

Ďalej ku tvrdeniam účastníka konania (uvádzaným v bode 9 a 10 stanoviska), si orgán dozoru dovoľuje uviesť, že predmetom vykonanej kontroly nebolo posúdenie vybavenia reklamácie po vecnej stránke, teda skúmanie dôvodov, prečo bola reklamácia spotrebiteľa zamietnutá. V zmysle ust. § 18 ods. 4 prvej vety zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitá technická zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V súvislosti s uvedeným si preto orgán dozoru dovoľuje uviesť, že posudzuje formálny postup reklamačného konania a neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t.j. či reklamácia bola opodstatnená. Slovenská obchodná inšpekcia nezasahuje do rozhodnutia o vybavení reklamácie, ani neposudzuje, či bol daný dôvod na zamietnutie reklamácie zo strany predávajúceho. Zo strany orgánu dozoru je dôležité, aby boli dodržané ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa, v danom prípade či predávajúci dodržal povinnosť

vybaviť reklamáciu predmetného výrobku najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Uvedené splnenie povinnosti zo strany účastníka konania ako predávajúceho pritom jednoznačne preukázané nebolo.

Ku tvrdeniu účastníka konania, že pri tých reklamáciách Spotrebiteľa, pri ktorých sa jedná o vadu nehnuteľnosti ako takej, jej vyhotovenia a konštrukcie (teda nie výrobku zabudovaného do stavby), účastník konania má za to, že Zákon o ochrane spotrebiteľa sa na riešenie týchto reklamácií nevzťahuje, orgán dozoru uvádza, že nespochybňuje skutočnosť, že na reklamáciu nehnuteľnosti sa nevzťahuje postup pri vybavovaní reklamácií upravený v § 18 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (t.j. že na vybavenie reklamácie nehnuteľnosti nie je možné aplikovať ustanovenie § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v súčasnom znení právnej úpravy). Z predložených dokladov je však zrejmé, že predmetná reklamácia uplatnená spotrebiteľom dňa 23.05.2021 bola zameraná na kvalitatívne nedostatky laminátovej podlahy, pričom podlaha je výrobkom v zmysle § 2 písm. f) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého sa výrobkom rozumie nová, použitá alebo upravená hnutelná vec, ktorá bola vyrobená, vyťažaná alebo inak získaná, bez ohľadu na stupeň jej spracovania, a ktorá je určená na ponuku spotrebiteľovi alebo pri ktorej možno predpokladať, že ju spotrebiteľ použije, ak sa táto vec dodáva za odplatu alebo bezodplatne; výrobkom je aj hnutelná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnutelnej veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa. V tejto súvislosti s orgán dozoru dovoľuje poukázať i na § 120 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov (ďalej aj „Občiansky zákonník“), v zmysle ktorého je súčasťou veci všetko, čo k nej podľa jej povahy patrí a nemôže byť oddelené bez toho, že by sa tým vec znehodnotila. Ďalej v zmysle § 121 ods. 1 Občianskeho zákonníka príslušenstvom veci sú veci, ktoré patria vlastníkovi hlavnej veci a sú ním určené na to, aby sa s hlavnou vecou trvale užívali. Orgán dozoru v tejto súvislosti poukazuje najmä na bod 3.1. článku III. (Popis Nehnuteľností, spoločných častí domu, spoločných zariadení domu, príslušenstva domu a úprava práv k pozemkom) zmluvy, v ktorom je okrem iného uvedené „*V kúpeľni a vo WC je keramická podlaha, v ostatných miestnostiach Bytu je laminátová podlaha (ak nie je v rámci klientskej zmeny uvedené inak).*“. Z predložených dokladov je teda zrejmé, že v danom prípade sa nejednalo o reklamáciu nehnuteľnosti ako takej, jej vyhotovenia alebo konštrukcie, ale jednalo sa o reklamáciu laminátovej podlahy, ktorá je výrobkom v zmysle § 2 písm. f) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, a teda postup pri vybavovaní reklamácií upravený v zákone č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa sa vzťahuje aj na vybavenie predmetnej reklamácie. Ku tvrdeniu účastníka konania, že vzhľadom na čas, kedy bola Reklamácia podlahy uplatnená (máj 2021) bolo trvanie jej vybavenia ovplyvnené aj v tom čase pretrvávajúcimi dôsledkami pandémie COVID-19, orgán dozoru opätovne uvádza, že uvedené tvrdenie je pre posúdenie skutkového stavu popísaného vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia právne irelevantné a nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za zistený protiprávny skutkový stav, nakoľko účastník konania ako predávajúci zodpovedá za dodržiavanie povinností stanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa objektívne. V súvislosti s uvedeným má teda orgán dozoru za to, že účastník konania zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil, naopak, vyjadrenia uvádzané v stanovisku potvrdzujú skutočnosti uvedené vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia.

Ku tvrdeniam účastníka konania uvádzaným v bode 13 stanoviska (týkajúcich sa reklamácie uplatnenej dňa 03.10.2021) orgán dozoru uvádza, že predmetné tvrdenia nie sú právne relevantné vo vzťahu k vytýkanému nedostatku (nakoľko v predmetnom správnom konaní je účastník konania postihovaný z dôvodu, že ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľa uplatnenú dňa 23.05.2021, najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia) a z uvedeného dôvodu nemajú vplyv na posúdenie skutkového stavu a jeho právnu kvalifikáciu. Z uvedeného dôvodu sa nimi správny orgán v rámci prebiehajúceho konania bližšie nevyšporiadaval.

V zmysle § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklámia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak k prevzatiu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

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

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona č. 250/2007 Z. z. 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 č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66 400 eur.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 25.10.2022, zo stanoviska a z predložených dokladov.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote. Nevybavením reklamácie spotrebiteľa v zákonom stanovenej lehote bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľovi vznikla ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nebol v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa oboznámený s výsledkom reklamačného konania, resp. nemal zjednanú nápravu reklamovanej vady, na základe čoho nemohol riadne užívať predmet reklamácie. Uvedeným konaním bolo dotknuté aj právo spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov, čím je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana ekonomických záujmov. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené

podmienky predaja výrobkov, resp. poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Podľa právneho názoru orgánu dozoru sa v danom prípade nejednalo o menej závažné porušenie povinnosti, preto s prihliadnutím na charakter zisteného nedostatku nebol aplikovaný postup v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. Taktiež je potrebné podotknúť, že ustanovenie § 24 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa ponecháva v diskrečnej právomoci orgánu dozoru ako príslušného správneho orgánu rozhodnúť o jeho aplikovaní na ten ktorý prípad.

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

Poučenie:

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.