

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/0151/01/2023

dátum: 31.05.2024

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: **Dúbravy Rezidencia, s. r. o.**, Mýtna 48, 811 07 Bratislava - mestská časť Staré Mesto, IČO: 44 289 723,

kontrola vykonaná prostredníctvom výzvy zo dňa 20.03.2023 a následne dňa 12.06.2023 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 a na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky p. Ing. arch. Z., uplatnenú dňa 24.10.2021 (printscreen e-mailu zaslaného dňa 24.10.2021 z e-mailovej adresy účastníka konania vasebyvanie@corwin.sk na e-mailovú adresu spotrebiteľky @gmail.com tvorí prílohu podnetu spotrebiteľky, evidovaného pod č. 181/2022; v predmetnom e-maile je okrem iného uvedené „Dobrý deň Ch., k Vášmu bytu č. ste pridali nový podnet s popisom: Dobrý deň. V byte máme problém s jednou zásuvkou nad pracovnou doskou v kuchyni. So zásuvkou nebol problém od začiatku. Neviem, či to pomôže ale je to dvojzásuvka, a zásuvka vedľa funguje normálne. Som na RD, takže času sa viem prispôsobiť. Ďakujem.“), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – *elektrická zásuvka*, zakúpeného na základe Zmluvy o preveze vlastníctva k bytu, nebytovému priestoru a spoluvlastníckym podielom k nehnuteľnostiam č. zmluvy predávajúceho: SK50/Byt/2782018/DR/Dúbravy II. etapa zo dňa 29.09.2020 (ďalej len „zmluva“; v článku IV. Určenie a popis nehnuteľností, spoločných častí, spoločných zariadení a príslušenstva domu, bod 2. zmluvy je uvedené „Súčasťou Bytu je jeho vnútorné vybavenie, a to najmä okná, dvere, elektrické zásuvky, umývadlo, vaňa, záchodová misa, splachovacia nádrž, radiátory, rozvody elektrickej inštalácie od elektromeru, rozvody ústredného kúrenia, rozvody vody (SV a TUV), rozvody kanalizácie od zvislých rozvodov, okrem stúpacích vedení, ktoré sú určené na spoločné užívanie, vnútorný telefónny a televízny rozvod, okrem tých, ktoré sú určené na spoločné užívanie, poštová schránka, zvonček a domáci telefón.“) a prevzatého dňa 21.10.2020 (Protokol o odovzdaní a prevzatí nehnuteľností zo dňa 21.10.2020), 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 **400 ,- €**, (slovom: štyristo 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-01510123.

O d ô v o d n e n i e

Prostredníctvom výzvy zo dňa 20.03.2023 vykonal inšpektor Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej aj „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ďalej aj „orgán dozoru“) kontrolu spoločnosti Dúbravy Rezidencia, s. r. o., Mýtna 48, 811 07 Bratislava - mestská časť Staré Mesto, IČO: 44 289 723 (ďalej aj „účastník konania“), zameranú na prešetrovanie podnetu spotrebiteľky p. Ing. arch. Z., evidovaného pod č. 181/2022 a 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. Na základe výzvy zo dňa 20.03.2023 účastník konania predložil doklady potrebné k došetreniu predmetného podnetu dňa 04.05.2023. Výsledok z vykonanej kontroly je zaznamenaný v inšpekčnom zázname zo dňa 12.06.2023 (spísanom v priestoroch Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj), ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 15.06.2023.

V súvislosti s vykonanou kontrolou a na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky p. Ing. arch. Z., uplatnenú dňa 24.10.2021 (printscreen e-mailu zaslaného dňa 24.10.2021 z e-mailovej adresy účastníka konania vasebyvanie@corwin.sk na e-mailovú adresu spotrebiteľky @gmail.com tvorí prílohu podnetu spotrebiteľky, evidovaného pod č. 181/2022; v predmetnom e-maile je okrem iného uvedené „Dobrý deň Ch., k Vášmu bytu č. ste pridali nový podnet s popisom: Dobrý deň. V byte máme problém s jednou zásuvkou nad pracovnou doskou v kuchyni. So zásuvkou nebol problém od začiatku. Neviem, či to pomôže ale je to dvojzásuvka, a zásuvka vedľa funguje normálne. Som na RD, takže času sa viem prispôbiť. Ďakujem.“), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – *elektrická zásuvka*, zakúpeného na základe Zmluvy o prevode vlastníctva k bytu, nebytovému priestoru a spoluvlastníckym podielom k nehnuteľnostiam č. zmluvy predávajúceho: SK50/Byt/2782018/DR/Dúbravy II. etapa zo dňa 29.09.2020 (ďalej len „zmluva“; v článku IV. Určenie a popis nehnuteľností, spoločných častí, spoločných zariadení a príslušenstva domu, bod 2. zmluvy je uvedené „*Súčasťou Bytu je jeho vnútorné vybavenie, a to najmä okná, dvere, elektrické zásuvky, umývadlo, vaňa, záchodová misa, splachovacia nádrž, radiátory, rozvody elektrickej inštalácie od elektromeru, rozvody ústredného kúrenia, rozvody vody (SV a TUV), rozvody kanalizácie od zvislých rozvodov, okrem stúpacích vedení, ktoré sú určené na spoločné užívanie, vnútorný telefónny a televízny rozvod, okrem tých, ktoré sú určené na spoločné užívanie, poštová schránka, zvonček a domáci telefón.*“) a prevzatého dňa 21.10.2020 (Protokol o odovzdaní a prevzatí nehnuteľností zo dňa 21.10.2020), 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 17.04.2024 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 29.04.2024.

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.

Dňa 06.05.2024 bolo do aktivovanej elektronickej schránky orgánu dozoru doručené vyjadrenie k oznámeniu o začatí správneho konania, v ktorom účastník konania po zhrnutí skutkového stavu uviedol, že ich spoločnosti sa napriek snahe nepodarilo reklamáciu spotrebiteľky vybaviť v lehote stanovenej zákonom, čo zapríčinila prebiehajúca pandemická situácia a s ňou spojené znížené personálne kapacity dodávateľov, ktoré predávajúci nevedel ovplyvniť, napriek tomu reklamáciu vybavili v lehote menej ako 60 dní od jej uplatnenia. Ako Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie preukázali v rámci prešetrenia podnetu č. 181/2022 spotrebiteľky, ich spoločnosť pristupovala k podnetu proklientsky, pričom spolu so zamietnutím reklamácie doručila spotrebiteľke odborné posúdenie zhotoviteľa elektroinštalčných rozvodov, napriek tomu, že nebola v zmysle zákona na to povinná. Dovoľujú si zároveň poukázať aj na predmet kúpy spotrebiteľky, ktorým je nehnuteľnosť, nie len samotná elektrická zásuvka, pričom sú toho názoru, že aktuálna právna úprava nezohľadňuje komplexnosť reklamačného konania týkajúceho sa nehnuteľnosti v porovnaní s reklamáciou iných výrobkov kúpených v obchode, najmä v otázke dĺžky lehoty na jej vybavenie. V neposlednom rade by chceli zdôrazniť, že reklamácia bola neopodstatnená, pričom nefunkčnosť zásuvky si spotrebiteľka spôsobila sama neodborným zásahom do elektroinštalácie. Záverom uvádzajú, že pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľky poskytl Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie maximálnu súčinnosť, preukázali, že pri vybavovaní reklamácie plnili povinnosti aj nad rámec zákona, preto žiadajú o zohľadnenie všetkých vyššie uvedených skutočností v konaní o uložení pokuty, predovšetkým o upustenie od jej uloženia, prípadne o jej uloženie v najnižšej možnej hranici.

Dňa 27.06.2023 bolo do aktivovanej elektronickej schránky orgánu dozoru doručené vyjadrenie účastníka konania (v predmete označené ako „Vyjadrenie k výsledku kontroly zo dňa 12.06.2023 vzťahujúci sa k prešetreniu podania spotrebiteľa č. 181/2022“), v ktorom účastník konania uviedol, že dňa 15.06.2023 im bol doručený výsledok kontroly Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie vzťahujúci sa k prešetreniu podania spotrebiteľky p. Ing. arch. Z. č. 181/2022, vrátane inšpekčného záznamu. S obsahom výsledku kontroly sa oboznámili a týmto orgánu dozoru zasielajú ich stanovisko. V inšpekčnom zázname orgán dozoru konštatuje, že došlo k porušeniu zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“) z dôvodu, že ich spoločnosť nesplnila povinnosť uviesť v doklade o vybavení reklamácie osobu, ktorej môže spotrebiteľka zaslať výrobok na odborné posúdenie. Účastník konania, napriek skutočnosti, že reklamácia bola uplatnená po 12 mesiacoch od kúpy, reklamáciu spotrebiteľky zamietol a to na základe odborného posúdenia zhotoviteľa elektroinštalčných rozvodov (ktoré bolo zároveň inšpektorátu predložené v prílohe č. 6 ich odpovede zo dňa 4.5.2023 na výzvu k zaslaniu požadovaných podkladov pre vybavenie podnetu). Účastník konania tak postupoval proklientsky nad rámec zákona napriek tomu, že toto odborné posúdenie nebol povinný spotrebiteľke predkladať. Je potrebné si uvedomiť, že spotrebiteľka od ich spoločnosti kúpila byt, nie len samotnú elektrickú zásuvku, preto ju, vzhľadom na jej charakter, nie je možné odinštalovať bez zásahu do rozvodov elektroinštalácie a zaslať na posúdenie určenej osobe. Príčina nefunkčnosti elektrickej zásuvky mohla spočívať nie len v samotnom prístroji zásuvky, ale aj v jej zapojení do elektrickej sústavy, čo nie je možné posúdiť nezávisle od celej elektroinštalácie. Zároveň žiadajú Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, aby vyššie uvedené odôvodnenie ich

nesúhlasného stanoviska k výsledku kontroly zohľadnil vo svojom ďalšom postupe vzťahujúcom sa k prešetreniu podnetu č. 181/2022.

Dňa 04.05.2023 bolo do aktivovanej elektronickej schránky orgánu dozoru doručené vyjadrenie účastníka konania (v predmete označené ako „Odpoveď na výzvu – Zaslanie požadovaných podkladov“), v ktorom účastník konania po zhrnutí skutkového stavu uviedol, že k reklamácii zasielajú nasledovné stanovisko a predkladajú vyznačené prílohy: Elektrická zásuvka bola v byte č. v bytovom dome – popis stavby :... v Bratislave (ďalej len „Byt“) inštalovaná zhotoviteľom elektroinštalácie v dome spoločnosťou DAG SLOVAKIA, a.s. (ďalej len „Zhotoviteľ“) na povrchu steny, tak, ako je uvedené v projektovej dokumentácii elektroinštalácie, ktorú prikladajú v prílohe č. 1 tohto stanoviska. Účastník konania ako predávajúci protokolárne odovzdal dňa 21.10.2020 Byt spotrebiteľke nezariadený, t.j. bez kuchynskej zásteny. Preberací protokol prikladajú ako prílohu č. 2 odpovede. Elektrická inštalácia v Byte bola v čase odovzdania objektu preverená autorizovaným revíznym technikom a bola na ňu vydaná oficiálna revízna správa (viď príloha č. 3 tohto stanoviska). Dňa 24.10.2021 účastník konania prijal reklamáciu v rámci elektronického evidenčného systému, ktorá bola zaevidovaná pod číslom DUB-H72-010 (viď príloha č. 4 tejto odpovede). Elektronický evidenčný systém, klientský portál vrátane reklamačného modulu a obstaranie procesu vybavovania reklamácií pre účastníka konania zabezpečuje spoločnosť CORWIN SK a.s., IČO: 45 500 126. Spotrebiteľka dostala potvrdenie o prijatí reklamácie na email v znení uvedenom v prílohe č. 4 v súlade s Reklamačným poriadkom, ktorý prikladajú ako prílohu č. 5 (ďalej len „Reklamačný poriadok“). Následne bola reklamácia zaslaná zhotoviteľovi na prešetrenie. Zhotoviteľ po preskúmaní a komunikácii so spotrebiteľkou reklamáciu zamietol a svoje stanovisko odôvodnil vo svojom odbornom posúdení, ktoré prikladajú ako prílohu č. 6 tejto odpovede. Dôvodom zamietnutia reklamácie zhotoviteľom bola skutočnosť, že zo samotnej podstaty technického riešenia montáže zásteny bolo zrejmé, že muselo dôjsť nielen k odstráneniu krytky, tak, ako tvrdí spotrebiteľka, ale k manipulácii so samotným prístrojom elektrickej zásuvky. Ako konštatuje zhotoviteľ, takýto zásah musí byť vykonávaný certifikovaným odborníkom elektrotechnikom a podlieha opakovanej revíznej kontrole, ktorá opätovne zhodnotí stav elektroinštalácie po zásahu. Spotrebiteľka bola o spôsobe vybavenia reklamácie upovedomená, tak, ako preukazuje aj doklad o vybavení reklamácie, ktorý prikladajú ako prílohu č. 7. Na základe odborného posúdenia zhotoviteľa účastník konania reklamáciu vybavil jej zamietnutím a to z dôvodu, že spotrebiteľka nepredložila revíziu správu o stave elektroinštalácie po zásahu, ako aj z dôvodu, že spotrebiteľka nedodrжала Manuál užívateľa bytu (príloha č. 8) (ďalej len „Manuál“), ktorého súčasťou je reklamačný poriadok, a to tým, že nepreukázala, že zásah do rozvodov elektroinštalácie vykonala odborne spôsobilá osoba s oprávnením, ako je uvedené v kapitole 3.4 Manuálu podľa prílohy č. 9. V súlade s bodom 7 čl. III Reklamačného poriadku ďalej uvádzajú, že vlastník bytu nie je oprávnený uplatniť reklamáciu väd podľa tohto reklamačného poriadku v prípade, ak nedodržiaval Manuál užívateľa bytu, ak nedodržiaval podmienky užívania bytu podľa návodov na použitie/záručných listov viažucich sa k bytu alebo užíval byt v rozpore s platnými právnymi predpismi a Slovenskými technickými normami (STN). Z vyššie uvedených dôvodov je preto reklamácia spotrebiteľky považovaná za neoprávnenú a neopodstatnenú. Keďže komunikácia s klientmi vrátane informovania o stave reklamačných konaní prebieha primárne cez klientsky portál, e-mailovú komunikáciu so spotrebiteľkou neevidujú.

Orgán dozoru si ku tvrdeniam uvádzaným účastníkom konania v stanovisku dovoľuje uviesť, že vykonanou kontrolou bolo preukázateľne zistené, že spotrebiteľka p. Ing. arch. Z., si dňa 24.10.2021 uplatnila reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – *elektrická zásuvka*, zakúpeného na základe Zmluvy o prevode vlastníctva k bytu, nebytovému priestoru a spoluvlastníckym podielom k nehnuteľnostiam č. zmluvy predávajúceho:

SK50/Byt/2782018/DR/Dúbravy II. etapa zo dňa 29.09.2020 a prevzatého dňa 21.10.2020 (Protokol o odovzdaní a prevzatí nehnuteľností zo dňa 21.10.2020), pričom účastník konania ako predávajúci nevybavil predmetnú reklamáciu spotrebiteľky 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 vo vyjadrení k oznámeniu o začatí správneho konania), že spoločnosti sa napriek snahe nepodarilo reklamáciu spotrebiteľky vybaviť v lehote stanovenej zákonom, čo zapríčinila prebiehajúca pandemická situácia a s ňou spojené znížené personálne kapacity dodávateľov, ktoré predávajúci nevedel ovplyvniť, napriek tomu reklamáciu vybavili v lehote menej ako 60 dní od jej uplatnenia, orgán dozoru uvádza, že účastník konania zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil, naopak, vyjadrenia uvádzané vo vyjadrení k oznámeniu o začatí správneho konania potvrdzujú skutočnosti uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Orgán dozoru si dovoľuje uviesť, 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 vyvodu 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, nakoľko účastník konania ako predávajúci zodpovedá za dodržiavanie povinností stanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa objektívne. 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.

Dalej ku tvrdeniam účastníka konania (ktorými poukazuje na dôvody zamietnutia predmetnej reklamácie zo strany účastníka konania; predmetné tvrdenia boli účastníkom konania uvádzané najmä vo vyjadrení účastníka konania doručenému do aktivovanej elektronickej schránky orgánu dozoru dňa 04.05.2023), 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 zložité technické 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 č. 250/2007 Z. z. 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 (uvádzanému vo vyjadrení k oznámeniu o začatí správneho konania), že si dovoľuje zároveň poukázať aj na predmet kúpy spotrebiteľky, ktorým je nehnuteľnosť, nie len samotná elektrická zásuvka, pričom sú toho názoru, že aktuálna právna úprava nezohľadňuje komplexnosť reklamačného konania týkajúceho sa nehnuteľností v porovnaní s reklamáciou iných výrobkov kúpených v obchode najmä v otázke dĺžky lehoty na jej vybavenie a ku tvrdeniu účastníka konania (uvádzanému vo vyjadrení účastníka konania doručenému do aktivovanej elektronickej schránky orgánu dozoru dňa 27.06.2023), že

spotrebiteľka od účastníka konania kúpila byt, nie len samotnú elektrickú zásuvku, preto ju vzhľadom na jej charakter nie je možné odinštalovať bez zásahu do rozvodov elektroinštalácie a zaslať na posúdenie určenej osobe; príčina nefunkčnosti elektrickej zásuvky mohla spočívať nie len v samotnom prístroji zásuvky ale aj jej zapojení do elektrickej sústavy, čo nie je možné posúdiť nezávisle od celej elektroinštalácie, orgán dozoru uvádza, že z predložených dokladov je zrejmé, že predmetná reklamácia uplatnená spotrebiteľkou dňa 24.10.2021 bola zameraná na kvalitatívne nedostatky elektrickej zásuvky, pričom elektrická zásuvka 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 hnutel'ná vec, ktorá bola vyrobená, vyt'ážená 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 hnutel'ná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnutel'nej veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa (t.j. v danom prípade bolo jednoznačne preukázané, že sa nejedná o reklamáciu nehnuteľnosti). Z uvedeného vyplýva, že skutočnosť, že sa v danom prípade jednalo o reklamáciu výrobku, kedy pri jej uplatnení nie je zo strany spotrebiteľky možné „faktické“ odovzdanie predmetu reklamácie (napr. v porovnaní s obuvou, elektronikou a pod.), nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za zistený protiprávny skutkový stav, pričom súčasne je potrebné uviesť, že zo znenia vyššie cit. ustanovenia § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa je možné usúdiť, že úmyslom zákonodarcu bolo nastoliť právnu istotu plynutia lehôt v rámci reklamačného konania, pričom predmetná právna úprava poskytuje spotrebiteľom ochranu prostredníctvom relevantných ustanovení zákona aj v prípadoch, ak je predmetom reklamácie hnutel'ná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej nehnuteľnej veci (t.j. úmysel zákonodarcu poskytovať ochranu spotrebiteľom sa vzťahuje i na situácie, kedy je predmetom spotrebiteľského zmluvného vzťahu nehnuteľnosť). V súvislosti s uvedeným je preto potrebné uviesť, že skutočnosť, že výrobok - *elektrická zásuvka* je zakúpený na základe Zmluvy o prevode vlastníctva k bytu, nebytovému priestoru a spoluvlastníckym podielom k nehnuteľnostiam č. zmluvy predávajúceho: SK50/Byt/2782018/DR/Dúbravy II. etapa zo dňa 29.09.2020, nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za zistený protiprávny skutkový stav, nakoľko v zmysle vyššie cit. ust. § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný vybaviť reklamáciu výrobku alebo služby najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, čo v danom prípade preukázateľne splnené nebolo.

Ku tvrdeniam účastníka konania (týkajúcim sa nesplnenia povinnosti uviesť v doklade o vybavení reklamácie osobu, ktorej môže spotrebiteľka zaslať výrobok na odborné posúdenie) 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 spotrebiteľky uplatnenú dňa 24.10.2021 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 nevysporiadaval.

V zmysle § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak k prevzatíu predmetu reklamácie predávajúci 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 výrokovej 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 12.06.2023, z vyjadrení účastníka konania 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 spotrebiteľky v zákonom stanovenej lehote bol znížený rozsah práv spotrebiteľky priznaný jej zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľke vznikla ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nebola v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa oboznámená s výsledkom reklamačného konania, resp. nemala zjednanú nápravu reklamovanej vady, na základe čoho nemohla riadne užívať predmet reklamácie. Uvedeným konaním bolo dotknuté aj právo spotrebiteľky na ochranu jej ekonomických záujmov, čím je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona č. 250/2007 Z. z. 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.