

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie
so sídlom v Košiciach pre Košický kraj,
Vrátna 3, Košice

Číslo: P/0014/08/20

Dňa: 30.06.2020

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 4 ods. 1 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 a podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

účastníkovi konania: SVAH s.r.o., sídlo: Michalovská 360/43, 040 11 Košice, IČO: 47 563 231, výkon kontroly začatý dňa 09.10.2019 v sídle kontrolovaného subjektu: SVAH s.r.o., Michalovská 360/43, Košice, kontrola ukončená dňa 23.01.2020 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Vrátna 3, Košice, (ďalej len „Inšpektorát“), prerokovaním a odovzdaním inšpekčného záznamu kontrolovanému subjektu.

pre porušenie povinností predávajúceho podľa § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“), v zmysle ktorého je predávajúci povinný vybaviť reklamáciu v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, nakoľko účastník konania reklamáciu účtovania položiek dažďová voda – stočné, výdavky z Fondu prevádzky, údržby a opráv domu a počet vlastníkov bytov a nebytových priestorov v bytovom dome Nová Šaca, uplatnenú dňa 07.04.2019 spotrebiteľom (pisateľom podnetu č. 360/2019) nevybavil v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia a reklamáciu vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu spotrebiteľa (pisateľa podnetu č. 692/2019) za rok 2018 uplatnenú dňa 17.06.2019 nevybavil v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

p o k u t u

vo výške 500, - eur **slovom** päťsto eur.

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica číslo účtu: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS – 00140820.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 09.10.2019 bol inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj začatý výkon kontroly v sídle kontrolovaného subjektu: SVAH s.r.o., Michalovská 360/43, Košice. Kontrola bola ukončená dňa 23.01.2020 v sídle Inšpektorátu prerokovaním a odovzdaním inšpekčného záznamu kontrolovanému subjektu. Vykonanou kontrolou, zameranou na prešetrenie písomných podnetov spotrebiteľov, evidovaných správnym orgánom pod č. 360/2019 a č. 692/2019 bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie povinnosti podľa § 18 ods. 4 zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný vybaviť reklamáciu v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, nakoľko účastník konania reklamáciu účtovania položiek dažďová voda – stočné, výdavky z Fondu prevádzky, údržby a opráv domu a počet vlastníkov bytov a nebytových priestorov v bytovom dome Nová Šaca, uplatnenú dňa 07.04.2019 spotrebiteľom (pisateľom podnetu č. 360/2019) nevybavil v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia a reklamáciu vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu spotrebiteľa (pisateľa podnetu č. 692/2019) za rok 2018 uplatnenú dňa 17.06.2019 nevybavil v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia

Za zistené nedostatky a tým aj za preukázané porušenie zákona citované vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia zodpovedá účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona. Z uvedeného dôvodu bolo z podnetu správneho orgánu voči účastníkovi konania začaté správne konanie, oznámené mu listom zo dňa 23.03.2020, doručeným do elektronickej schránky účastníka konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie. Účastník konania toto svoje procesné právo nevyužil a k vyššie spomenutému dôvodu začatia správneho konania, uvedenému v oznámení o začatí správneho konania, sa v lehote stanovenej správnym orgánom nevyjadril.

V čase kontroly prítomný konateľ účastníka konania vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu uviedol, že od 01.01.2020 už nevykonáva správu predmetného bytového domu, pričom zároveň požiadali o vyradenie zo zoznamu správcov k 01.01.2020. Správu prevzal iný správca. Reklamácia ohľadom dažďovej vody nebola vybavená, vlastníkovi bytu bolo podané vysvetlenie ústne s tým, že došlo len k zmene odberateľa v zmluve o dodávke vody. Vyúčtovanie FOPÚ aj počet vlastníkov bytov a nebytových priestorov vlastníci dostali súčasne s vyúčtovaním nákladov za bývanie. Všetky informácie boli uvedené v správe o činnosti správcu.

Správny orgán po preskúmaní všetkých podkladov pre rozhodnutie dospel k záveru, že za protiprávne konanie uvedené vo výroku rozhodnutia účastník konania zodpovedá.

Povinnosťou predávajúceho, to znamená osoby, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoby konajúcej v jej mene alebo na jej účet, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako mu ich ukladá zákon. Za ich nesplnenie zodpovedá predávajúci objektívne, t.j. bez ohľadu na zavinenie, zodpovedá za výsledok.

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. Kontrola bola vykonaná v súlade so zákonom 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.

Podľa § 2 písm. l) zákona sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby.

Podľa § 2 písm. m) zákona vybavením reklamácie sa 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.

V zmysle § 18 ods. 4 zákona 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.

Vykonanou kontrolou bolo porušenie vyššie citovanej zákonom stanovenej povinnosti predávajúceho jednoznačne a spoľahlivo preukázané.

Z podkladov pre rozhodnutie vyplýva, že spotrebiteľ (pisateľ podnetu č. 360/2019) si dňa 07.04.2019 uplatnil reklamáciu účtovania položiek dažďová voda – stočné, výdavky z Fondu prevádzky, údržby a opráv domu a počet vlastníkov bytov a nebytových priestorov v bytovom dome Nová Šaca. Správca zaslal pisateľovi podnetu doporučenou zásielkou dňa 11.04.2019 list, odpoveď na reklamáciu vyúčtovania nákladov za služby spojené s bývaním zo dňa 7.4.2019. V odpovedi je uvedený dátum 10.04.2019.

K reklamáci vyúčtovania nákladov za služby spojené s bývaním správca uviedol, že s orgánom kontroly bolo dohodnuté, že do 15.05.2019 budú predložené opravné vyúčtovania nákladov za služby spojené s bývaním za roky 2016, 2017.

Správca v odpovedi k reklamáci nepodal vlastníkovi bytu vysvetlenie k predmetu reklamácie, t.j. k účtovaniu položiek dažďová voda – stočné, výdavky z Fondu prevádzky, údržby a opráv domu a počet vlastníkov bytov a nebytových priestorov v BD Nová Šaca.

Z uvedeného vyplýva, že správca reklamáciu nevybavil, keďže sa predmetom reklamácie vlastníka bytu vôbec nezaoberal.

Z obsahu inšpekčného záznamu rovnako tak vyplýva, že spotrebiteľ (pisateľ podnetu č. 692/2019) si dňa 07.06.2019 uplatnil reklamáciu poskytnutej služby - vyúčtovania nákladov spojených s užívaním svojho bytu za rok 2018. Účastník konania pri kontrole žiadnym spôsobom nepreukázal, že vybavil predmetnú reklamáciu v zákonom stanovenej lehote ako ani nepredložil žiaden doklad o jej vybavení.

Vzhľadom na skutočnosť, že spotrebiteľia si u účastníka konania preukázateľne uplatnili predmetné reklamácie, bolo jeho povinnosťou vybaviť ich pri rešpektovaní zákonom stanovených povinností a to najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia a zároveň v tejto lehote vydať písomný doklad o vybavení reklamácií. Z podkladov pre rozhodnutie je však zrejmé, že predmetné reklamácie účastník konania nevybavil v uvedenej zákonnej lehote, nakoľko obsahom prvej reklamácie sa účastník konania vôbec nezaoberal a druhú reklamáciu nevybavil vôbec.

Účastník konania je nepochybne subjektom poskytujúcim spotrebiteľom služby, keďže ako správca vykonáva na základe zmluvy o výkone správy č. 1/2016 zo dňa 01.02.2016 uzatvorenej podľa § 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov správu bytového domu na ulici Učňovská xxx v Košiciach. Jednou zo služieb, ktoré v rámci výkonu svojej činnosti spotrebiteľom (vlastníkom bytov a nebytových priestorov v dome) účastník konania ako správca poskytuje, je aj vyúčtovanie úhrad za služby spojené s bývaním. Na uplatnenie zodpovednosti za vady (chyby) tejto služby t. j. na reklamáciu, sa vzťahuje ustanovenie § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa. Keďže spotrebiteľia v danom prípade uplatnili reklamáciu v súvislosti so službou vyúčtovania nákladov za služby spojené s bývaním, správny orgán má za to, že spotrebiteľia vytkli vady poskytnutej služby.

V zmysle ustanovení Občianskeho zákonníka, ale aj zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný reklamáciu prijať a pri rešpektovaní povinností vyplývajúcich zo zákona vybaviť ju v zákonom stanovenej lehote. Spotrebiteľovi zákon dáva právo uplatniť si práva zo zodpovednosti za vady výrobku, pričom mu neukladá žiadne povinnosti či podmienky pri uplatnení tejto zodpovednosti. Reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že v zákonnej lehote umožnil spotrebiteľovi realizovať svoje nároky, ktoré mu vyplývajú z toho, či je vada odstrániteľná alebo nie. Ak lehota na vybavenie reklamácie nie je dodržaná, zákon nešpecifikuje z akého dôvodu uplynula táto lehota.

Účastník konania v danom prípade nepreukázal, že o vybavení reklamácií boli spotrebiteľia informovaní v zákonom stanovenej lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa ich uplatnenia (napríklad dokladom o vybavení reklamácie, ktorý je predávajúci v zmysle ustanovenia § 18 ods. 9 zákona č. 250/2007 Z. z. vydať spotrebiteľovi v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie).

Účastník konania za plnenie povinností stanovených danou právnou úpravou zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iné okolnosti, za ktorých k ich porušeniu došlo.

Pre postih za zistený skutkový stav je rozhodujúcou skutočnosťou to, že bol porušený zákon, pričom pri zistení porušenia zákona je správny orgán povinný (obligatórne) pristúpiť k uloženiu postihu v zákonom stanovenom rozsahu.

Povinnosťou účastníka konania (t.j. predávajúceho) bolo vybaviť predmetnú reklamáciu pri rešpektovaní zákonom stanovených povinností, a to najneskôr v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia a zároveň v tejto lehote vydať písomný doklad o vybavení reklamácie.

Účastník konania skutkové zistenia nepochybnil žiadnym relevantným spôsobom.

Pre postih za zistený skutkový stav je rozhodujúcou skutočnosťou to, že bol porušený zákon, pričom zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje správnomu orgánu prihliadať na subjektívne aspekty poukazované účastníkom konania (informácie ohľadom reklamácie boli podané ústne, resp. všetky informácie boli uvedené v správe o činnosti správcu).

Ustanovenie § 18 ods. 4 zákona je konštruované na princípe objektívnej zodpovednosti, t.j. účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky na základe princípu objektívnej zodpovednosti, t. j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iných okolností danej veci, za ktorých k jeho porušeniu došlo, pretože zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správneho deliktu, kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti.

Ustanovenia § 18 ods. 4 cit. zákona má kogentný charakter a teda nie je možné sa od neho odchyliť. Uvedené vyplýva aj z ustálenej judikatúry v súvislosti s povinnosťou správnych orgánov postihovať správne delikty právnických osôb, napr. rozsudok Najvyššieho súdu SR sp. zn. 10Sžo/68/2016 zo dňa 25. 01. 2017. V zmysle uvedeného, správne delikty právnických osôb sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu právnickej osoby. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je právnická osoba spôsobilá na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania tak zodpovedá za porušenie povinnosti založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt. Pre postih za zistený skutkový stav je rozhodujúcou skutočnosťou to, že bol porušený zákon, pričom pri zistení porušenia zákona je správny orgán povinný (obligatórne) pristúpiť k uloženiu postihu v zákonom stanovenom rozsahu.

V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade zákon o ochrane spotrebiteľa, z čoho vyplýva, že správny orgán bol povinný k uloženiu pokuty pristúpiť. Samotné zákony pritom neumožňujú pokutu odpustiť, či ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod.

Správny orgán považuje za potrebné zdôrazniť, že účastník konania ako predávajúci je povinný poznať zákony a zabezpečiť ich dodržiavanie pri výkone svojej podnikateľskej činnosti.

Na vyvodzovanie administratívnej - právnej zodpovednosti nemá žiaden vplyv tá skutočnosť, že správca už nevykonáva od 01.01.2020 správu bytového domu, nakoľko skutkový stav, zistený vykonanou kontrolou bol v čase, kedy ešte správu bytového domu vykonával účastník konania.

Na základe vyššie uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený v čase kontroly po porovnaní so stavom vyžadovaným všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona je správne orgánu uložená obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu sankcie predávajúcemu za porušenie povinností podľa citovaného zákona, ktoré v danom prípade bolo preukázané.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti, vzhľadom na to, že účastník konania nezabezpečil povinnosť vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri určení výšky pokuty správny orgán zohľadnil to, že predávajúci nevybavil reklamáciu riadne, v súlade so zákonom a zároveň aj kvalifikovane a s odbornou starostlivosťou, ktorá sa od neho očakáva. Nevybavením reklamácie v zákonom stanovenej lehote bolo porušené právo spotrebiteľa na riadne a včasné vybavenie reklamácie. Nedodržaním tejto povinnosti účastník konania znížil rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa.

Spotrebiteľ musel strpieť reklamačné konanie po dobu dlhšiu, ako bolo nutné zo zákona a tým, že nebol oboznámený s výsledkom reklamačného konania, nemohol podniknúť ďalšie kroky k vyriešeniu danej problematiky. Pri určení výšky sankcie správny orgán zohľadnil tiež rozsah protiprávneho konania, keďže účastník konania si nesplnil svoje zákonné povinnosti v súvislosti s vybavením až dvoch reklamácií spotrebiteľov. Zároveň správny orgán vzal do úvahy, že porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods.4 zákona zistené opätovne v priebehu 12 mesiacov, pričom predmetné porušenie zákona bolo jedným z dôvodov uloženia sankcie právoplatným rozhodnutím Inšpektorátu SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj č. P/0078/08/19 zo dňa 19.06.2019, ktoré nadobudlo právoplatnosť dňa 13.07.2019.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom, vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého jedným z chránených práv spotrebiteľa je ochrana jeho ekonomických záujmov a právo na informácie, vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Pokuta, ktorú môže v zmysle § 24 ods. 1 zákona správny orgán uložiť za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov do výšky 166 000 eur, bola s ohľadom na vyššie uvedené skutočnosti a na základe správnej úvahy uložená vo výške, ktorú považuje správny orgán za primeranú a má za to, že uloženie pokuty bude mať nielen sankčný, ale najmä preventívny účinok.

Poučenie: Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia, prostredníctvom tunajšieho Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Ústrednému inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie 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.