

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

Číslo: P/0217/08/23

Dňa: 18.03.2024

**ROZHODNUTIE**

**Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, ods. 2 písm. h), ods. 4 a § 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: WiBaComp, s.r.o., sídlo: MDŽ 20, Šurany 942 01, IČO: 46 924 892,** na základe kontroly začatej dňa 20.07.2023 v prevádzkarni: Servisné stredisko, Jakobyho 1, Košice (ďalej „kontrolovaná prevádzkareň“) s pokračovaním v kontrolovanej prevádzkarni dňa 11.09.2023 a ukončením dňa 23.10.2023 v kontrolovanej prevádzkarni,

**pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 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 (ďalej aj „zákon o ochrane spotrebiteľa“), keď účastník konania spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu č. 373/2023) dňa 17.03.2023 vydal písomné potvrdenie o prevzatí objednávky (preberací protokol č. NBSKKE-6742) na opravu hodínok Garmin, ktorá nebola vykonaná na počkanie, pričom v potvrdení o prevzatí objednávky neuviedol informácie o cene za opravu a o čase jej vykonania, napriek tomu, že podľa § 632 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka, ak nedôjde k zhotoveniu diela na počkanie, zhotoviteľ je povinný vydať objednávateľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky, ktoré musí obsahovať označenie predmetu diela a ďalej jeho rozsah, akosť, cenu za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia, čím bolo spotrebiteľovi upreté právo na informácie,**

## **p o k u t u**

vo výške 200,- eur **slovom** dvesto 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 – 02170823.**

### **O d ô v o d n e n i e :**

Dňa 20.07.2023 bol inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj (ďalej len „Inšpektorát“) v prevádzkarni: Servisné stredisko, Jakobyho 1, Košice začatý výkon kontroly zameranej na prešetrenie podnetu spotrebiteľa evidovaného Inšpektorátom pod číslom 373/2003. Výkon kontroly pokračoval v kontrolovanej prevádzkarni dňa 11.09.2023. O uvedených skutočnostiach boli spísané inšpekčné záznamy, ktoré boli na mieste výkonu kontroly odovzdané prítomnému zamestnancovi kontrolovanej osoby. Dňa 23.10.2023 bolo vo vyššie uvedenej kontrolovanej prevádzkarni vykonané došetrenie, za účelom preverenia ďalších povinností predávajúceho vyplývajúcich z príslušných 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 v súvislosti s predmetným podnetom. O uvedenej kontrole – došetrení, bol spísaný inšpekčný záznam, ktorý bol v kontrolovanej prevádzkarni odovzdaný prítomnému zamestnancovi kontrolovanej osoby (ďalej „účastník konania“).

Pri výkone kontroly bolo zistené porušenie zákazu upierať spotrebiteľovi právo na informácie (t.j. právo podľa § 3 ods.1 cit. zákona o ochrane spotrebiteľa), keď účastník konania spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu č. 373/2023) dňa 17.03.2023 vydal písomné potvrdenie o prevzatí objednávky (preberací protokol č. NBSKKE-6742) na opravu hodínok Garmin, ktorá nebola vykonaná na počkanie, pričom v potvrdení o prevzatí objednávky neuviedol informácie o cene za opravu a o čase jej vykonania, napriek tomu, že podľa § 632 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka, ak nedôjde k zhotoveniu diela na počkanie, zhotoviteľ je povinný vydať objednávateľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky, ktoré musí obsahovať označenie predmetu diela a ďalej jeho rozsah, akosť, *cenu za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia*, čím bolo spotrebiteľovi upreté právo na informácie.

Za zistený nedostatok a tým aj za preukázané porušenie zákona citované vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia zodpovedá účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa. Z uvedeného dôvodu bolo z podnetu správneho orgánu voči účastníkovi konania začaté správne konanie, oznámené listom zo dňa 30.01.2024, doručovaným do elektronickej schránky účastníka konania prostredníctvom portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk).

Podľa § 25a zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, na doručenie do elektronickej schránky sa vzťahuje osobitný predpis o elektronickej podobe výkonu verejnej moci.

Podľa § 17 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o e-Governmente“), orgán verejnej moci je povinný uplatňovať výkon verejnej moci elektronicky podľa tohto zákona.

Podľa § 32 ods. 1 zákona o e-Governmente, uložením elektronickej úradnej správy sa rozumie okamih, odkedy je elektronická úradná správa objektívne dostupná prijímateľovi v elektronickej schránke adresáta.

Podľa § 32 ods. 2 zákona o e-Governmente, úložnou lehotou na účely tohto zákona je lehota, počas ktorej je uložená elektronická úradná správa považovaná za nedoručenú. Úložná lehota je 15 dní odo dňa nasledujúceho po dni uloženia elektronickej úradnej správy, ak osobitný predpis neustanovuje inú lehotu.

Podľa § 32 ods. 5 písm. b) zákona o e-Governmente, ak nie je adresátom orgán verejnej moci a doručuje sa do vlastných rúk, elektronická úradná správa, vrátane všetkých elektronických dokumentov, sa považuje za doručenu dňom, hodinou, minútou a sekundou uvedenými na elektronickej doručenke alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel. Vzhľadom na márne uplynutie úložnej lehoty bolo oznámenie o začatí správneho konania účastníkovi konania doručené dňa 15.02.2024.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie. K dôvodom začatia správneho konania uvedeným v oznámení o začatí správneho konania sa účastník konania v lehote stanovenej správnym orgánom a ku dňu vydania tohto rozhodnutia nevyjadril.

V čase začatia kontroly dňa 20.07.2023 prítomný zamestnanec účastníka konania (pracovník recepcie) po oboznámení sa s obsahom inšpekčného záznamu do vysvetlivky inšpekčného záznamu uviedol, že svoje vyjadrenie podávajú v písomnej podobe na samostatnom liste. V následnom vyjadrení zamestnanec účastníka konania okrem iného uviedol, že zákazník doniesol hodinky GARMIN do ich servisu s popisom vady „Stále sa reštartujú a vypínajú“. Na základe udanej vady bola vykonaná diagnostika zariadenia. S výsledkom diagnostiky kontaktovali zákazníka telefonicky a informovali ho o potrebných servisných úkonoch (výmena zaseknutého tlačidla, hardware reset) spolu s cenovou ponukou na opravu (100 €). Zákazník im servisný úkon spolu aj s cenou telefonicky potvrdil a na základe toho začal proces opravy jeho zariadenia. Po ukončení opravy bol zákazník prostredníctvom sms správy informovaný, že si svoje zariadenie môže vyzdvihnúť. Zákazník si zariadenie prevzal, podpísal servisnú správu, v ktorej sú uvedené servisné úkony. Zákazník ich následne kontaktoval ohľadne jeho zariadenia, že opäť prejavuje tú istú vadu, ktorú podľa jeho slov neodstránili. Na základe tejto informácie jeho zariadenie opätovne prijali do servisu. Technik, ktorý vykonával opravu zhodnotil, že zariadenie funguje bez problémov. Testoval ho po dobu 7 dní a vada, ktorú zákazník reklamoval, sa neprejavila. Z tohto dôvodu bola reklamácia neuznaná. Zákazník bol informovaný, že udaná vada sa neprejavila. Na základe dobrých zákazníckych vzťahov a dobrého mena spoločnosti sa s vedením zhodli na tom, že v prípade, ak zákazník pri prevzatí preukáže, že udaná vada pretrváva, budú mu vrátené peniaze za opravu (100 €). Pri prevzatí dostal zákazník možnosť preukázať vadu – hodinky fungovali normálne. Keďže nepreukázal udanú vadu, suma zaplatená za opravu, mu nebola vrátená. Nechcel a ani nepotvrdil prevzatie zariadenia od nich, nepodpísal servisnú správu. Následne odišiel so zariadením hodinky GARMIN z ich pobočky. Už pri odchode z prevádzky ich informoval, že to bude riešiť so Slovenskou obchodnou inšpekciou.

Dňa 11.09.2023 v kontrolovanej prevádzkarni pokračovala kontrola a s obsahom inšpekčného záznamu spísaného z vykonanej kontroly bol oboznámený zamestnanec účastníka konania (pracovník recepcie), ktorý po oboznámení sa s obsahom inšpekčného záznamu do vysvetlivky inšpekčného záznamu uviedol, že záznam bude odovzdaný nadriadeným.

Dňa 23.10.2023 bolo inšpektormi SOI vykonané v kontrolovanej prevádzkarni došetrenie, z ktorého bol spísaný inšpekčný záznam, s obsahom ktorého bol oboznámený zamestnanec účastníka konania (pracovník recepcie), ktorý podal vysvetlivku na samostatnom liste. Vo vysvetlivke okrem iného uviedol, že na základe opätovnej kontroly SOI sa rozhodli hľadať riešenie. Zákazník mal možnosť opätovne sa odvolať, reklamovať vadu opätovne, čo do dňa tohto vyjadrenia neurobil. Preto k zákazke NBSKKE-6742 ponúkajú možnosť predĺženej záruky, počas ktorej si zákazník môže uplatniť ním popisovanú vadu aj napriek faktu, že nie sú povinní mu toto riešenie poskytnúť. Dodal, že ak zákazník doručí/prinesie svoje zariadenie k nim do servisu, sú ochotní v prípade preukázania ním popisovanej vady prešetriť jeho reklamáciu NBSKKE-6904. Následne zamestnanec účastníka konania zdôvodnil neuvedenie predom stanovenej ceny opravy tým, že cena opravy sa určuje na základe vykonanej diagnostiky a preto nie je dopredu možné určiť konečnú cenu opravy. Ak by sa jednalo o výmenu batérie alebo remienka, dá sa určiť odhadovaná cena, ale pri popise „Stále sa reštartujú a vypínajú“. sa nedá jednoznačne určiť príčina problému z dôvodu, že príčin môže byť viacero. K dôvodom vopred nestanoveného rozsahu opravy zamestnanec účastníka konania uviedol, že rozsah opravy sa taktiež nedá určiť bez diagnostiky dopredu. Z popisu poruchy „Stále sa reštartujú a vypínajú“ sa nedá jednoznačne určiť potrebný servisný úkon a materiálová potreba. Doplnil, že termín ukončenia sa taktiež nedá určiť bez preverenia dodacích lehôt a zistenia, aké diely sú potrebné na opravu zariadenia.

Správny orgán po preskúmaní všetkých podkladov pre rozhodnutie dospel k záveru, že za nedostatky uvedené vo výroku rozhodnutia účastník konania v plnom rozsahu zodpovedá. Povinnosťou predávajúceho, ktorým je v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako mu ich ukladá zákon. Za ich nesplnenie zodpovedá predávajúci objektívne, teda 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 spoločenstiev 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. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly.

*Podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z.z. predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 cit. zákona.*

*Podľa § 3 ods.1 zákona č. 250/2007 Z.z. každý spotrebiteľ má právo na výroby a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru, dohľadu a kontroly a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.*

*V zmysle § 632 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, ak nedôjde k zhotoveniu diela na počkanie, zhotoviteľ je povinný vydať objednávateľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky. Potvrdenie musí obsahovať označenie predmetu diela a ďalej jeho rozsah, akosť, cenu za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia.*

Vykonanou kontrolou bolo porušenie zákazu vyplývajúceho z vyššie citovaného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa jednoznačne a spoľahlivo preukázané, keď účastníkom konania bolo upierané spotrebiteľovi právo na informácie, nakoľko ním vydané písomné potvrdenie o prevzatí objednávky (preberací protokol č. NBSKKE-6742) na opravu hodínok Garmin, ktorá nebola vykonaná na počkanie, neobsahovalo informácie o cene za opravu a o čase jej vykonania, t.j. náležitosti podľa § 632 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.

Zo zabezpečených podkladov bolo okrem iného zistené, že spotrebiteľ (pisateľ podnetu č. 373/2023) si dňa 17.03.2023 objednal u účastníka konania opravu hodínok zn. Garmin Fénix 5x plus s popisom vady „Stále sa reštartujú a vypínajú“, pričom spotrebiteľovi bolo vydané potvrdenie o prevzatí objednávky (Preberací protokol NBSSKKE-6742) obsahujúce nasledovné údaje: meno, priezvisko, telefónne číslo a adresa odovzdávajúceho (spotrebiteľa, pisateľa podnetu č. 373/2023), obchodné meno, adresa, telefónne číslo a emailová adresa preberajúceho, predmet protokolu: Hodinky Garmin, Spôsob prepravy: Osobne Košice, popis: Stále sa reštartujú a vypínajú, podpis spotrebiteľa, podpis a pečiatka predávajúceho. Na predmetnom preberacom protokole sú odфотографované aj hodinky Garmin. Po vykonaní diagnostiky zariadenia bol spotrebiteľ informovaný o potrebných servisných úkonoch (výmena zaseknutého tlačidla, hardware reset) spolu s cenovou ponukou za opravu vo výške 100,- €, s ktorou súhlasil. Dňa 18.04.2023 bol spotrebiteľ sms správou informovaný o vykonanej oprave s tým, že sa osobne dostavil do servisu a uhradil dojednanú sumu za opravu vo výške 100,- € (faktúra č.20230063 vystavená dňa 18.04.2023). Dňa 19.04.2023 po tom čo spotrebiteľ emailom kontaktoval účastníka konania a oznámil mu opätovne sa opakujúcu identickú vadu na hodinkách, dostavil sa do servisného strediska účastníka konania a uplatnil reklamáciu opravy hodínok (zákazka č. NBSKKR-6904), ktorá bola vybavená zamietnutím. O vybavení reklamácie bol vydaný písomný doklad – Servisný protokol NBSSKKE zo dňa 19.05.2023 opatrený podpisom a pečiatkou účastníka konania s uvedením servisnej správy:“ popisovaná závada sa neprejavila, vratane servisneho zasahu“. V spodnej časti servisného protokolu je uvedené: „NIE“. Podľa vyjadrenia zamestnanca účastníka konania spotrebiteľ odmietol podpísať servisný protokol z dôvodu nesúhlasu so servisnou správou. Reklamácia bola vybavená v zákonom stanovenej lehote. Dňa 22.05.2023 doručil spotrebiteľ do servisného strediska nesúhlasné stanovisko s vybavením reklamácie, nakoľko hodinky boli v stave ako pred odovzdaním do opravy. Po predchádzajúcej písomnej komunikácii s účastníkom konania týkajúcej sa odlišných názorov na zamietnutú reklamáciu hodínok Garmin dňa 27.06.2023 spotrebiteľ elektronicky uplatnil reklamáciu servisného zásahu na hodinkách Garmin Fénix 5x(číslo zákazky NBSKKE-6742) z dôvodu, že servisný zásah neodstránil reklamovanú chybu a požiadal o vrátenie sumy 100,-€ v plnej výške. Dňa 10.07.2023 mu bola doručená odpoveď účastníka konania obsahujúca informáciu o vyjadrení sa účastníka konania k predmetnej reklamacii, ktoré už spotrebiteľ obdržal počas vzájomnej komunikácie a tiež aj odporúčanie o potrebe zaslania zariadenia na testovanie v prípade opätovne sa opakujúcej vady na zariadení.

Z uvedeného vyplýva, že predmetom dohody bolo dielo (vykonanie opravy), ktoré nebolo zhotovené na počkanie a preto bolo povinnosťou účastníka konania vyplývajúcou z vyššie citovaného ustanovenia § 632 Občianskeho zákonníka vydať spotrebiteľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky obsahujúce zákonom stanovené náležitosti, pričom túto povinnosť si vzhľadom na vyššie uvedené, poukazujúc na údaje uvedené v preberacom protokole NBSSKKE-6742 zo dňa 17.03.2023, účastník konania nesplnil, keďže na písomnom potvrdení o prevzatí objednávky absentoval údaj o cene za vykonanie diela (opravy) a čas zhotovenia diela (vykonania opravy) podľa § 632 Občianskeho zákonníka.

Vzhľadom na uvedené výlučne účastník konania nesie objektívnu zodpovednosť voči spotrebiteľovi. Účastník konania je povinný si svoju obchodnú politiku prispôbiť tak, aby informoval spotrebiteľa aj o cene diela a tiež aj o čase jeho zhotovenia v písomnom potvrdení o prevzatí objednávky, pretože všetky uvedené podstatné náležitosti pre spotrebiteľa predstavujú relevantné informácie aj do budúcnosti. Cena za vykonanie diela a čas zhotovenia diela je jednou z taxatívne stanovených náležitostí písomného potvrdenia o prevzatí objednávky, ktorého vydanie je povinnosťou účastníka konania v prípade, ak nedôjde k vykonaniu diela na počkanie. Zákon (Občiansky zákonník, ktorý predstavuje *lex generalis*) striktné predpisuje písomnú formu s uvedením všetkých taxatívne stanovených náležitostí. Je to z dôvodu, že ústne dohovory sa nedajú objektívne kontrolovať a z toho dôvodu môže zo strany jednej alebo druhej zmluvnej strany dôjsť k dezinterpretácii dohodnutých podmienok. Toto potvrdenie nepredstavuje písomnú formu zmluvy, ale je len osvedčením o už uzavretej zmluve aj jej obsahu, ktorého hlavným účelom je zabezpečenie právnej istoty účastníkom zmluvy. Podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať práva podľa § 3. Uvedené zákonné ustanovenie obsahuje zákaz pre predávajúceho konať spôsobom, ktorým by uprel spotrebiteľovi niektoré zo zákonom priznaných práv. Podľa § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa každý spotrebiteľ má právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru a kontroly a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa. V citovanom ustanovení zákon vo všeobecnosti priznáva spotrebiteľovi určité práva, čím v záujme právnej ochrany vymedzuje právne postavenie spotrebiteľa. Jedným zo zákonom priznaných práv spotrebiteľa je aj jeho právo na informácie. Vzhľadom k obsahu citovaného ustanovenia § 632 OZ bolo povinnosťou účastníka konania ako zhotoviteľa vydať spotrebiteľovi ako objednávateľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky so zákonom ustanovenými obsahovými náležitosťami, čo však účastník konania nespĺnil. Nesplnenie tejto povinnosti zhotoviteľa nemôže na škodu objednávateľa spôsobiť jeho dôkaznú núdzu. Takéto konanie je preto spôsobilé porušiť právo spotrebiteľa ako objednávateľa na informácie. Tým, že nebolo vydané písomné potvrdenie o prevzatí objednávky s uvedením všetkých taxatívne stanovených náležitostí účastník konania spotrebiteľovi nedal možnosť, aby sa tento sám rozhodol o výhodnosti alebo nevýhodnosti ponúkaných prác a zasiahol alebo zasiahnúť mohol do rozhodovacieho procesu spotrebiteľa a do oblasti jeho práva na informácie, čím účastník konania naplnil skutkovú podstatu správneho deliktu v zmysle § 4 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa sú 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 ich porušeniu došlo, pretože zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správneho deliktu, kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti.

Poukazujúc na princíp objektívnej zodpovednosti, ako aj na zákonom (Občiansky zákonník, ktorý predstavuje *lex generalis*) striktné predpísanú písomnú formu potvrdenia o prevzatí objednávky s uvedením všetkých taxatívne stanovených náležitostí (§ 632 OZ) a tiež na ustanovenie § 636 ods. 1 Občianskeho zákonníka, v zmysle ktorého ak cenu pri uzavretí zmluvy nemožno dojednať pevnou sumou, musí sa určiť aspoň odhadom, správny orgán skutočnosti uvádzané účastníkom konania vo vyššie popísaných vyjadreniach (spísaných na samostatných listoch), zdôvodňujúce nesplnenie vyššie uvedenej zákonom stanovenej povinnosti (.....cena opravy sa určuje na základe vykonanej diagnostiky a preto nie je dopredu možné určiť konečnú

cenu opravy, rozsah opravy sa taktiež nedá určiť bez diagnostiky dopredu, termín ukončenia sa taktiež nedá určiť bez preverenia dodacích lehôt a zistenia, aké diely sú potrebné na opravu zariadenia...) vyhodnotil ako skutočnosti, ktoré nemožno považovať za okolnosti zbavujúce účastníka konania jeho zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Správny orgán považuje za potrebné taktiež zdôrazniť, že Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t.j. či spotrebiteľom uvádzaná reklamácia bola opodstatnená, ale formálnu stránku reklamačného konania, t.j. či predávajúci splnil všetky zákonom stanovené povinnosti súvisiace s uplatnením práva zo zodpovednosti za vady. SOI teda nezasahuje do vzťahu medzi kupujúcim a predávajúcim, ktorý má výlučne občianskoprávny charakter. Kontrola SOI spočíva v porovnaní zisteného skutočného stavu so stavom predpísaným, to znamená ustanoveným všeobecným záväzným právnym predpisom. Vyhodnotením tohto porovnania je výsledok kontroly, z ktorého musí byť zrejmé, či zistený skutkový stav vyhovoval alebo nevyhovoval predpísanému stavu. Z tohto pohľadu je rozhodujúci stav zistený v čase kontroly, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie zákazu v zmysle vyššie citovaného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru predávajúcemu pokutu do 66 400 eur, za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Vzhľadom na skutočnosť, že porušenie povinností účastníkom konania nebolo možné, vzhľadom na ich rozsah, vyhodnotiť ako menej závažné, správny orgán v danom prípade neaplikoval postup podľa § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa a vo veci rozhodol tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia zákazu, spôsob a následky porušenia zákazu vzhľadom na porušenie zákazu upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, t.j. právo na informácie. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa. Rešpektovanie práva spotrebiteľa na informácie musí byť reálne premietnuté v takom postupe predávajúceho, ktorý zabezpečí spotrebiteľovi poskytnutie informácií v súlade so zákonnými podmienkami, a to tak čo do rozsahu poskytnutých informácií, ako aj času ich poskytnutia. Účastník konania mal vzhľadom na charakter služby rešpektovať úpravu vyplývajúcu z § 632 Občianskeho zákonníka. Písomné potvrdenie o prevzatí objednávky obsahuje všetky dôležité údaje potrebné pre spotrebiteľa, o ktoré sa spotrebiteľ môže oprieť v prípade sporov s predávajúcim pri vyhotovovaní diela, ale aj následne v štádiu uplatňovania zodpovednosti voči predávajúcemu za kvalitu diela. Ako už bolo uvedené, nesplnenie tejto povinnosti zhotoviteľa môže na škodu objednávateľa spôsobiť jeho dôkaznú núdzu. Je potrebné vziať do úvahy, že predmetné potvrdenie musí obsahovať označenie predmetu diela a ďalej jeho rozsah, akosť, cenu za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia. Z ustanovenia § 636 ods. 1 OZ ďalej vyplýva, že ak cenu pri uzavretí zmluvy nemožno dojednať pevnou sumou, musí sa určiť aspoň odhadom. V nadväznosti na uvedené potvrdenie má spotrebiteľ k dispozícii relevantné informácie, ktoré je možné využiť za účelom svojej ochrany v ďalšom konaní, či už hľadiska kontroly rozsahu prác, výšky ceny alebo z hľadiska posúdenia, či je dielo vykonané včas. Občiansky zákonník stanovuje taxatívnym spôsobom náležitosti v potvrdení o prevzatí objednávky, ktoré musia byť v ňom uvedené pre právnu istotu ako aj pre to, aby spotrebiteľovi boli zrejmé všetky skutočnosti a informácie, ktoré sa budú realizovať v súvislosti s jeho objednávkou (zmluvou o dielo). Je potrebné vziať do úvahy, že spotrebiteľ je laikom v danej oblasti, t.j. nie je od neho možné očakávať, že bude vedieť okamžite reagovať

a uvedené potvrdenie mu umožní zvážiť ďalší postup, napr. aj z hľadiska odstúpenia od zmluvy, ak následne zistí, že cena je pre neho nevyhovujúca. Úlohou orgánu dohľadu nie je riešenie individuálnych sporov medzi predávajúcim a spotrebiteľom, avšak do jeho kompetencie patrí kontrola dodržiavania informačných povinností predávajúceho, za rešpektovania ktorých tieto môžu slúžiť práve na predchádzanie prípadným sporom. Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov alebo poskytovania služieb. Za ich dodržiavanie zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri stanovení výšky sankcie zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

Správny orgán pri rozhodovaní vo veci vzal do úvahy tiež skutočnosť, že účel sledovaný zákonom, vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na informácie a na ochranu svojho zdravia a ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Pokuta, ktorú môže v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa správny orgán uložiť do výšky 66 400 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.**

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

---

Číslo: P/0263/08/23

Dňa: 19.03.2024

**ROZHODNUTIE**

**Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods.1, ods.2 písm. h) a 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: Okresné stavebné bytové družstvo – Správa bytov, sídlo: Rožňavská 10, Moldava nad Bodvou 045 01, IČO: 47 248 611, na základe výsledkov kontroly začatej dňa 15.08.2023 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Vrátna 3, Košice, (ďalej len „Inšpektorát“), ukončenej v sídle Inšpektorátu dňa 24.11.2023,**

**pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 4 ods.1 písm. h) 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 zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom umožňujúcim ich riadne použitie, keď účastník konania ako správca bytového domu Štós xxx, nedodrжал povinnosť správcu doručiť schválenú zmluvu o výkone správy každému vlastníkovi v dome do 30 dní od jej schválenia vlastníkmi (t.j. povinnosť správcu v zmysle § 8a ods.1 zákona č. 182/1993 Z.z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov), nakoľko pri kontrole nepreukázal doručenie Zmluvy o výkone správy uzatvorenej medzi správcom Okresné stavebné bytové družstvo – Správa bytov, Rožňavská 10, Moldava nad Bodvou a vlastníkmi bytov a nebytových priestorov v bytovom dome v Štóse xxx, súpisné číslo xxx, vedenom na liste vlastníctva č. xxx, schválenej vlastníkmi predmetného bytového domu dňa 05.05.2021, každému z vlastníkov bytov a nebytových priestorov v bytovom dome Štós – kúpele xxx do 30 dní odo dňa jej schválenia,**

**pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods.4 zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný vybaviť reklamáciu v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu č. x v bytovom dome Štós – kúpele č. xxx, za obdobie od 01.01.2021 do 31.12.2021, uplatnenú vlastníkom predmetného bytu prostredníctvom právnej zástupkyne listom zo dňa 09.06.2022, doručeným správcovi dňa 15.06.2022 (plnomocenstvo na zastupovanie spotrebiteľa doložené dňa 29.06.2022) v zákonnej lehote t.j. najneskôr do 30 dní odo dňa vybavenia reklamácie, nakoľko o zamietnutí predmetnej reklamácie informoval účastník konania spotrebiteľa prostredníctvom svojho právneho zástupcu až listom zo dňa 31.08.2022,**

### **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 – 02630823.**

### **O d ô v o d n e n i e :**

Dňa 15.08.2023 bol inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj (ďalej len „Inšpektorát“) začatý výkon kontroly zameranej na prešetrenie podnetu spotrebiteľa, evidovaného pod číslom 167/2023, a to zaslaním výzvy na predloženie dokladov a stanoviska k prešetrovanému podnetu. Kontrola bola ukončená v sídle Inšpektorátu dňa 24.11.2023. Inšpekčný záznam z vykonanej kontroly bol kontrolovanou osobou - Okresné stavebné bytové družstvo – Správa bytov, Rožňavská 10, 045 01 Moldava nad Bodvou, IČO: 47 248 611 (ďalej len „účastník konania“), zaslaný do elektronickej schránky prostredníctvom portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 27.11.2023 a doručený jej bol dňa 06.12.2023.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie povinností predávajúceho:

- podľa § 4 ods.1 písm. h) 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 zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom umožňujúcim ich riadne použitie, keď účastník konania ako správca bytového domu Štós xxx, nedodrжал povinnosť správcu doručiť schválenú zmluvu o výkone správy každému vlastníkovi v dome do 30 dní od jej schválenia vlastníkami t.j. povinnosť správcu v zmysle § 8a ods.1 zákona č. 182/1993 Z.z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 182/1993 Z.z.“), nakoľko pri kontrole nepreukázal doručenie Zmluvy o výkone správy uzatvorenej medzi správcom Okresné stavebné bytové družstvo – Správa bytov, Rožňavská 10, Moldava nad Bodvou a vlastníkami bytov a nebytových priestorov v bytovom dome v Štose xxx, súpisné číslo xxx, vedenom na liste vlastníctva č. xxx, schválenej vlastníkami predmetného bytového domu dňa 05.05.2021, každému z vlastníkov bytov a nebytových priestorov v bytovom dome Štós – kúpele xxx do 30 dní odo dňa jej schválenia,

- podľa § 18 ods.4 zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého je predávajúci povinný vybaviť reklamáciu v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu č. x v bytovom dome Štós – kúpele č. xxx, za obdobie od 01.01.2021 do 31.12.2021, uplatnenú vlastníkom predmetného bytu prostredníctvom právnej zástupkyne listom zo dňa 09.06.2022, doručeným správcovi dňa 15.06.2022 (plnomocenstvo na zastupovanie spotrebiteľa doložené dňa 29.06.2022) v zákonnej lehote t.j. najneskôr do 30 dní odo dňa vybavenia reklamácie, nakoľko o zamietnutí predmetnej reklamácie informoval účastník konania spotrebiteľa prostredníctvom svojho právneho zástupcu až listom zo dňa 31.08.2022.

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 o uložení pokuty podľa § 24 ods.1 zákona č. 250/2007 Z.z. Oznámenie o začatí správneho konania č. P/0263/08/23 zo dňa 21.02.2024 bolo účastníkovi konania doručené prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy dňa 21.02.2024. Správny orgán týmto spresňuje popis dôvodov začatia správneho konania uvedených v Oznámení o začatí správneho konania zo dňa 21.02.2024 a to doplnením príslušného súvisiaceho ustanovenia zákona č. 182/1993 Z.z., tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

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 využil a ku kontrolou zistenému skutkovému stavu i k dôvodom začatia správneho konania sa písomne vyjadril.

Vo vyjadrení k dôvodom konania zo dňa 26.02.2024, ktoré bolo správnemu orgánu doručené prostredníctvom poštového podniku dňa 04.03.2024, účastník konania poukazuje na skutočnosť, že už v čase podania podnetu spotrebiteľa boli vytýkané porušenia zákona odstránené - Zmluva o výkone správy bola spotrebiteľovi predložená v súdnom konaní vedenom v tom čase Okresným súdom Košice – okolie, číslo konania 12C/333/2019, o určenie neexistencie právneho vzťahu (žaloba spotrebiteľa bola zamietnutá) a Reklamácia spotrebiteľa bola vybavená k 31.08.2022. S poukazom na uvedené preto účastník konania navrhuje, aby konajúci Inšpektorát v súlade s ustanovením § 24 odsek 6 tretia veta upustil od uloženia pokuty a nevydal rozhodnutie o uložení pokuty, a to nielen s ohľadom na odstránenie následkov porušenia zákona ale aj s ohľadom na skutočnosti uvedené vo vyjadrení „Výzva na doručenie dokladov“ zo dňa 07.09.2023, v ktorom kontrolovaný subjekt preukazuje skutočnosti, že orgány kontrolovaného subjektu v čase, v ktorom sa kontrolovaný subjekt dopustil porušenia zákonných povinností, boli obsadené neoprávnenými osobami.

Dňa 08.09.2023 bolo na Inšpektorát elektronickou poštou na základe výzvy orgánu dohľadu zo dňa 15.08.2023 doručené stanovisko k podnetu č. 167/2023 spolu s požadovanými dokladmi potrebnými pre vykonanie kontroly. Účastník konania v podaní poukázal účastník konania na skutočnosť, že v novembri 2022 došlo v Okresnom stavebnom bytovom družstve – Správa bytov k zmene v obsadení členov štatutárneho orgánu – predstavenstva a to na základe právoplatnosti Rozsudkov Okresného súdu Košice – okolie, číslo konania 14C/252/2012, zo dňa 12.02.2020 v spojení s Rozsudkom Krajského súdu v Košiciach, číslo konania 11Co/158/2020, zo dňa 22.06.2022, ktorými došlo k vyhláseniu neplatnosti všetkých uznesení prijatých na členskej schôdzi Okresného stavebného bytového družstva Košice - okolie, so sídlom Nám. Budovateľov 16, 045 01 Moldava nad Bodvou, IČO: 00 171 476, ako právneho

predchodcu žalovaného (Okresného stavebného bytového družstva – Správa bytov, IČO: 47 248 611), uskutočnenej dňa 09.10.2012, ako aj všetkých uznesení prijatých na mimoriadnom zasadnutí zhromaždenia delegátov Okresného stavebného bytového družstva Košice - okolie, so sídlom Nám. Budovateľov 16, 045 01 Moldava nad Bodvou, IČO: 00 171 476, ako právneho predchodcu žalovaného, uskutočnenom dňa 09.10.2012, ako aj všetky uznesenia prijaté na členskej schôdzi Okresného stavebného bytového družstva Košice - okolie, so sídlom Nám. Budovateľov 16, 045 01 Moldava nad Bodvou, IČO: 00 171 476, zapísanému v Obchodnom registri Okresného súdu Košice I., Oddiel Dr., vložka číslo: 768/V ako právneho predchodcu, uskutočnenej dňa 20.10.2012. Vzhľadom na uvedenú skutočnosť nedošlo k odovzdaniu a prevzatiu agendy bytového družstva a súčasné vedenie disponuje len s údajmi, ktoré sa nachádzali v archívoch bytového družstva. Napriek tejto skutočnosti účastník konania predložil listiny, ktoré má k dispozícii a podal stručné vysvetlenie okolností týkajúcich sa jednotlivých bodov podnetu.

Vo vzťahu k vytýkaným nedostatkom, ktoré sú predmetom tohto konania účastník konania uviedol, že aktuálne znenie Zmluvy o výkone správy pre predmetný bytový dom bolo schválené na schôdzi vlastníkov bytov a nebytových priestorov konanej dňa 05.05.2021. Skutočnosť, či bola Zmluva doručená predchádzajúcim štatutárnym orgánom vlastníkovi (pisateľovi podnetu č. 167/2023) do 30 dní odo dňa jej schválenia nemajú podloženú, avšak vzhľadom na skutočnosť, že v súdnom konaní, v ktorom ako žalobca vystupoval práve vlastník – pisateľ podnetu č. 167/2023, vedenom Mestským súdom Košice (pôvodne Okresným súdom Košice – okolie) pod spisovou značkou 12C/333/2019, boli konajúcemu súdu predložené všetky zmluvy o výkone správy od roku 2013, pričom predloženie Zmluvy o výkone správy zo dňa 01.06.2021 podpísanej členmi štatutárneho orgánu žalovaného v 1. rade (Okresné stavebné bytové družstvo - Správa bytov) a osobou poverenou vlastníkmi bytov a nebytových priestorov v predmetnom bytovom dome, boli dôvodom návrhu zmenu žalobného petitu tak, že namiesto určenia, že právny vzťah medzi žalovaným v 1. rade ako správcom a žalobcom a žalovanými v 1. až 24. rade neexistuje, navrhol, aby súd určil, že tento právny vzťah týkajúci sa výkonu správy ku dňu podania žaloby neexistoval. Rozsudkom Okresného súdu Košice – okolie, číslo konania 12C/333/2019, zo dňa 11.01.2023, bola žaloba zamietnutá. Z uvedeného je teda účastník konania toho názoru, že Zmluva o výkone správy bola vlastníkovi – pisateľovi podnetu, predložená.

Pokiaľ ide o vytýkaný nedostatok súvisiaci s reklamáciou, účastník konania v podanom stanovisku vyjadril názor, že predchádzajúci štatutárny orgán vybavil reklamáciu v lehote. Uvedené zdôvodnil tým, že reklamácia ročného vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu za rok 2021 bola doručená Okresnému stavebnému bytovému družstvu – Správa bytov dňa 15.06.2022. Predmetnú reklamáciu podala JUDr. S..... M....., advokátka, avšak prílohou tejto reklamácie nebolo splnomocnenie na zastupovanie vlastníka bytu. Listom zo dňa 20.06.2022 bola JUDr. S..... M..... vyzvaná na predloženie splnomocnenia. Správca obdržal list JUDr. S..... M....., advokátky zo dňa 29.06.2022 – Vyjadrenie k Žiadosti o zaslanie aktuálneho splnomocnenia na zastupovanie, prílohou ktorého vyjadrenia bolo splnomocnenie zo dňa 18.12.2018 na zastupovanie vlastníka na právne úkony v súvislosti s návrhom na vykonanie dobrovoľnej dražby bytu. Právny zástupca správcu mailom zo dňa 06.07.2022 zaslal informáciu pani JUDr. S..... M....., že plnomocnenstvo sa týka úplne inej veci, a nemôže sa vzťahovať na predmetnú reklamáciu, a tak Správca považuje reklamáciu za podanú neoprávnenou osobou. Dňa 31.08.2022 bola pani JUDr. S..... M....., advokátke zaslaná odpoveď na Reklamáciu vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu na základe predloženého splnomocnenia. S ohľadom na vyššie uvedenú dokumentáciu považuje účastník konania vyriešenie reklamácie v súlade so zákonom.

Správny orgán po preskúmaní všetkých podkladov pre rozhodnutie dospel k záveru, že za protiprávne konanie uvedené vo výroku rozhodnutia účastník konania v plnom rozsahu zodpovedá. Povinnosťou predávajúceho t.j. 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, teda bez ohľadu na zavinenie, zodpovedá za výsledok. Inšpektori SOI vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právnych aktov Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa.

*Podľa § 4 ods. 1 písm. h) zákona predávajúci je povinný zabezpečiť predaj výrobkov a poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne a bezpečné použitie.*

*Podľa § 2 písm. b) zákona je predávajúcim osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet.*

*Podľa § 8a ods.1 zákona č. 182/1993 Z.z. vlastníci bytov a nebytových priestorov v dome uzatvoria so správcom písomnú zmluvu o výkone správy. Zmluva o výkone správy, jej zmena alebo zánik schválené podľa § 14b ods. 1 písm. e) sú záväzné pre všetkých vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome, ak sú podpísané správcom a osobou poverenou vlastníkmi bytov a nebytových priestorov v dome, pričom pravosť podpisov týchto osôb musí byť úradne osvedčená. Vlastník bytu alebo nebytového priestoru v dome nemôže zmluvu o výkone správy vypovedať. Správca je povinný schválenú zmluvu a pri jej zmene úplné znenie zmluvy doručiť každému vlastníkovi bytu a nebytového priestoru v dome do 30 dní od jej schválenia vlastníkmi bytov a nebytových priestorov v dome. Na doručovanie sa vzťahuje osobitný predpis Civilný sporový príradok). Zmluva o výkone správy obsahuje najmä*

*a) vzájomné práva a povinnosti správcu a vlastníkov bytov a nebytových priestorov v dome pri zabezpečovaní prevádzky, údržby a opráv domu,*

*b) spôsob výkonu správy spoločných častí domu, spoločných zariadení domu, spoločných nebytových priestorov, príslušenstva a pozemku,*

*c) zásady hospodárenia s prostriedkami fondu prevádzky, údržby a opráv vrátane rozsahu oprávnenia disponovať s nimi,*

*d) zásady platenia úhrad za plnenia a hospodárenie s nimi,*

*e) zásady určenia výšky platieb za správu,*

*f) rozsah a obsah správy o činnosti správcu podľa odseku 2.*

*Podľa § 2 písm. l) zákona č. 250/2007 Z.z. na účely tohto zákona sa rozumie reklamáciou uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby.*

*Podľa § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z.z. na účely tohto zákona sa rozumie vybavením reklamácie 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.*

*Podľa § 18 ods.4 zákona č. 250/2007 Z.z. ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu (§ 622, § 623 Občianskeho zákonníka) 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 prevzatíu 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.*

Z výsledkov vykonanej kontroly je zrejmé porušenie povinnosti vyplývajúcej účastníkovi konania ako predávajúcemu z ustanovenia § 4 ods.1 písm. h) zákona, v zmysle ktorého je povinný zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne použitie. Pod riadnym poskytnutím služby sa pritom rozumie poskytnutie služieb v súlade so zmluvnými ako aj zákonnými podmienkami.

Z podkladov pre rozhodnutie vyplýva, že účastník konania je na základe zmluvy o výkone správy (*Zmluva o výkone správy uzatvorená medzi správcom Okresné stavebné bytové družstvo – Správa bytov, Rožňavská 10, Moldava nad Bodvou a vlastníkami bytov a nebytových priestorov v bytovom dome v Štóse ..., súpisné číslo ..., vedenom na liste vlastníctva č. ..., schválená dňa 05.05.2021, platná a účinná dňom podpísania - 19.05.2021 a 01.06.2021*), správcom predmetného bytového domu.

Jedným z dôvodov podania podnetu, na prešetrenie ktorého bola kontrola zameraná, bola aj skutočnosť, že spotrebiteľovi – vlastníkovi bytu v bytovom dome spravovanom účastníkom konania nebola v zákonnej lehote doručená schválená Zmluva o výkone správy. Pre posúdenie veci je v danom prípade podstatné, či účastník konania ako správca postupoval alebo nepostupoval pri výkone správy v súlade so zákonom o vlastníctve bytov a teda, či zabezpečil poskytovanie služieb spôsobom umožňujúcim ich riadne použitie. V danom prípade z kontrolných zistení vyplýva, že tomu tak nebolo, keďže účastník konania ako správca dotknutého bytového domu pri kontrole žiadnym spôsobom nepreukázal doručenie schválenej zmluvy o výkone správy vlastníkovi bytu a tiež ostatným vlastníkom bytov a nebytových priestorov v bytovom dome Štós – kúpele ... do 30 dní od jej schválenia. Pri kontrole nebola predložená ani podpisová listina potvrdzujúca doručenie - prevzatie zmluvy o výkone správy a nebol preukázaný ani spôsob doručenia zmluvy o výkone správy vlastníkom. Nedodržaním podmienok stanovených zákonom o vlastníctve bytov teda došlo k porušeniu zákonnej povinnosti poskytovať služby spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne vykonávanie.

Vo vyjadrení zo dňa 07.09.2023, v ktorom bolo obsiahnuté stanovisko kontrolovanej osoby k podnetu (doručené na základe výzvy orgánu dohľadu zo dňa 15.08.2023 a vyhodnotené v rámci vykonanej kontroly), správca uviedol, že aktuálne znenie zmluvy o výkone správy pre bytový dom bolo schválené dňa 05.05.2021 na schôdzi vlastníkov. Skutočnosť, či bola zmluva o výkone správy doručená predchádzajúcim štatutárnym orgánom spotrebiteľovi – pisateľovi podnetu č. 167/2023 nemá podloženú, avšak skutočnosť, že zmluva mu bola doručená, má vyplývať z obsahu odôvodnenia rozsudku Okresného súdu Košice – okolie sp.zn. 12C/333/2019, v ktorom okrem iného súd poukazuje na písomné podanie doručené súdu dňa 10.08.2022, ktorým žalobca (pisateľ podnetu) v priamej súvislosti s tým, že mu žalovaný v 1. rade doručil zmluvu o výkone správy zo dňa 1.6.2021 navrhol zmenu žalobného petitu.

Súčasťou podnetu spotrebiteľa evidovaného pod číslom je aj e-mail od [predseda@osbdmoldava.sk](mailto:predseda@osbdmoldava.sk) zo dňa 01.07.2022 adresovaný právnej zástupkyňi, v prílohe ktorého bola zaslaná Zmluva o výkone správy schválená na schôdzi vlastníkov bytov a nebytových priestorov dňa 5.5.2021, a ktorá je vyvesená na oznamovacej tabuli v predmetnom bytovom dome. Z obsahu správy taktiež vyplynulo, že všetky predošlé platné verzie Zmluvy o výkone správy boli spotrebiteľovi – pisateľovi podnetu už v minulosti doručené. V rámci kontroly požadovali inšpektori SOI od správcu preukázanie splnenia povinnosti správcu doručiť zmluvu o výkone správy schválenú dňa 05.05.2021 každému vlastníkovi v dome do 30 dní od jej schválenia vlastníkmi. Uvedené správcu bytového domu pri kontrole žiadnym spôsobom nepreukázal, na základe čoho je teda dôvodné a opodstatnené konštatovanie, že doručenie schválenej zmluvy o výkone správy vlastníkovi bytu a ostatným vlastníkom bytov a nebytových priestorov v bytovom dome Štós – kúpele ... do 30 dní od jej schválenia nebolo účastníkom konania zabezpečené.

Predmetom preverovania v rámci vykonanej kontroly bol aj postup účastníka konania – správcu dotknutého bytového domu v súvislosti s reklamáciou vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu. Zo strany účastníka konania bola pri kontrole predložená písomnosť - Reklamácia vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu zo dňa 09.06.2022, v ktorom spotrebiteľ – vlastník bytu č. x v bytovom dome Štós – kúpele č. xxx, prostredníctvom svojej právnej zástupkyne reklamoval vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytu za obdobie od 01.01.2021 do 31.12.2021. V reklamácií je poukazované na vzniknutý nedoplatok, ktorý je v porovnaní s predchádzajúcimi rokmi výrazne nižší. Vzhľadom k tomu, že nedoplatok vyúčtovaný v predchádzajúcich ročných zúčtovaniach bol viackrát reklamovaný, nebolo vlastníkovi bytu vysvetlené, z akých položiek pozostával, preto požaduje vysvetlenie jednotlivých položiek, ktoré tvoria nedoplatok podľa vyúčtovania za rok 2021, či je v ňom zahrnuté aj príslušenstvo účtovanej pohľadávky – úroky z omeškania, zmluvné pokuty. Na liste sa nachádzal odtlačok pečiatky správcu s dátumom 15.06.2022.

Ako ďalej vyplýva z podkladov pre rozhodnutie, nachádzajúcich sa v administratívnom spise v prejednávanvej veci, na uplatnenú reklamáciu vyúčtovania nákladov za rok 2021 správca zaslaná právnej zástupkyňi spotrebiteľa žiadosť zo dňa 20.06.2022 o zaslanie aktuálneho plnomocenstva na zastupovanie s dátumom 20.06.2022, konkrétne o zaslanie originálu aktuálneho plnomocenstva na predpísané právne úkony – riešenie reklamácie vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu za rok 2021, aby sa mohol k uplatnenej reklamácií kvalifikovane vyjadriť. Na uvedené reagovala právna zástupkyňa spotrebiteľa, ktorá sa listom zo dňa 29.06.2022 vyjadrila k predmetnej žiadosti správcu, uviedla, že splnomocnenie bolo predložené predsedovi predstavenstva správcu pri osobnom stretnutí. V prílohe listu bola pripojená osvedčená kópia splnomocnenia na zastupovanie spotrebiteľa zo dňa 18.12.2018. Po následnej ďalšej komunikácii medzi právnymi zástupcami oboch strán bola napokon reklamácia listom právneho zástupcu účastníka konania zo dňa 31.08.2022 označeným ako: „Reklamácia vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu – odpoveď“ zamietnutá. Z vyššie uvedeného teda vyplynulo, že účastník konania ako správca nevybavil reklamáciu vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu č. 2 za rok 2021 do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď reklamácia bola uplatnená podľa odtlačku pečiatky správcu na reklamácií dňa 15.06.2022 a bola vybavená listom zo dňa 31.08.2022.

Správny orgán uvádza, že zákon č. 182/1993 Z.z. v dotknutom ustanovení (§ 8a ods.1) určuje zákonnú lehotu na doručenie schválenej zmluvy každému vlastníkovi bytu a nebytového priestoru v dome a to do 30 dní od jej schválenia vlastníkmi bytov a nebytových priestorov v dome. Zákon č. 250/2007 Z.z. v dotknutom ustanovení (§ 18 ods.4) stanovuje lehotu 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v ktorej je predávajúci povinný reklamáciu vybaviť niektorým zo spôsobov uvedených vo vyššie citovanom ustanovení § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z.z.

Citované zákonné ustanovenia nestanovujú výnimky, resp. dôvody, ktoré by boli oprávnenými a objektívnymi dôvodmi na predĺženie uvedených lehôt, resp. na ich nedodržanie. Z povahy veci sa jedná o kogentné ustanovenia od ktorých sa nie je možné odchyliť žiadnym spôsobom. Správny orgán tiež poukazuje na ustálenú judikatúru 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. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto irelevantné, či mal k protizákonnému konaniu účastník konania motív, alebo nie. S poukazom na uvedené správny orgán pri rozhodovaní vo veci nemohol vziať do úvahy účastníkom konania poukazované skutočnosti subjektívneho charakteru uvádzané v jeho stanovisku zo dňa 07.09.2023, v ktorom o.i. poukázal na zmeny v obsadení členov štatutárneho orgánu – predstavenstva, pričom v čase kedy malo dôjsť k porušeniu zákonných povinností boli tieto orgány obsadené neoprávnenými osobami. Z hľadiska vyhodnotenia kontrolou zisteného skutkového stavu a teda i skutočností obsiahnutých v stanovisku kontrolovanej osoby (účastníka konania) zo dňa 07.09.2023 vo vzťahu k obom vyššie zistených nedostatkom sa správny orgán stotožňuje so závermi kontroly, zadokumentovanými v inšpekčnom zázname zo dňa 24.11.2023.

Z podkladov pre rozhodnutie je nepochybne zrejmé, že účastník konania si svoje povinnosti ustanovené zákonom (doručenie schválenej zmluvy vlastníkom bytov a nebytových priestorov bytového domu, vybavenie reklamácie) nesplnil riadne a včas. Samotná skutočnosť, že v čase podania podnetu už boli odstránené následky vytýkaného porušenia zákona a to účastníkom konania popísaným spôsobom (predloženie schválenej Zmluvy o výkone správy spotrebiteľovi v rámci súdneho konania, vybavenie reklamácie dňa 31.08.22 - po uplynutí zákonnej lehoty) je z hľadiska vyhodnotenia skutkového stavu zisteného kontrolou a vyvedenia zodpovednosti zaň, právne bezvýznamná. Správny orgán považuje za potrebné zdôrazniť, že k porušeniu povinností zo strany účastníka konania postačuje, ak dôjde len k ohrozeniu práv spotrebiteľov, teda nemusí dôjsť výlučne k poruchovému následku, nakoľko k poškodeniu spotrebiteľov dochádza samotným znížením rozsahu ich práv priznaných zákonom.

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

*V zmysle § 24 ods.1 zákona za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do 66 400 eur; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak.*

*Podľa § 24 ods. 5 citovaného zákona sa pri určení výšky pokuty prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.*

*Podľa § 24 ods. 6 citovaného zákona, ak ide o menej závažné porušenie povinnosti podľa odseku 1, na základe postupu podľa odseku 5, orgán dozoru môže pred rozhodnutím o uložení pokuty povinného vyzvať, aby upustil od protiprávneho konania a v určenej lehote vykonal*

*opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania. Vo výzve orgán dozoru oznámi následky protiprávneho konania, určí povinnému primeranú lehotu na výkon opatrení na ich nápravu a poučí ho o následkoch v prípade ich nevykonania. Ak povinný upustí od protiprávneho konania a vykoná opatrenia podľa predchádzajúcej vety, orgán dozoru nevydá rozhodnutie o uložení pokuty. Ak povinný neupustí od protiprávneho konania a nevykoná opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania oznámených vo výzve v určenej lehote, orgán dozoru rozhodne o uložení pokuty podľa odseku 1.*

Správny orgán pri určení výšky pokuty vychádzal z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon. Jednotlivé dôkazné prostriedky zhodnotil podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinnosti zo strany účastníka konania, ako predávajúceho, bolo spoľahlivo preukázané. Keďže kontrolou zistené a preukázané porušenie povinností ustanovených zákonom v danom prípade podľa názoru správneho orgánu nemožno považovať za menej závažné a teda nenastali predpoklady pre aplikáciu ustanovenia § 24 ods.6 zákona, správny orgán rozhodol o uložení sankcie tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

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 dodržanie povinnosti predávajúceho zabezpečovať poskytovanie služieb spôsobom umožňujúcim ich riadne použitie, keď nezabezpečil doručenie schválenej zmluvy o výkone správy v zákonnej lehote 30 dní od jej schválenia každému vlastníkovi bytu a nebytového priestoru v dome a tiež vzhľadom na nedodržanie zákonom stanovenej lehoty na vybavenie reklamácie. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

Sankcionovaným konaním účastníka konania bola porušená povinnosť vyplývajúca zo zákona o vlastníctve bytov, pričom jej porušenie predstavuje porušenie práva na informácie a možné ohrozenie ekonomických záujmov spotrebiteľov – vlastníkov bytov a nebytových priestorov, vzhľadom na nemožnosť podrobne sa oboznámiť s obsahom schválenej zmluvy o výkone správy a rozsahom práv a povinností zmluvných strán pri správe bytového domu, vrátane ďalších významných skutočností týkajúcich sa správy bytového domu. Pri určení výšky pokuty správny orgán zohľadnil aj skutočnosť, že predávajúci nevybavil reklamácie 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.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na informácie a na ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Pokuta, ktorú môže v zmysle § 24 ods. 1 zákon správny orgán uložiť do výšky 66 400 eur, bola uložená na dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby. Výšku uloženej pokuty považuje správny orgán po posúdení všetkých zákonných hľadísk a na základe správnej úvahy za primeranú a má za to, že uloženie pokuty v tejto výške 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.**