

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

Číslo: P/0254/08/23

Dňa: 23.04.2024

**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: OKAY Slovakia, spol. s r.o., sídlo: Černyševského 1287/10, Bratislava – mestská časť Petržalka 851 01, IČO: 35 825 979**, na základe kontroly začatej dňa 19.10.2023 v prevádzkarni: OKAY – elektro, predajňa 1143, Mlynská 39, Spišská Nová Ves (ďalej len „kontrolovaná prevádzkareň“), s pokračovaním v dňoch 06.11.2023 a 13.11.2023 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj (ďalej „Inšpektorát“) a ukončenej dňa 15.11.2023 v kontrolovanej prevádzkarni,

**pre porušenie povinnosti 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 aj „zákon o ochrane spotrebiteľa“)**, v zmysle ktorého je predávajúci povinný vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej lehote, t.j. v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď účastník konania reklamáciu vád výrobku - *mobilný telefón ZFOLD3256BK SG Galaxy Z*, výrobné číslo: 890430512022000, uplatnenú spotrebiteľom (pisateľom podnetu č. 647/2023) v kontrolovanej prevádzkarni dňa 06.07.2023 (doklad o uplatnení reklamácie - o príjme výrobku 1143/23070013 zo dňa 06.07.2023) nevybavil v zákonom stanovenej lehote, t.j. v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia niektorým zo spôsobov podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa (tzn. odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodneným zamietnutím),

## **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 – 02540823.**

## **O d ô v o d n e n i e :**

Dňa 19.10.2023 bol inšpektormi Inšpektorátu začatý výkon kontroly v prevádzkarni: OKAY – elektro, predajňa 1143, Mlynská 39, Spišská Nová Ves, zameranej na prešetrenie podnetu spotrebiteľa evidovaného pod číslom 647/2023. Inšpekčný záznam z vykonanej kontroly bol spísaný v sídle Inšpektorátu dňa 06.11.2023 a 13.11.2023, dňa 15.11.2023 bol v kontrolovanej prevádzkarni spísaný dodatok k inšpekčnému záznamu. Inšpekčný záznam z vykonanej kontroly bol dňa 16.11.2023 zaslaný kontrolovanej osobe (ďalej „účastník konania“) prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk).

Vykonanou kontrolou bolo zistené porušenie povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď účastník konania reklamáciu vád výrobku - *mobilný telefón ZFOLD3256BK SG Galaxy Z, výrobné číslo: 890430512022000*, uplatnenú spotrebiteľom (pisateľom podnetu č. 647/2023) v kontrolovanej prevádzkarni dňa 06.07.2023 (doklad uplatnenia reklamácie - o prijme výrobku 1143/23070013 zo dňa 06.07.2023) nevybavil v zákonom stanovenej lehote, t.j. v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia niektorým zo spôsobov podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa (tzn. odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodneným zamietnutím).

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 mu listom zo dňa 25.03.2024, doručeným do elektronickej schránky účastníka konania prostredníctvom portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) v ten istý deň.

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, a to v lehote 8 dní odo dňa doručenia Oznámenia o začatí správneho konania. Účastník konania toto svoje procesné právo nevyužil a k dôvodom začatia správneho konania uvedeným v oznámení o začatí správneho konania sa v lehote stanovenej správnym orgánom a ku dňu vydania tohto rozhodnutia nevyjadril.

V čase ukončenia kontroly dňa 15.11.2023 prítomný zamestnanec účastníka konania (zástupca vedúcej prevádzky) po oboznámení sa s obsahom inšpekčného záznamu inšpekčný záznam odmietol podpísať s odôvodnením, že nemôže nič podpísať. Vzhľadom na uvedené bol inšpekčný záznam z vykonanej kontroly dňa 16.11.2023 zaslaný účastníkovi konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) a doručený dňa 20.11.2023.

Dňa 05.12.2023 bolo na Inšpektorát prostredníctvom poštového podniku doručené podanie účastníka konania označené ako „Vyjadrenie k inšpekčnému záznamu“, v ktorom účastník konania okrem iného uviedol, že pán G... si uplatnil celkom tri reklamácie, a to reklamácie č.1143/23010050, 1143/23040035 a 1143/23070013, ktoré prijali v dobrej viere, že sa jedná o ich zákazníka, s ktorým bola uzatvorená kúpna zmluva. Posledná reklamácia č.1143/23070013 bola uzavretá ako neopraviteľná s nárokom na odstúpenie od kúpnej zmluvy a vrátenie peňazí. Pán G... bol informovaný o ukončení reklamácie a na tomto základe sa dostavil do predajne k vyriadeniu odstúpenia od kúpnej zmluvy. Pri spracovaní odstúpenia od kúpnej zmluvy bolo zistené, že pán G..., ktorý uplatnil vyššie uvedené reklamácie, ktoré prijali v dobrej viere, nie je spotrebiteľom v pravom zmysle slova, keďže so spoločnosťou OKAY Slovakia spol. s r.o. neuzatvoril dňa 20.04.2022 kúpnu zmluvu. S ohľadom na uvedené sa účastník konania nestotožňuje s tvrdením kontrolného orgánu o porušení zákona č.250/2007 Z.z., nakoľko bolo dodatočne zistené, že medzi spoločnosťou OKAY Slovakia spol. s r.o. a pánom G.... neexistuje zmluvný vzťah vo forme kúpnej zmluvy.

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 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 § 2 písm. l) zákona o ochrane spotrebiteľa sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby.*

*Podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa 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.*

*Podľa § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. 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 má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.*

Vykonanou kontrolou bolo nedodržanie povinnosti predávajúceho vyplývajúcej z vyššie citovaného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa jednoznačne a spoľahlivo preukázané.

Zo zabezpečených podkladov pre rozhodnutie bolo okrem iného zistené, že spotrebiteľ (pisateľ podnetu) uplatnil v kontrolovanej prevádzkarni tri reklamácie väd výrobku - *mobilný telefón ZFOLD3256BK SG Galaxy Z, výrobné číslo: 890430512022000*, zakúpeného dňa 20.04.2022. Z dokladu o prijatí reklamácie č. 1 zaevidovanej pod číslom 1143/23010050 bolo zistené, že spotrebiteľ (pisateľ podnetu) uplatnil reklamáciu č.1 dňa 23.01.2023 (t.j. počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku), popis vady: „*nerieši na nič, na nabíjaku, nefunguje vôbec, vôbec sa nezapne ani nepreblikne*“. Z dokladu o vybavení reklamácie č. 1 zaevidovanej pod číslom 1143/23010050 zo dňa 05.02.2023 vyplýva, že reklámácia bola vybavená opravou výrobku a spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu) bol vydaný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Z dokladu o prijatí reklamácie č. 2 zaevidovanej pod číslom 1143/23040035 bolo zistené, že spotrebiteľ (pisateľ podnetu) uplatnil reklamáciu č. 2 dňa 17.04.2023 (t.j. počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku), popis vady: „*2 rovnaká reklámácia – telefón sa nedá zapnúť*“. Z dokladu o vybavení reklamácie č.2 zaevidovanej pod číslom 1143/23040035 zo dňa 13.05.2023 vyplýva, že aj táto reklámácia bola vybavená opravou a spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu) bol vydaný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Z dokladu o prijatí reklamácie č. 3 zaevidovanej pod číslom 1143/23070013 bolo zistené, že spotrebiteľ (pisateľ podnetu) uplatnil reklamáciu č. 3 dňa 06.07.2023 (t.j. po 12 mesiacoch od kúpy výrobku), popis vady: „*3 rovnaká reklámácia – telefón sa nedá zapnúť - zákazník žiada odstúpenie od KZ*“. V doklade o vybavení reklamácie č. 3 zaevidovanej pod číslom 1143/23070013 (bez dátumu) je uvedený status – *neopraviteľné*. Zároveň z emailu zo dňa 28.07.2023 (od OKAY Team) bolo zistené, že k predmetnej reklámácii č. 3 bol dňa 27.07.2023 vystavený dobropis č. PF23545163 od dodávateľa ATC. V čase kontroly sa reklamovaný výrobok nachádzal v predajni. Vzhľadom na vyššie uvedené skutočnosti účastníkom konania nebolo preukázané vybavenie reklamácie č. 3 v zákonom stanovenej lehote, t.j. v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia niektorým zo spôsobov podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa (tzn. odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodneným zamietnutím ).

S poukazom na uvedené správny orgán považuje za potrebné uviesť, že Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t.j. či konkrétna reklámácia 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, nerieši spory medzi účastníkmi zmlúv, ani neukladá zmluvným stranám ako majú postupovať, aby boli dodržané všetky práva a povinnosti každej zmluvnej strany paritne. Pri reklamáciách sleduje len dodržiavanie formálneho postupu pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií, teda nerieši individuálne práva a povinnosti zmluvných strán, o čom rozhodujú príslušné súdy. 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 povinnosti v zmysle vyššie uvedeného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa.

Z vyššie citovaného ustanovenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa vyplýva predovšetkým povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu po určení spôsobu vybavenia reklamácie na základe rozhodnutia spotrebiteľa v lehote ihneď, v odôvodnených prípadoch aj neskôr, najneskôr však v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Vybavením reklamácie sa pritom v zmysle § 2 písm. m) 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. Reklamačné konanie sa začína na základe reklamácie, ako jednostranného právneho úkonu kupujúceho adresovaného predávajúcemu, ktorým kupujúci – spotrebiteľ vytýka určitú vadu predmetnej veci alebo poskytnutej služby a dáva predávajúcemu na vedomie, aké právo v súvislosti s reklamovanou vadou uplatňuje. Právo na uplatnenie reklamácie patrí medzi základné práva spotrebiteľa, na základe ktorého sa realizuje zodpovednosť vzťah za vady predanej veci alebo poskytnutej služby medzi predávajúcim a kupujúcim. Citované ustanovenie zákona o ochrane spotrebiteľa pri vybavovaní reklamácie počíta s aktivitou predávajúceho, ktorý v rámci stanovenej lehoty odstráni nedostatky, ktoré sú v reklamacii vytýkané, písomne vyzve na prevzatie plnenia alebo reklamáciu v rámci tejto lehoty odôvodnene zamietne. 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. Reklamáciu pritom možno považovať za vybavenú v zákonnej lehote vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že v tejto lehote ukončil reklamačné konanie niektorým zo zákonom stanovených spôsobov za predpokladu, že o tejto skutočnosti vedel aj spotrebiteľ.

Ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchýliť. 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. 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 alebo fyzických osôb - podnikateľov sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu právnickej osoby alebo fyzickej osoby - podnikateľa. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je právnická osoba alebo fyzická osoba – podnikateľ, spôsobilá na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania tak zodpovedá za porušenie povinností 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.

Vzhľadom k vyššie uvedeným skutočnostiam vo vzťahu k námietke účastníka konania prezentovanej vo vyššie popísanom vyjadrení k inšpekčnému záznamu ( ....“ pán G...., ktorý uplatnil vyššie uvedené reklamácie, ktoré prijali v dobrej viere, nie je spotrebiteľom v pravom zmysle slova, keďže so spoločnosťou OKAY Slovakia spol. s r.o. neuzatvoril dňa 20.04.2022 kúpnu zmluvu.....“) správny orgán má za to, že účastník konania, ktorý zákonom predpísaným spôsobom a v zákonom stanovenej lehote vybavil dve predchádzajúce reklamácie predmetného výrobku uplatnené spotrebiteľom bez overenia si jeho totožnosti (a to i napriek uzavretiu poisťovnej zmluvy) za účelom potvrdenia/vylúčenia existencie zmluvného vzťahu a ktorý aj reklamáciu č. 3 prijal, mal postupovať tak ako pri predchádzajúcich reklamáciách a reklamáciu vybaviť v zákonom stanovenej lehote niektorým zo zákonom uvedených spôsobov. S poukazom na uvedené správny orgán nemohol vyhodnotiť okolnosti uvádzané účastníkom konania ako okolnosti zbavujúce účastníka konania jeho objektívnej zodpovednosti za zistený protiprávny stav.

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 o ochrane spotrebiteľa 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. Keďže kontrolou zistené a preukázané porušenie povinnosti ustanovenej zákonom v danom prípade nemožno považovať za menej závažné a teda nenastali predpoklady pre aplikáciu ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, 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 o ochrane spotrebiteľa prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti vzhľadom na porušenie povinnosti predávajúceho v súvislosti s vybavením reklamácie, ktoré nemožno hodnotiť ako zanedbateľné s poukazom na dôležitosť reklamačného konania pre spotrebiteľa. Nesplnením si povinnosti vyplývajúcej účastníkovi konania z § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na riadne vybavenie reklamácie spôsobom ustanoveným zákonom. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práva spotrebiteľa chráneného dotknutým zákonným ustanovením. Nespochybniteľná je najmä dôležitosť včasného vybavenia reklamácie niektorým zo zákonom stanovenej spôsobov. Nedodržaním tejto povinnosti účastník konania taktiež znížil rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľovi vzniká ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nie je riadne oboznámený s výsledkom reklamačného konania, na základe čoho nemôže podniknúť ďalšie kroky k vyriešeniu danej problematiky. Správny orgán prihliadol pri určovaní výšky postihu aj k tomu, že predávajúci nedodržaním zákonom stanovenej lehoty nedodrжал zákonom predpísané povinnosti pri vybavovaní reklamácie a teda maril to, čo bolo zákonom sledované, totiž poskytnúť ochranu

spotrebiteľovi a tým posilniť jeho nevýhodné postavenie. Správny orgán prihliadol tiež na skutočnosť, že povinnosťou predávajúceho, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k vyššie uvedenému nebolo splnené.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na ochranu 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/0281/08/23

Dňa: 17.04.2024

**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: BYFOS, s.r.o., sídlo: Mudroňova 4, Košice 040 01, IČO: 36 169 871,** na základe výsledkov kontroly začatej dňa 26.10.2023 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Vrátna 3, Košice, (ďalej len „Inšpektorát“), ukončenej v sídle Inšpektorátu dňa 21.12.2023,

**pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 4 ods.1 písm. d) 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 povinnosťou predávajúceho správne účtovať ceny pri poskytovaní služieb, keď účastník konania ako predávajúci (správca bytov a nebytových priestorov v bytovom dome na ul. Ostravská xx v Košiciach), v ročnom vyúčtovaní služieb a médií za rok 2020 (ku kontrole predložené *Ročné vyúčtovanie služieb a médií za obdobie od 01.01.2020 do 31.12.2021* na byt vlastníka – pisateľa podnetu č. 518/2023) nesprávne vyúčtoval položku elektrická energia spoločných priestorov, keď vo vyúčtovaní nebol zohľadnený náklad v hodnote 71,15 € od spoločnosti ANTIK Telecom, s.r.o. Košice (refakturovaná suma 71,15 € za prevádzku siete internet za rok 2020, vzhľadom na umiestnenie zariadenia spoločnosti ANTIK Telecom, s.r.o., Košice), v dôsledku čoho účastník konania vyúčtoval náklad na elektrickú energiu v spoločných priestoroch domu za rok 2020 na byt vlastníka vo výške 64,51 €, namiesto správnej hodnoty 58,33 €,**



**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 v zákonnej lehote reklamáciu spotrebiteľa – vlastníka bytu v bytovom dome na ul. Ostravská xx, Košice, zo dňa 19.06.2023, uplatnenú prostriedkami diaľkovej komunikácie (e-mailom zo dňa 16.09.2023, doručení správcovi dňa 23. júna 2023, ktorej predmetom bola nepokojnosť s opravným vyúčtovaním nákladov spojených s užívaním bytu za rok 2022 (vytýkané nesprávne prenesenie čísel z faktúry za elektrickú energiu do ročného vyúčtovania);**

### **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 – 02810823.**

### **O d ô v o d n e n i e :**

Dňa 26.10.2023 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 prešetrovanie podnetu spotrebiteľa, evidovaného pod číslom 518/2023, a to zaslaním výzvy na predloženie dokladov a stanoviska k prešetrovanému podnetu. Kontrola bola ukončená v sídle Inšpektorátu dňa 21.12.2023, za prítomnosti konateľa kontrolovanej osoby (účastníka konania).

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

- podľa § 4 ods.1 písm. d) zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého je povinnosťou predávajúceho správne účtovať ceny pri poskytovaní služieb, keď účastník konania ako predávajúci (správca bytov a nebytových priestorov v bytovom dome na ul. Ostravská xx v Košiciach), v ročnom vyúčtovaní služieb a médií za rok 2020 (ku kontrole predložené *Ročné vyúčtovanie služieb a médií za obdobie od 01.01.2020 do 31.12.2021* na byt vlastníka – pisateľa podnetu č. 518/2023) nesprávne vyúčtoval položku elektrická energia spoločných priestorov, keď vo vyúčtovaní nebol zohľadnený náklad v hodnote 71,15 € od spoločnosti ANTIK Telecom, s.r.o. Košice (refakturovaná suma 71,15 € za prevádzku siete internet za rok 2020, vzhľadom na umiestnenie zariadenia spoločnosti ANTIK Telecom, s.r.o., Košice), v dôsledku čoho bol náklad na elektrickú energiu v spoločných priestoroch domu za rok 2020 na byt vlastníka vyúčtovaný vo výške 64,51 €, namiesto správnej hodnoty 58,33 €,

- 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 v zákonnej lehote reklamáciu spotrebiteľa – vlastníka bytu v bytovom dome na ul. Ostravská xx, Košice, zo dňa 19.06.2023, uplatnenú prostriedkami diaľkovej komunikácie (e-mailom zo dňa 16.09.2023, doručení správcovi dňa 23. júna 2023, ktorej predmetom bola nepokojnosť s opravným vyúčtovaním nákladov spojených s užívaním bytu za rok 2022 (vytýkané nesprávne prenesenie čísel z faktúry za elektrickú energiu do ročného vyúčtovania).

Za zistené nedostatky a tým aj za preukázané porušenie zákona citované vo výrokovej 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., oznámené účastníkovi listom zo dňa 20.03.2024, doručeným do jeho elektronickej schránky prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy dňa 21.03.2024. Správny orgán týmto opravuje zrejmú chybu v písaní a to nesprávne uvedený dátum začatia kontroly uvedený v oznámení o začatí správneho konania, kde sa namiesto správneho údaja – 26.10.2023, uvádza 20.10.2023. Uvedená oprava nemá žiadny vplyv na právne účinky oznámenia o začatí správneho konania.

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 nevyjadril.

Dňa 05.01.2024 bolo na Inšpektorát elektronicou poštou doručené vyjadrenie účastníka konania k inšpekčným záznamu. Vo vyjadrení účastník konania uvádza, že vzhľadom na to, že spotrebiteľ bol už pred opravným vyúčtovaním a následne v rámci opravného vyúčtovania informovaný o tom, že v tomto opravnom vyúčtovaní sú už presne premietnuté náklady podľa faktúry od dodávateľ (v tom spočívala predmetná oprava vyúčtovania), považovali opakovanú požiadavku spotrebiteľa na „správne prenesenie čísiel z faktúry do ročného vyúčtovania“ za bezpredmetnú resp. za duplikovanie už raz nimi vybavenej reklamácie.

Refakturáciu nákladov za elektrickú energiu spoločnosti ANTIK Telecom s.r.o. Košice, zahrnú do nákladov „resp. výnosov“ za elektrickú energiu spoločných priestorov Ostravská xx, Košice vo vyúčtovaní za rok 2023. Vo vyúčtovaní roku 2020 technickou chybou programu bolo spôsobené, že táto čiastka nebola zarátaná do rozpočítania nákladov za elektrickú energiu spoločných priestorov. V prílohe však posielajú výpis z účtu Ostravská xx, podľa ktorého bola suma 71,15 Eur na účet bytového domu pripísaná dňa 18.10.2021. Účastník konania dodal, že vystavuje spoločnosti ANTIK Telekom každý rok faktúru za odber elektrickej energie v bytových domoch na základe reálnej spotreby. Túto spotrebu dostávajú od spoločnosti ANTIK vždy začiatkom nasledujúceho roku, takže aj keď to napr. podlieha vyúčtovaniu za rok 2020 reálne platby od spoločnosti ANTIK prichádzajú v priebehu roku 2021.

*Podľa § 2 písm. b) zákona je predávajúci 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 § 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. d) zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný správne účtovať ceny pri poskytovaní služieb.

Účastník konania vykonáva správu bytového domu na Ostravskej ul. č. xx v Košiciach na základe Zmluvy o výkone správy č. 2011/Ostr. xx, zo dňa 01.07.201, uzatvorenej podľa zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov medzi vlastníkmi bytov a nebytových priestorov Ostravská xx, Košice a správcom BYFOS, s.r.o., Poštová 13, Košice.

Pri kontrole správnosti účtovania nákladov za elektrickú energiu v spoločných priestoroch domu bolo zohľadnené znenie Zmluvy o výkone správy – konkrétne ustanovenie článku VIII. Rozsah správy, bod 2., v zmysle ktorého: „V oblasti ekonomiky a hospodárenia: b) vedenie evidencie príjmov a výdavkov domu vrátane spracovania vyúčtovania služieb spojených s prevádzkou objektu, vyúčtovanie jednotlivých služieb je správca povinný vykonať nasledovným spôsobom: dodávka elektrickej energie do spoločných častí a zariadení – podľa počtu osôb v závislosti na dobe, počas ktorej sa v byte alebo nebytovom priestore počas roka zdržiavali.“.

Ku kontrole bol predložený prehľad osôb po mesiacoch v bytovom dome Ostravská xx, Košice za roky 2020, 2021, 2022. Z podkladov pre rozhodnutie vyplýva, že náklady na elektrickú energiu pre odberné miesto v bytovom dome Ostravská xx, Košice za obdobie 01.01.2020 – 31.12.2020 predstavovali podľa faktúry č. 7257381984 od dodávateľa Východoslovenská energetika a.s., Mlynská 31, Košice sumu 741,91 €. V bytovom dome Ostravská xx, Košice je umiestnené zariadenie spoločnosti ANTIK Telecom, s.r.o., Košice, pričom za prevádzku siete internet za rok 2020 menovaná spoločnosť refakturovala sumu 71,15 €, o čom bol predložený doklad – Aktualizácia zariadení odoberajúcich elektrickú energiu na uliciach spravovaných BYFOS 2020, v ktorom je pre bytový dom Ostravská xx uvedená hodnota 71,15 €. Účastník konania však náklad v hodnote 71,15 € od spoločnosti ANTIK Telecom, s.r.o. Košice nezohľadnil vo vyúčtovaní služieb a médií za rok 2020 v položke elektrická energia spoločných priestorov. V predloženom prehľade predpisu záloh a skutočných nákladov na byt vlastníka – pisateľa podnetu č. 518/2023, je uvedený náklad vo výške 64,51 €, teda o 6,18 € viac v neprospech spotrebiteľa z dôvodu neodpočítania refakturovaných nákladov od spoločnosti ANTIK Telecom, s.r.o.

Predmetom preverovania v rámci vykonanej kontroly bol aj postup účastníka konania – správcu dotknutého bytového domu v súvislosti s reklamáciou uplatnenou spotrebiteľom – pisateľom podnetu č. 518/2023, prostredníctvom emailu dňa 05.06.2023 (*námietka k ročnému vyúčtovaniu za rok 2022 – evidenčné číslo vyúčtovania 1059010007, ako aj za všetkých vlastníkov bytového domu Ostravská xx v Košiciach, a to konkrétne k položke energia spoločných priestorov, kde vyúčtovanie nesedí s nákladmi, ktoré sú uvedené vo vyúčtovaní*). Z dostupných podkladov (vrátane dokladu predloženého samotným spotrebiteľom – Informácia správcu o doručení opravného vyúčtovania za rok 2022) je možné konštatovať, že vlastník bytu, ako aj ostatní vlastníci predmetného bytového domu boli informovaní o vykonaní opravného vyúčtovania a bola im doručená odpoveď s uvedením dôvodu opravy vyúčtovania, a to v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie (14.06.2023). Z podkladov pre rozhodnutie ďalšej vplynulo, že pisateľ podnetu č. 518/2023 dňa 19.06.2023 zaslal na e-mailovú adresu správcu námietku k opravnému vyúčtovaniu za rok 2022, ktorú zdôvodnil tým, že bytový dom má sadzbu za elektrinu spoločných priestorov pre zraniteľných odberateľov elektriny v domácnosti, preto žiada o zjednanie nápravy, správne prenesenie čísel z faktúry do ročného vyúčtovania. Prijatie predmetnej reklamácie potvrdil správca dňa 23.06.2023, napriek tomu však vybavenie predmetnej reklamácie v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote na vybavenie reklamácie nezabezpečil.

Účastník konania vo svojom vyjadrení neuviedol žiadne nové skutočnosti ani dôkazy, ktoré by mali mať vplyv na vyhodnotenie kontrolou spoľahlivo zisteného skutkového stavu. Správny orgán trvá na kontrolných zisteniach tak, ako sú zaznamenané v inšpekčnom zázname z vykonanej kontroly, z ktorého je zrejmé, že vyúčtovanie nákladov za služby spojené s bývaním za rok 2020 v položke elektrická energia spoločných priestorov domu Ostravská xx v Košiciach vykonané nesprávne. Ako sám účastník konania priznáva, k nezapočítaniu refundácie došlo v dôsledku chyby počítačového programu. Účastník konania predloženým výpisom z účtu bytového domu Ostravská xx v Košiciach preukázal, že čiastku 71,15 € sám poukázal na účet bytového domu 18.10.2021, avšak nepreukázal, že finančné prostriedky, ktoré mali byť rozúčtované medzi vlastníkov neboli na jeho účet poukázané včas, teda tak, aby mohli byť predmetom vyúčtovania služieb spojených s užívaním bytov za rok 2020. Navyše, ako sám účastník konania ďalej uvádza, čiastka 71,15 € má byť rozúčtovaná medzi vlastníkov bytov a nebytových priestorov bytového domu v súlade s vyššie uvedeným článkom zmluvy o výkone správy až vo vyúčtovaní za rok 2023.

Rovnako tak účastník konania svojím vyjadrením nespochybnil ani kontrolou zistený skutkový stav týkajúci sa jeho postupu pri vybavovaní reklamácie. Spotrebiteľ preukázateľne vytkol predávajúcemu ( účastníkovi konania) vady poskytnutej služby (vypracovaného opravného vyúčtovania), pričom predávajúci mal takto uplatnenú reklamáciu vybaviť v zákonnej lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia, k čomu nedošlo.

Účastníkom konania poukazované zdôvodnenie príčin vzniku nedostatkov vyhodnotil správny orgán ako subjektívne, a ako také ich pri rozhodovaní vo veci nebolo možné zohľadniť ako okolnosti zbavujúce účastníka konania jeho objektívnej zodpovednosti za zistené porušenie zákona.

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.

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 správne účtovať ceny pri poskytovaní služieb a nezabezpečil dodržanie povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán zohľadnil pri určovaní výšky pokuty skutočnosť, že účastník konania je z titulu výkonu jeho

činnosti povinný zachovávať a dodržiavať požadovanú úroveň odbornej starostlivosti voči spotrebiteľom. Nesprávne účtovanie cien pri poskytovaní služieb sa negatívne premieta v majetkovej sfére spotrebiteľov v tomto prípade vlastníkov bytov a nebytových priestorov bytového domu). Správny orgán pri určovaní výšky pokuty vzal do úvahy rozdiel medzi vyúčtovanou a správnu hodnotou nákladov na elektronickú energiu spoločných priestorov daného bytového domu. Pri určení výšky pokuty správny orgán zohľadnil aj skutočnosť, 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.

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.**