

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj (ďalej I SOI v Nitre), ako príslušný orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. d), § 4 ods. 1 a § 4 ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, § 20 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,

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

účastníkovi konania s obchodným menom: **Pol'nohospodár - Stavebné bytové družstvo**
sídlo: **K Rieke 2, 949 01 Nitra**
IČO: **00 515 507**

na základe kontroly vykonanej dňa 16.12.2020 a dňa 12.04.2021 v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná č. 9, 950 50 Nitra

- **pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 18 ods. 9 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 zmysle ktorého predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, nakoľko prešetrovaním spotrebiteľského podnetu č. 539/2020 bolo dňa 12.04.2021 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania ako správca nevydal spotrebiteľom písomný doklad o vybavení reklamácie uplatnenej listom – „*Vec: Reklamovanie voči vyúčtovaniu nákladov na bývanie a služby s tým spojené VS 1036176 za rok 2019*“, zaslaným doporučenou poštou dňa 11.06.2020, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie,

u k l a d á

účastníkovi konania 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 p o k u t u vo výške **200,- €** (slovom dvesto eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia na účet vedený v Štátnej pokladnici, Bratislava, č. ú. SK5781800000007000065068, VS – 00490420.

Odôvodnenie

Dňa 16.12.2020 a 12.04.2021 bol v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj spísaný inšpektormi Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj inšpekčný záznam o výsledku vykonanej kontroly, ktorá bola zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľa č. 539/2020 a na dodržiavanie ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, 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 zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov v znení neskorších predpisov.

Prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 539/2020 bolo dňa 12.04.2021 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania ako správca nevydal spotrebiteľom písomný doklad o vybavení reklamácie uplatnenej listom – „*Vec: Reklamovanie voči vyúčtovaniu nákladov na bývanie a služby s tým spojené VS 1036176 za rok 2019*“, zaslaným doporučené poštou dňa 11.06.2020, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Účastník konania na predmetnú reklamáciu odpovedal zaslaním dokladu – „*ROZÚČTOVANIE FO – JEDĽOVÉ KOSTOLANY ... za rok 2019*“ zo dňa 25.06.2020 a dokladu – „*Vec: Fond prevádzky, údržby a opráv*“ zo dňa 02.07.2020. Odpoveď na reklamáciu neobsahovala identifikáciu reklamácie a spotrebiteľa, spôsob vybavenia reklamácie a odôvodnenie postupu pri riešení reklamácie.

Doklad – ROZÚČTOVANIE FO – JEDĽOVÉ KOSTOLANY ... za rok 2019 tvorí prílohu spotrebiteľského podnetu a prílohu č. 6 inšpekčného záznamu zo dňa 12.04.2021. Doklad – „*Vec: Fond prevádzky, údržby a opráv*“ zo dňa 02.07.2020 tvorí prílohu č. 3 inšpekčného záznamu zo dňa 16.12.2020. Podľa vyjadrenia účastníka konania bol doklad – „*Vec: Fond prevádzky, údržby a opráv*“ zaslaný p. E. spolu s vyššie uvedeným dokladom – ROZÚČTOVANIE FO – JEDĽOVÉ KOSTOLANY ... za rok 2019. Prílohu č. 3 inšpekčného záznamu zo dňa 16.12.2020 tvorí aj Zoznam doporučených zásielok zo dňa 02.07.2020, kde je uvedená doporučená zásielka p. E pod číslom RG87407685.

Inšpekčný záznam zo dňa 16.12.2020 bol zaslaný do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, pričom bol doručený v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 11.01.2021.

Inšpekčný záznam zo dňa 12.04.2021 bol zaslaný do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, pričom bol doručený v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 20.04.2021.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie § 18 ods. 9 vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa, citované vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0049/04/20 zo dňa 24.06.2021 do jeho aktivovanej elektronickej schránky, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 30.06.2021.

K inšpekčnému záznamu sa účastník konania sa vyjadril e-mailom, ktorý bol na I SOI v Nitre doručený dňa 04.05.2021. Vo svojom vyjadrení účastník konania uznal, že reklamácia nebola vybavená v súlade so zákonom, nakoľko bytové družstvo nemá svojho právneho zástupcu a momentálne nie je možné ani zaplatiť právne poradenstvo. V budúcnosti v prípade ďalších reklamácií bude bytové družstvo postupovať v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.

Dňa 16.12.2020 bolo na I SOI v Nitre doručené vyjadrenie účastníka konania, v ktorom uviedol, že reklamáciu vlastníkov E., E. obdržanú dňa 12.06.2020 riešili tým, že znovu prepočítali čerpanie a tvorbu fondu opráv za rok 2019. V tabuľke Rozúčtovanie FO – Jedľové Kostolany 538 za rok 2019 je vypočítaný fond opráv pre E. a spol. a zvlášť pre ostatných vlastníkov. Predmetný doklad doporučene zaslali vlastníkom bytového domu aj pánu E., čo dokazuje aj doklad Zoznam doporučených zásielok. Týmto považovali reklamáciu pána E. za vybavenú, nakoľko doklad preukazuje správnosť výpočtu čerpania a tvorby fondu opráv za rok 2019. Evidenciu reklamácií nevedú, nakoľko okrem pána E. viacej reklamácií v priebehu roka neriešili. Na doručený rozpis tvorby a čerpania fondu opráv za rok 2019 reagovali ostatní vlastníci tým, že žiadali o osobnú konzultáciu s vedením bytového družstva. Jednanie sa uskutočnilo dňa 29.06.2020 na bytovom družstve, ktorého sa odmietol pán E. zúčastniť. V zmysle zápisu z jednania zaslali dňa 01.07.2020 vlastníci bytov žiadosť o výpočet zostatku fondu opráv pre jednotlivých vlastníkov s tým, že sporne vyčerpané finančné prostriedky budú uhradené do fondu opráv. Týmto považovali reklamáciu pána E. za doriešenú. Zápis z jednania, Žiadosť a výpočet Úhrady fondu opráv účastník konania zaslal v prílohe.

K tomu správny orgán uvádza, že zodpovednosť účastníka konania je v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa koncipovaná na objektívnom princípe, čo znamená, že účastník konania za svoje konanie zodpovedá bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iné okolnosti, za ktorých k ich porušeniu došlo, pričom na subjektívne dôvody vzniku nedostatkov zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje prihliadať. Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa posudzuje formálnu stránku reklamačného konania a neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t. j. či reklamácia bola opodstatnená. Formálny postup je taxatívne vymedzený v ustanovení § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán preto zdôrazňuje, že účastník konania je zo strany SOI sankcionovaný za to, že nedodrжал formálny postup pri vybavovaní reklamácie požadovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa.

Ďalej správny orgán uvádza, doklad o vybavení reklamácie musí byť vydaný spotrebiteľovi do 30 dní od uplatnenia reklamácie. Zákon o ochrane spotrebiteľa síce vyslovene neustanovuje formu alebo vzor pre písomný doklad o vybavení reklamácie, avšak zo samotného znenia ustanovenia § 18 ods. 9 zákona jednoznačne vyplýva, že doklad musí byť vydaný zo strany predávajúceho, pričom by mal obsahovať okrem identifikácie reklamácie a spotrebiteľa, aj základné údaje vo vzťahu k spôsobu riešenia reklamácie spotrebiteľa a odôvodnenie tohto postupu, a to v takom rozsahu, aby spotrebiteľovi mohol slúžiť aj ako podklad pre vykonanie ďalších úkonov, napr. v rámci súdneho konania, čiže musí mať preukaznú hodnotu.

Podľa § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim.

Inšpektorát SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v danom prípade spoľahlivo preukázaný. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 12.04.2021, ktorý považuje za nepochybné zistený.

Podľa § 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.

Podľa § 24 ods. 5 vyššie cit. zákona č. 250/2007 Z. z. bolo pri určení výšky pokuty prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

V súvislosti s porušením povinnosti vyplývajúcej z § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, správny orgán prihliadol na skutočnosť, že spotrebiteľovi nebolo umožnené, aby mal k dispozícii doklad preukazujúci skutočnosť, akým spôsobom správca reklamáciu vybavil. Nevydanie dokladu o vybavení reklamácie znemožňuje spotrebiteľovi v prípade potreby preukázať čas trvania reklamačného konania a súčasne mu neumožňuje vykonať prípadné ďalšie úkony pre uplatňovanie si svojich práv zo zodpovednosti za vady za vady poskytnutej služby v prípade, keď nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie.

Správny orgán prihliadol zároveň k tomu, že účel sledovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa vyjadrený v § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého má každý spotrebiteľ okrem iného právo na informácie, nebol v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky poskytovania služieb. Za ich dodržiavanie zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Vzhľadom na uvedené bola pokuta uložená odôvodnene a v adekvátnej výške.

Správny orgán uložil výšku postihu v zákonom stanovenej sadzbe do 66 400,- €. Pokuta, ktorú správny orgán ukladá účastníkovi konania nemôže byť neprimerane mierna vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, čo znamená, že pokuta ako finančný postih musí obsahovať aj represívnu zložku. Navyše na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení.

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