



ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. e/, § 4 ods. 1, § 4 ods. 2 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, § 20 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zák. SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení zák. 397/2008 Z. z. a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon o ochrane spotrebiteľa**) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (**d'alej len Správny poriadok**)

r o z h o d o l takto:

účastníkovi konania: **BYTOVÉ STAVBY s.r.o., sídlo: Hodžova 210/4, 010 01 Žilina**
dátum a miesto vykonania kontroly: kontrola bola začatá dňa 12.8.2021 na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina* na základe *predvolania* zo dňa 12.8.2021, pokračovala dňa 9.9.2021 na *správnom orgáne* spísaním *inšpekčného záznamu* zo dňa 9.9.2021, ďalej 22.3.2022 na *správnom orgáne* na základe výzvy na doručenie dokladov a podanie vysvetlenia zo dňa 22.3.2022, ďalej dňa 20.4.2022 na *správnom orgáne* na základe oznámenia o vykonaní kontroly zo dňa 20.4.2022, dňa 12.5.2022 v *sídle účastníka konania* spísaním *inšpekčného záznamu* zo dňa 12.5.2022 a bola ukončená dňa 22.6.2022 v *sídle účastníka konania* spísaním *inšpekčného záznamu-došetrenia* zo dňa 22.6.2022

IČO: 47 033 096

- pre porušenie povinnosti predávajúceho v zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa

- po určení spôsobu vybavenia reklamácie vybaviť ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-428/2021, a vykonanou s predávajúcim - účastníkom konania: *BYTOVÉ STAVBY s.r.o., sídlo: Hodžova 210/4, 010 01 Žilina* dňa 12.8.2021 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina na základe predvolania zo dňa 12.8.2021, dňa 9.9.2021 na správnom orgáne spísaním inšpekčného záznamu zo dňa 9.9.2021, ďalej 22.3.2022 na správnom orgáne na základe výzvy na doručenie dokladov a podanie vysvetlenia zo dňa 22.3.2022, ďalej dňa 20.4.2022 na správnom orgáne na základe oznámenia o vykonaní kontroly zo dňa 20.4.2022, dňa 12.5.2022 v sídle účastníka konania spísaním inšpekčného záznamu zo dňa 12.5.2022 a dňa 22.6.2022 v sídle účastníka konania spísaním inšpekčného záznamu - došetrenia zo dňa 22.6.2022, zistené, že predávajúci reklamáciu spotrebiteľa, uplatnenú listom zo dňa 18.2.2021 (doručeným účastníkovi konania ako predávajúcemu dňa 25.2.2021) aj na vadu: „...3. Problém s bezpečnostnými dverami- dvere sú krivé, nepriliehajú. Vo vrchnej časti nedoliehajú, je tam vôľa 6 mm. Nepomohlo ani 1,5 hodinové nastavovanie p. B. Dvere žiadam vymeniť, nedajú sa nastaviť...“, nevybavil najneskôr v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia, keď táto reklamácia bola vybavená až dňa 14.5.2021 výmenou výrobku

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **500,-€**, **slovom päťsto eur**, ktorú je účastník konania povinný (á) zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-02250521.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 12.7.2021 (s neskoršími doplneniami) bol správnomu orgánu doručený podnet spotrebiteľa, zaevidovaný pod číslom P-428/2021, žiadajúci preveriť činnosť účastníka konania aj v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa. Za účelom prešetrenia daného podnetu začal Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina s účastníkom konania- predávajúcim: *BYTOVÉ STAVBY s.r.o., sídlo: Hodžova 210/4, 010 01 Žilina* dňa 12.8.2021 na správnom orgáne kontrolu na základe *predvolania zo dňa 12.8.2021* (doručeného do elektronickej schránky účastníka konania na portáli www.slovensko.sk dňa 13.8.2021 na základe elektronickej doručenky), táto kontrola pokračovala dňa 9.9.2021 na správnom orgáne za prítomnosti účastníka konania spísaním *inšpekčného záznamu zo dňa 9.9.2021*, ďalej dňa 22.3.2022 na správnom orgáne na základe výzvy na doručenie dokladov a podanie vysvetlenia zo dňa 22.3.2022 (doručenou do elektronickej schránky účastníka konania na portáli www.slovensko.sk dňa 4.4.2022 na základe elektronickej doručenky) s doručením dokladov a vysvetlenia správnomu orgánu zo strany splnomocneného právneho zástupcu účastníka konania (na základe *plnej moci zo dňa 12.4.2022*) dňa 13.4.2022, ďalej dňa 20.4.2022 na správnom orgáne na základe *oznámenia o vykonaní kontroly zo dňa 20.4.2022* (doručeného do elektronickej schránky splnomocneného právneho zástupcu účastníka konania na portáli www.slovensko.sk dňa 5.5.2022 na základe elektronickej doručenky), a kontrola bola ukončená dňa 12.5.2022 a 22.6.2022 v sídle účastníka konania spísaním *inšpekčného záznamu zo dňa 12.5.2022 a inšpekčného záznamu - došetrenia zo dňa 22.6.2022*. Predmetnou kontrolou bolo zistené, že spotrebiteľ, podávajúcí podnet P-428/2021, uzatvoril s účastníkom konania Zmluvu o rezervácii nehnuteľnosti č. 9/2020 zo dňa 25.5.2020 (ako zložiteľ s investorom), ďalej

Zmluvu o budúcej kúpnej zmluve zo dňa 27.7.2020 (ako budúci kupujúci s budúci predávajúcim) a následne Zmluvu o prevode vlastníctva bytu zo dňa 11.11.2020 (ako kupujúci s predávajúcim), vzťahujúce sa aj na byt č. 9 na 2. poschodí vchodu č. 1 v bytovom dome so súpisným číslom 3150, ul. Litovelská, Kysucké Nové Mesto, parcela KN-C č. 167/12, LV č. 9868 (ktorý bol súčasťou kolaudačného konania Novostavby bytového domu 28 B.J., Kysucké Nové Mesto v roku 2020). Prílohou zmluvného vzťahu bol aj Dohodnutý štandard bytu zahrnutý v kúpnej cene, kde boli ako súčasť vybavenia predmetného bytu aj „vstupné dvere“. Pri danej kontrole boli zistené nedostatky, za ktoré v plnej miere zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie povinností pre predávajúceho:

V zmysle § 2 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa spotrebiteľom rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

V zmysle § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa predávajúcim rozumie 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.

V zmysle § 2 písm. f/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa výrobkom rozumie nová, použitá alebo upravená hnutelná vec, ktorá bola vyrobená, vyťažaná alebo inak získaná, bez ohľadu na stupeň jej spracovania, a ktorá je určená na ponuku spotrebiteľovi alebo pri ktorej možno predpokladať, že ju spotrebiteľ použije, ak sa táto vec dodáva za odplatu alebo bezodkladne; výrobkom je aj hnutelná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnutelnej veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa.

V zmysle § 2 písm. l/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby.

V zmysle § 2 písm. m/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa vybavením reklamácie rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

V zmysle § 2 písm. u/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa odbornou starostlivosťou rozumie úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozumne očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti.

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;²²⁾ 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 reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-428/2021, a vykonanou s predávajúcim - účastníkom konania: *BYTOVÉ STAVBY s.r.o., sídlo: Hodžova 210/4, 010 01 Žilina* dňa 12.8.2021 na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina* na základe predvolania zo dňa 12.8.2021, dňa 9.9.2021 na správnom orgáne spísaním inšpekčného záznamu zo dňa 9.9.2021, ďalej 22.3.2022 na správnom orgáne na základe výzvy na doručenie dokladov a podanie vysvetlenia zo dňa 22.3.2022, ďalej dňa 20.4.2022 na správnom orgáne na základe oznámenia o vykonaní kontroly zo dňa 20.4.2022, dňa 12.5.2022 v sídle účastníka konania spísaním inšpekčného záznamu zo dňa 12.5.2022 a dňa 22.6.2022 v sídle účastníka konania spísaním inšpekčného záznamu-došetrenia zo dňa 22.6.2022, zistené, že **predávajúci reklamáciu spotrebiteľa, uplatnenú listom zo dňa 18.2.2021** (doručeným účastníkovi konania ako predávajúcemu dňa 25.2.2021) aj na vadu: „...3. Problém s bezpečnostnými dverami- dvere sú krivé, nepriliehajú. Vo vrchnej časti nedoliehajú, je tam vôľa 6 mm. Nepomohlo ani 1,5 hodinové nastavovanie p. B. Dvere žiadam vymeniť, nedajú sa nastaviť...“, **nevybavil najneskôr v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia**, keď táto reklamácia bola vybavená až dňa 14.5.2021 výmenou výrobku-dverí.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 9.9.2021 konateľ spoločnosti *BYTOVÉ STAVBY s.r.o.* uviedol, že predložil požadované doklady.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 12.5.2022 konateľ spoločnosti *BYTOVÉ STAVBY s.r.o.* uviedol, že prevzal inšpekčný záznam a vyjadrenie k nemu bude zaslané správnomu orgánu dodatočne.

Dňa 20.5.2022 bolo správnomu orgánu od splnomocneného právneho zástupcu účastníka konania, prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, a dňa 27.5.2022 prostredníctvom listinnej zásielky, doručené *Oznámenie o prijatých opatreniach zo dňa 20.5.2022*, v ktorom tento k zistenému nedostatku uviedol, že na vyriešenie predmetnej reklamácie potreboval účastník konania súčinnosť tretej osoby- dodávateľa dverí, čo predĺžilo proces jej vybavenia, predmetom reklamácie bolo viacero bodov, pričom k porušeniu zákonnej lehoty na vybavenie reklamácie došlo len pri jedinom z nich, reklamácia bola podaná v období poznamenanom ochorením COVID-19, ktoré ovplyvnilo riadnu prevádzku spoločnosti *BYTOVÉ STAVBY s.r.o.* s následkom nevybavenia jedného bodu uplatnenej reklamácie v zákonnej lehote, účastník konania sa snaží pristupovať k vybavovaniu reklamácií proklientsky a hľadať riešenia aj v prípadoch, kedy by reklamáciu mohla zamietnuť, a účastník konania prijal opatrenia, spočívajúce v zlepšení evidencie reklamácií a nastavila upozornenia na ešte nevybavené reklamácie tak, aby bola každá reklamácia vybavená riadne a včas.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 22.6.2022 konateľ spoločnosti *BYTOVÉ STAVBY s.r.o.* uviedol, že prevzal inšpekčný záznam a vyjadrenie k nemu bude zaslané správnomu orgánu dodatočne.

Dňa 28.6.2022 boli správne orgánu doručené námietky splnomocneného právneho zástupcu účastníka konania (zo dňa 24.6.2022) ako kontrolovanej osoby voči jednému z opatrení, nariadenom vo forme záväzného pokynu, na odstránenie zisteného nedostatku (v znení: „...*neporušovať zákaz nekalých obchodných praktík, a to formou klamlivého konania spočívajúceho v tom, že zapríčiňuje, alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu, alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným znakom produktu, a to vo vzťahu k vyhotoveniu a účelu použitia produktu v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení*). O daných námietkach rozhodol správny orgán rozhodnutím č. 2425/2022 zo dňa 30.6.2022, ktorým námietky účastníka konania uznal. Nedostatok uvedený vo výrokovej časti tohoto rozhodnutia nebol danými námietkami spochybnený.

Za zistený nedostatok, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovej časti tohoto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa-**BYTOVÉ STAVBY s.r.o.**

Na základe uvedených skutočností bolo splnomocnenému právne zástupcovi účastníka konania písomnosťou zo dňa 24.10.2022 (s doručením dňa 27.10.2022, prostredníctvom portálu www.slovensko.sk na základe elektronickej doručky) oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty. V predmetnom oznámení o začatí správneho konania vinil správny orgán účastníka konania aj za porušenie § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa pre nevydanie písomného dokladu o vybavení predmetnej reklamácie v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia, čo zodpovedá skutočnosti. Napriek tomu, že tento skutkový stav je pravdivý, nie je však zachytený do inšpekčných záznamov, a preto správny orgán za porušenie § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníka konania týmto rozhodnutím neviní a viní ho len za porušenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, tak ako je to uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Dňa 2.11.2022 bolo správne orgánu od splnomocneného právneho zástupcu účastníka konania, prostredníctvom listinnej zásielky, doručené *Vyjadrenie k Oznámeniu o začatí správneho konania zo dňa 28.10.2022*, v ktorom bolo uvedené, že účastník konania svoje pochybenie uznáva, nedostatok bol spôsobený aj pandemickou situáciou a oneskoreným dodaním náhradných dverí spotrebiteľovi zo strany dodávateľa, boli prijaté opatrenia, ktoré majú podobným situáciám predchádzať, tieto sa javia ako účinné vzhľadom na nezistenie opakovaného pochybenia účastníka konania, spotrebiteľovi bol dňa 28.10.2022 zaslaný aj písomný doklad o vybavení reklamácie (doporučenou zásielkou; predmetný dokument bol prílohou daného vyjadrenia), zistené porušenie povinnosti považuje za menej závažné porušenie povinnosti a preto požiadal správny orgán o postup v zmysle § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa a o nevydanie rozhodnutia o uložení pokuty. Záverom, mimo zistenia nedostatku, ktorý jej predmetom tohoto rozhodnutia, splnomocnený právny zástupca účastníka konania doložil nepodpísaný nový SK certifikát o nemennosti parametrov podstatných vlastností stavebného výrobku SK02-ZSV-0530 zo dňa 30.9.2022 (vyhotovený spoločnosťou LIGNOTESTING, a.s., Bratislava), preukazujúci protipožiarnosť reklamovaných dverí.

Dňa 14.11.2022 bol správne orgánu od splnomocneného právneho zástupcu účastníka konania, prostredníctvom listinnej zásielky, doručený SK certifikát o nemennosti parametrov podstatných vlastností stavebného výrobku SK02-ZSV-0530 zo dňa 30.9.2022 (vyhotovený spoločnosťou LIGNOTESTING, a.s., Bratislava), opatrený pečiatkou a podpisom certifikačnej spoločnosti, spolu so sprievodným listom zo dňa 9.11.2022.

Orgán dozoru ako správny orgán sa, po dôkladnom oboznámení so skutkovým stavom veci, berúc do úvahy zabezpečenie ochrany spotrebiteľov po uplatnení reklamácií, vrátane povinnosti podnikateľských subjektov- predávajúcich vybavovať reklamácie zákonným spôsobom v lehote 30 dní, ustálil v názore, že vyjadrenia a predložené doklady od účastníka konania a jeho splnomocneného právneho zástupcu, nespochybnil zistený skutkový stav a jeho právne posúdenie, s dôrazom na absolútnu zodpovednosť účastníka konania, koncipovanú na objektívnom princípe, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili porušenie zistenej povinnosti. Ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter, t. j. nepripúšťajúci ich modifikáciu ani vylúčenie ich normatívneho, t. j. zaväzujúceho účinku. V zmysle § 7 ods. 3 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, je účastník konania ako kontrolovaná osoba, povinný v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny a vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie. Správny orgán si cení prospotrebiteľský postoj účastníka konania pri vybavovaní reklamácií, no tento, rovnako ako aj vysvetlenie príčin vzniku nedostatku a prijatie opatrení na zabránenie jeho opätovného výskytu, nie sú liberačnými dôvodmi z preukázaného nezákonného konania účastníka konania, ktorý priznal porušenie zákona. Správny orgán pri posudzovaní daného prípadu zohľadňoval všetky skutočnosti, vrátane vývoja pandemickej situácie v SR i následnej výmeny výrobku za nový (po uplynutí zákonnej lehoty na vybavenie reklamácie), no konštatuje, že plnenie zákonnej povinnosti nemôže byť oneskorené o viac ako 2 mesiace po uplynutí zákonnej lehoty na vybavenie reklamácie, pričom účastník konania ako predávajúci sa nemôže zbaviť svojej zodpovednosti poukazom na oneskorené plnenie zo strany dodávateľa, nakoľko účastník konania je nositeľom absolútnej objektívnej zodpovednosti zo strany účastníka konania, teda bez ohľadu na okolnosti, ktoré spôsobili porušenie zákona. Právo zo zodpovednosti za vady výrobkov patrí k najčastejšie uplatňovaným právam zo strany spotrebiteľov a preto bolo nanajvýš žiadúce, aby bola uplatnená reklamácia vybavená predávajúcim promptne, bez zbytočného odkladu, najneskôr v zákonnej lehote 30 dní, a aby prípadná nečinnosť predávajúceho nespôsobila spotrebiteľovi ujmu na jeho právach, čo v konkrétnom posudzovanom prípade nebolo zo strany účastníka konania preukázané ako splnené. Účastník konania pri vybavovaní reklamácie spotrebiteľa, podávajúceho podnet P-428/2021, nekonal s odbornou starostlivosťou, ktorou sa rozumie úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozumie očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti, keď reklamáciu nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní. Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že zákonodarca stanovením plnenia povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, garantoval spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, ako aj právo na informácie, pričom porušenie tejto povinnosti, vzhľadom na reálnu možnosť následného privodenia ujmy na strane spotrebiteľa, považuje správny orgán za závažné porušenie zákona berúc do úvahy mieru, v akej bol daný skutok, resp. opomenutie, spôsobilý ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva. Konaním účastníka konania nebol úmysel zákonodarcu naplnený. Vzhľadom na vyššie uvedené sa nejednalo o menej závažné porušenie povinnosti zo strany účastníka konania a správny orgán nemohol uplatniť postup podľa § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa. Preto vydáva rozhodnutie s výrokom, ako je uvedené vyššie, s cieľom zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu- spotrebiteľa.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **je BYTOVÉ STAVBY s.r.o.** v zmysle ustanovenia § 18 ods. 4 vyššie citovanej právnej úpravy **povinná** vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný, alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Tým bol porušený § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri určovaní výšky pokuty prihliadol správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti, spočívajúce v porušení práv spotrebiteľov chránených zákonom.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinnosti zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorej nevybavil reklamáciu spotrebiteľa v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Následkom porušenia danej povinnosti je zhoršenie postavenia spotrebiteľa ako slabšej strany spotrebiteľskej zmluvy, znížením mu rozsahu jeho práv, priznaných mu zákonom nečinnosťou účastníka konania. Následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajú jednak v porušení práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov a v porušení práva na informácie. Zistený iný správny delikt patrí k ohrozovacím správnym deliktom, kedy pre definovanie protiprávneho konania stačí reálna hrozba protiprávneho následku a preto nie je nevyhnutné, aby následok aj nastal. Konanie účastníka konania možno považovať za závažné s poukazom na odôvodnenie, uvedené na strane 6 tohto rozhodnutia. Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohoto konania zahŕňajúci vyššie uvedené skutočnosti, na ktoré bolo pri určení výšky pokuty zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

Zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správnych deliktov, kde sa preukazuje len porušenie zákonných povinností a zákazov, nakoľko sa jedná o tzv. absolútnu objektívnu zodpovednosť účastníka konania. Preto je v tomto slova zmysle irelevantné, či bol zistený nedostatok spôsobený úmyselne alebo nie.

Účastník konania ako predávajúci, ktorý predáva výrobky a poskytuje služby konečnému spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov a poskytovania služieb, a to bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa, od začiatku vykonávania svojej podnikateľskej činnosti.

Účelom zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý je vyjadrený v § 3 ods. 1, je zabezpečenie pre každého spotrebiteľa právo na ochranu jeho ekonomických záujmov a na informácie. Preukázaním vyššie uvedeného nedostatku nebol tento účel v zákonom stanovenej miere dosiahnutý.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu, dodržal zásadu materiálnej (objektívnej) pravdy spoločne so zásadou zákonnosti a zásadou voľného hodnotenia dôkazov v zmysle Správneho poriadku a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v tomto prípade spoľahlivo preskúmaný.

Správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, ukladá predávajúcemu, ktorý porušil svoje povinnosti ustanovené týmto zákonom alebo právne záväznými aktami Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa pokutu až do výšky 66 400,- €.

Ukladanie pokút za správne delikty podlieha uváženiu správneho orgánu (diskrečná právomoc), v ktorom správny orgán v rámci zákonom dovoleného rozhodovacieho procesu v stanovených limitoch uplatňuje svoju právomoc a určí výšku sankcie. Výšku pokuty je v rámci administratívneho trestania nutné diferencovať a individualizovať, majú na zreteli základné funkcie ukladania sankcií - individuálnu a generálnu prevenciu, a represiu. Napriek tomu, že pokuta má byť citeľná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť aj ako trest (represia) za spáchanie správneho deliktu, nemá byť pre účastníka konania likvidačná, a preto bola uložená v primeranej výške zodpovedajúcej zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona, zohľadňujúcej všetky zákonné kritériá ovplyvňujúce jeho určenie, ako aj vývoj mimoriadnej situácie vyhlásenej v súvislosti s ohrozením verejného zdravia II. stupňa z dôvodu ochorenia COVID-19 spôsobeným korona vírusom SARS-CoV-2.

Pri stanovení výšky sankcie správny orgán prihliadal na všetky vyjadrenia účastníka konania, jeho splnomocneného právneho zástupcu a doručené doklady, ako i na následné vybavenie reklamácie spotrebiteľa a prijatie opatrení na odstránenie zisteného nedostatku.

Keďže správny orgán napriek uvedenému uložil pokutu v spodnej hranici zákonnej sadzby, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská, pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

P O U Č E N I E :

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský 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.