

**Slovenská obchodná inšpekcia,
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre
pre Nitriansky kraj
p. schr. 49/A, Staničná 9, 950 50 Nitra**

Číslo: P/0140/04/23

V Nitre dňa 28.06.2024

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) v Nitre pre Nitriansky kraj, ako príslušný orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. d), § 4 ods. 1 a § 4 ods. 2 písm. d) 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 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:

obchodné meno: **DHAP, s.r.o.**
sídlo: **951 08 Golianovo 461**
IČO: **36 522 015**

na základe kontroly vykonanej dňa 20.06.2023, 19.10.2023 a 18.01.2024 v sídle spoločnosti DHAP, s.r.o., 951 08 Golianovo 461 a kontroly vykonanej dňa 04.07.2023 v sídle Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná 9, 950 50 Nitra, bez prítomnosti zástupcu účastníka konania ako kontrolovaného subjektu,

- **pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 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, v zmysle ktorého vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, nakoľko:**
 - v čase kontroly dňa 04. 07. 2023 bolo pri došetrení spotrebiteľského podnetu č. 246/2023 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevybavil reklamáciu spotrebiteľov – vlastníkov bytov najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, nakoľko reklamácia v časti „*poškodenej dlažby v spoločných priestoroch*“, bola uplatnená doporučeným listom (zásielka RE.....), ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 31.01.2023, pričom podľa predloženého zápisu bola reklamácia vybavená až dňa 07.06.2023 výmenou dlažby za novú,
 - v čase kontroly dňa 18. 01. 2024 bolo pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 681/2023 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevybavil reklamáciu spotrebiteľa – vlastníka bytu číslo na ulici Šurianska v Bánove najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, nakoľko reklamácia na pretkanie vody z dažďa do bytu z dôvodu zatekania strechy bola uplatnená doporučeným listom (zásielka RF.....), ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 27.11.2023, nebola zo strany účastníka konania vybavená žiadnym spôsobom,

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 800,- € (slovom osemsto eur).

O d ô v o d n e n i e

Dňa 20.06.2023 vykonali inšpektori SOI kontrolu v sídle spoločnosti DHAP, s.r.o., 951 08 Golianovo 461, zameranú na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 246/2023 v zmysle 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 a 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.

Dňa 04.07.2023 vykonali inšpektori SOI kontrolu v sídle Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná 9, 950 50 Nitra, bez prítomnosti zástupcu účastníka konania ako kontrolovaného subjektu, zameranú na došetrenie spotrebiteľského podnetu č. 246/2023 v zmysle 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 a 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.

Dňa 19.10.2023 vykonali inšpektori SOI kontrolu v sídle spoločnosti DHAP, s.r.o., 951 08 Golianovo 461, zameranú na došetrenie spotrebiteľského podnetu č. 246/2023 v zmysle 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 a 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.

Dňa 18.01.2024 vykonali inšpektori SOI kontrolu v sídle spoločnosti DHAP, s.r.o., 951 08 Golianovo 461, zameranú na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 681/2023 v zmysle 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 a 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.

V čase kontroly dňa 04. 07. 2023 bolo pri došetrení spotrebiteľského podnetu č. 246/2023 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevybavil reklamáciu spotrebiteľov – vlastníkov bytov najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, nakoľko reklamácia v časti „*poškodenej dlažby v spoločných priestoroch*“, bola uplatnená doporučeným listom (zásielka RE.....), ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 31.01.2023, pričom podľa predloženého zápisu bola reklamácia vybavená až dňa 07.06.2023 výmenou dlažby za novú.

V čase kontroly dňa 18. 01. 2024 bolo pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 681/2023 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevybavil reklamáciu spotrebiteľa – vlastníka bytu číslo ... na ulici Šurianska v Bánove najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, nakoľko reklamácia na pretekanie vody z dažďa do bytu z dôvodu zatekania strechy bola uplatnená doporučeným listom (zásielka RF.....), ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 27.11.2023, nebola zo strany účastníka konania vybavená žiadnym spôsobom.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania, nakoľko v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. je predávajúcim.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0140/04/23 zo dňa 04.06.2024 do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 10.06.2024.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k dôvodom konania do 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

Dňa 19.06.2024 bolo na Inšpektorát SOI v Nitre pre Nitriansky kraj doručené vyjadrenie účastníka konania k oznámeniu o začatí správneho konania. Účastník konania vo svojom vyjadrení uvádza, že sa odvoláva voči nedostatkom, ktoré boli nesprávne kvalifikované ako nesprávne. Záznam, ktorý dali podpísať 07.06.2023 nehovoril nič o dátume vykonaní jednotlivých opráv, ale len, že všetky opravy boli ukončené k tomuto dátumu. Konkrétne dlažba bola vymenená ešte vo februári 2023. Poškodenú dlažbu nevedeli identifikovať ani sťažovatelia. Tvrdili, že niektorá duní. Tak ich zamestnanec podľa zvuku určí, že asi ktorá by to mohla byť a vymení ju. Nebola ani poškodená, len dunela, ale nikto nebol ochotný z majiteľov podpísať preberací dokument. Tvrdili, že celú reklamáciu podpíšu naraz, že čo oni s tým majú, nech to rieši správca. To bolo inšpektorom aj povedané. To, že bolo zo strany majiteľov úmyselné konanie už podľa účastníka konania inšpekcia neskúmala. Reklamácia z 27.11.2023 bola riešená ihneď obhliadkou strechy. Bolo zistené, že na streche sa pohybovali cudzí opravári, ktorí poškodili krytinu, čo potvrdili aj majitelia, a preto dňa 30.11.2023 informovali majiteľov bytu, aby si reklamácie alebo sťažnosti uplatňovali cez správcu, nakoľko sa poškodenie netýkalo záruky, Majiteľ oslovil správcu, a ten vyhodnotil, že sa ich reklamácia netýka a dal ju opraviť z fondu opráv. Všetky oprávnené reklamácie vybavili. Nakoľko majitelia bytov neoprávnene prejavovali nespokojnosť s neoprávnenými požiadavkami, ponúkli im možnosť okamžitého odkúpenia bytov dňa 19.01.2024. Ani jeden z majiteľov zrazu nemal žiadnu sťažnosť. Účastník konania to pokladá za účelové z strany sťažovateľov. Z týchto dôvodov účastník konania nesúhlasí so začatím správneho konania, nakoľko z jeho strany nedošlo k žiadnemu porušeniu zákona a všetky oprávnené reklamácie boli vyriešené. Nečinnosť sťažovateľov nevedia ovplyvniť. Účastník konania nesúhlasí s uložením pokuty.

K tomu správny orgán uvádza, že 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. Správny orgán zdôrazňuje, že reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že reklamačné konanie bolo ukončené v zákonom stanovenej lehote. 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. Slovenská obchodná inšpekcia rovnako nezasahuje do rozhodnutia o vybavení reklamácie. 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.

Pre posúdenie danej veci je relevantné, že k porušeniu zákona o ochrane spotrebiteľa preukázateľne došlo konaním, ktoré je podrobne popísané vyššie a ktoré je súčasťou popisu skutku v inšpekčnom zázname zo dňa 04.07.2023 a 18.01.2024, ako výsledku vykonanej kontroly. Účastník konania ako predávajúci zodpovedá za porušenie povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa objektívne, tzn. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť), ako aj bez ohľadu na okolnosti, ktoré daný výsledok – porušenie zákona, spôsobili. 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 rozsudku Najvyššieho súdu SR sú správne delikty právnických osôb 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. Zároveň správny orgán zdôrazňuje, že predmetom správneho konania je vyvodenie zodpovednosti za správne delikty uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

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 reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.*“.

Zákon o ochrane spotrebiteľa pod pojmom vybavenie reklamácie v § 2 písm. m) rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia, alebo jej odôvodneným zamietnutím. Z citovaného ustanovenia vyplýva, že zákon o ochrane spotrebiteľa pri vybavení reklamácie v zmysle zákona počíta s aktivitou zo strany predávajúceho, ktorý v rámci zákonom stanovenej lehoty odovzdá opravený výrobok, vymení ho, vráti kúpnu cenu tovaru, vyplatí zľavu z ceny, písomne vyzve na prevzatie tovaru, alebo reklamáciu v rámci tejto lehoty odôvodnene zamietne. Zároveň správny orgán dáva do pozornosti, že v prípade, ak spotrebiteľ preukázateľne neposkytne predávajúcemu potrebnú súčinnosť pri vybavovaní reklamácie, je predávajúci oprávnený reklamáciu zamietnuť z dôvodu neposkytnutia súčinnosti zo strany spotrebiteľa.

Ďalej správny orgán uvádza, že následné odstránenie kontrolou zistených nedostatkov, ako aj uskutočnenie opatrení s cieľom predchádzať ich opakovaniu sa, je 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, povinnosťou kontrolovanej

osoby a nie je okolnosťou zbavujúcou ju zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly.

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 04.07.2023 a 18.01.2024, ktorý považuje za nepochybne zistený.

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa uloží výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 za porušenie povinností ustanovených v tomto zákone pokutu až do výšky 66 400 eur, za opakované porušenie počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa: „*Pri určení výšky pokuty sa prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.*“ Podľa § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa: „*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 povinností zo strany účastníka konania, bolo spoľahlivo preukázané. Správny orgán zastáva názor, že v predmetnom prípade, s prihliadnutím na charakter a rozsah zistených nedostatkov, nejde o menej závažné porušenie povinnosti v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, tzn. z uvedeného dôvodu bol správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu postihu. Správny orgán podotýka, že využitie predmetného inštitútu je len fakultatívne. V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade zákon o ochrane spotrebiteľa.

Podľa § 24 ods. 5 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 vybaviť reklamáciu v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

Nesplnením povinností vyplývajúcej predávajúcemu z § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na riadne vybavenie reklamácie spôsobom ustanoveným zákonom. Účastník konania tak 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. Uvedeným konaním je dotknuté právo spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov, čím je zároveň marený účel zákona o ochrane spotrebiteľa vyjadrený v ustanovení § 3, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov. Prihliadnuté bolo na skutočnosť, že

porušenie uvedenej povinnosti podľa ustanovenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa bolo zistené v dvoch prípadoch.

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, ako aj povinnosti uložené zákonom, ktoré súvisia s vybavovaním reklamácií. 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 prihliadol aj na špecifiká daného prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú zákon o ochrane spotrebiteľa umožňuje uložiť až do výšky 66 400,- €. Správny orgán prihliadal aj na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia. 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.