

Desať krokov správneho vybavenia reklamácie podanej voči ročnému vyúčtovaniu

RADY ODBORNÍKA

Spoločenstvá vlastníkov bytov a nebytových priestorov a správcovia bytových domov sú každoročne povinní najneskôr do 31. mája nasledujúceho roka predložiť vlastníkom bytov a nebytových priestorov v dome správu o svojej činnosti za predchádzajúci rok týkajúcej sa domu, najmä o finančnom hospodárení domu, o stave spoločných častí domu a spoločných zariadení domu, ako aj o iných významných skutočnostiach, ktoré súvisia so správou domu. Zároveň sú povinní vykonať vyúčtovanie použitia fondu prevádzky, údržby a opráv, úhrad za plnenia rozúčtované na jednotlivé byty a nebytové priestory v dome. **Paradoxne vo vzťahu k vyúčtovaniu nie je explicitne zákonom určená povinnosť ho aj predložiť, ale len vykonať. K povinnosti predložiť vyúčtovanie je možné dospieť až výkladom zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov (ďalej ako „BytZ“).**

Treba si ale uvedomiť fakt, že vlastníck je oprávnený podať reklamáciu nielen voči ročnému vyúčtovaniu, ale voči tovaru alebo službe všeobecne. V zmysle § 2 písm. l) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa sa „*reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby*“. Nemôžeme sa baviť len v rovine ročného vyúčtovania.

Situácie, kedy vlastníci v predloženom ročnom vyúčtovaní namietajú menšie alebo väčšie nezrovnalosti, na základe čoho požadujú vysvetlenia zo strany správcu, prípadne rady spoločenstva, nie sú v praxi ojedinelým javom. Reklamácie ročných vyúčtování majú však odlišné pravidlá, v závislosti od toho, či bolo vyúčtovanie vyhotovené zo strany správcu alebo spoločenstva vlastníkov.

Čo sa týka obsahovej stránky reklamácie uplatnenej zo strany vlastníka, imanentnou súčasťou by mala byť predovšetkým konkrétnizácia položky (prípadne položiek), s ktorou vlastníck v ročnom vyúčtovaní nesúhlasí, vrátane uvedenia dôvodov, prečo je namietaná položka vyúčtovaná nesprávne. **Väčšinu nezrovnalostí v ročnom vyúčtovaní je pritom mnohokrát možné logicky zdôvodniť prostredníctvom jednoduchého vysvetlenia podaného zo strany správcu, resp. rady spoločenstva o tom, ako sa pri rozpočítaní nákladov domu postupovalo, prípadne predložením faktúr, na základe ktorých náklady v bytovom dome vznikli.**

Vybavenie reklamácie v prípade výkonu správy

Čo sa týka povinnosti vybaviť reklamáciu zo strany správcu, táto vyplýva priamo zo spotrebiteľské-

ho charakteru zmluvy o výkone správy (vzťah podnikateľ - spotrebiteľ), t. j. správca je povinný vybaviť reklamáciu v súlade so zákonom aj v prípade, ak doslovná formulácia predmetnej povinnosti v zmluve o výkone správy absentuje. V rámci reklamačného postupu správcu by nemalo dôjsť k opomenutiu nasledujúcich povinností, obsiahnutých predovšetkým v ust. § 18 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej iba ako „ZoOS“):

1. **Jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť** vlastníkom informácie o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií. Informácie o mieste, spôsobe a čase na uplatnenie reklamácie je optimálne uviesť priamo na listine, súčasťou ktorej je aj ročné vyúčtovanie skutočných nákladov.

2. Na viditeľnom mieste dostup-



V rámci predbežného posúdenia správnosti výpočtov je síce z pohľadu správcu (ktorý má záujem na čo najskoršom zaslaní preplatkov a konečnom vyúčtovaní nedoplatkov jednotlivých vlastníkov) uloženie takejto lehoty (napr. 15 dní od doručenia ročného vyúčtovania vlastníckovi) praktické, všeobecná záručná lehota poskyt-



mácie a vybaviť ju bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

8. **Vydať vlastníckovi písomný doklad o vybavení reklamácie.** 9. Zaevidovať reklamáciu uplatne-

ukladania povinností **bez právneho dôvodu.** Nakoľko je totiž reklamácia zákonom garantovaná právo spotrebiteľa, pričom právna úprava spotrebiteľovi neukladá žiadne povinnosti v súvislosti s úhradou nákladov v prípade jej uplatnenia (bez ohľadu na konečný výsledok), takéto poplatky nie je oprávnený účtovať ani správca.

Uplatnenie reklamácie v prípade spoločenstva vlastníkov

O vzťahu podnikateľ - spotrebiteľ však nemožno hovoriť v bytovom dome, v ktorom sa na správu domu zriaďuje spoločenstvo, a to napriek skutočnosti, že je v zmysle ust. § 14 zákona č. 657/2004 Z. z. o tepelnej energetike (ďalej len ako „ZTE“) zadenované ako účastník trhu s teplotom, ktorý vykonáva rozúčtovanie tepla v bytovom dome podľa ustanovenia § 16 a nasl. ZTE. Spotrebiteľský vzťah je totiž charakterizovaný v zmysle § 52 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka tak, že „*spotrebiteľskou zmluvou je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom*“. Odsek tri tohto ustanovenia definuje dodávateľa ako „*osobu, ktorá pri uzatvorení a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti*“, pričom je samotným BytZ dané v § 7b ods. 4, že „*spoločenstvo sa nemôže zúčastňovať na podnikaní iných osôb a nemôže uzatvárať zmluvy o tichom spoľočenstve*“. Samozrejme že platí, že ani samo o sebe nemôže vykonávať podnikateľskú činnosť, čím teda nesplňa podmienku dodávateľa a teda sa na tento vzťah nemôžu uplatňovať ustanovenia o ochrane spotrebiteľa, pod ktoré patrí aj samotná reklamácia.

Otázka reklamácie vyúčtovania je v bytovom dome spravovanom spoločenstvom spravidla



predmetom úpravy zmluvy o spoločenstve. Ak takáto úprava chýba, potom je reklamáciu potrebné predkladať skôr predsedovi spoločenstva než rade spoločenstva, aj keď sa povinne zriaďuje ako dozorný orgán s kompetenciami v oblasti kontrolnej činnosti, účtovníctva a inej dokumentácie spoločenstva. V zmysle ust. § 7c ods. 6 zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov sa rada nezriaďuje v domoch, v ktorých je najviac osem bytov a nebytových priestorov, pričom v takom prípade vykonáva kompetencie rady zhromaždenie. Nevie si v takomto prípade predstaviť uplatnenie reklamácie vo vzťahu k zhromaždeniu, preto je na mieste, aby bola reklamácia voči vyúčtovaniu v prípade jeho vykonania spoločenstvom, predložená predsedovi SVB.

Nespokojnosť vlastníka s vybavením reklamácie

Čo však v prípadoch, kedy vlastníck s vybavením reklamácie zo strany správcu, resp. spoločenstva nesúhlasí, či už z dôvodu nedodržania reklamačnej lehoty alebo po obsahovej stránke? Orgánom kompetentným kontrolovať správnosť poskytovania služieb spojených s užívaním nehnuteľností v bytových domoch, na ktorý sa môže vlastníck v prípade nespokojnosti s vybavením reklamácie ročného vyúčtovania obrátiť, je Slovenská obchodná inšpekcia (ďalej len ako „SOI“). V prípade bytového domu pod správou správcovskej spoločnosti, resp. družstva, vykonáva SOI kontrolu všetkých položiek z vyúčtovania. Predmetom kontroly je tiež správnosť postupu správcu pri vybavovaní reklamácie, v súlade s príslušnými ustanoveniami ZoOS, či formulácia samotnej zmluvy o výkone

správy z hľadiska výskytu neprijateľných zmluvných podmienok v zmysle ust. § 53 OZ.

Na rozdiel od kontrol vykonávaných voči správcom, v bytovom dome spravovanom spoločenstvom sa SOI obmedzuje iba na preskúmanie správneho vyúčtovania tepla a teplej úžitkovate vody podľa ustanovenia § 16 a nasl. ZTE, pričom pravidlá rozpočítavania sa riadia vyhláškou MH SR č. 240/2016 Z. z., ktorou sa ustanovuje teplota teplej úžitkovej vody na odbornom mieste, pravidlá rozpočítavania množstva tepla dodaného v teplej úžitkovej vode a rozpočítavania množstva tepla (ďalej len ako „Vyhľadka“). Od niektorých ustanovení Vyhľadky sa však pri rozpočítavaní možno odkloniť, a to vtedy, ak sa vlastníci bytov a nebytových priestorov dohodnú inak (napr. ak si vlastníci dohodnú odlišný pomer základnej a spotrebnej zložky v súlade s ust. § 7 ods. 1 Vyhľadky).

SOI je v prípade porušenia povinností súvisiacich s riadnym plnením povinnosti podľa ZTE oprávnená uložiť kontrolovanému subjektu (t. j. tak správcovi, ako aj spoločenstvu) pokutu až do výšky 16 500,00 eur. Správca bytového domu, u ktorého je SOI oprávnená kontrolovať aj súlad vykonávaných činností s príslušnými ustanoveniami ZoOS a OZ, hrozí pri zistenom porušení povinností v neprospech spotrebiteľa pokuta do výšky 66 400,00 eur a za opakované porušenie povinností počas dvanástich mesiacov až do výšky 166 000,00 eur. Zaplatením pokút sa však ani spoločenstvo, ani správca povinnosti vykonať opravu chybného vyúčtovania nezbaví. Ak je vlastníck bytu nespokojný s prešetrovaním svojho podnetu vyjadrenom v rozhodnutí vydanom SOI, má

možnosť navrhnuť preskúmanie tohto rozhodnutia súdom. Rovnakú možnosť má tiež spravovací subjekt, ktorým sa s rozhodnutím SOI vydaným v jeho neprospech nestotožňuje.

Napriek širokej škále oprávnení, ktoré všeobecne záväzné právne predpisy spotrebiteľom prievajú dôvody v rámci ktorých vlastníci k reklamáciám ročných vyúčtování pristupujú, nebyvajú vždy relevantné. Naopak, **často-krát možno pozorovať aj šikanózný výkon práva zo strany „večne nespokojného“ vlastníka.** Nakoľko má však spotrebiteľ, resp. vlastníck nehnuteľnosti v bytovom dome spravovanom spoločenstvom na prešetrovaní svojho podnetu právny nárok, zo strany správcu, resp. spoločenstva je potrebné každú reklamáciu (t. j. aj opakujúcu sa) individuálne vyhodnotiť a následne včas a obsahovo správne vybaviť.

Odporúčanie pre vlastníkov bytov

Po doručení ročného vyúčtovania by si mali vlastníci skontrolovať: 1. počiatočné stavy meračov na začiatku roka a koncové stavy meračov a konci roka, 2. spôsoby rozúčtovania položiek (iný je pre teplo a iný pre teplú vodu a pod.), 3. správnosť plôch (plocha na vykurovanie, plocha pre výpočet tvorby fondu prevádzky, údržby a opráv a pod.).

Zásady rozpočítania nákladov v ročnom vyúčtovaní musia byť v súlade so zákonom (najmä vo vzťahu k teplu a teplej vode podľa Vyhľadky), zmluvou o výkone správy alebo prijatým rozhodnutím vlastníkov bytov a nebytových priestorov na schôdzi alebo v písomnom hlasovaní. Správca si nesmie dovoliť svojvoľne meniť

spôsob rozúčtovania jednotlivých položiek.

Ročné vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytu alebo nebytového priestoru musí obsahovať všetky položky, ktoré boli hrazené z účtu služieb a plnení. Aj keď správcovia nazývajú položky rôzne, mal by byť pre každého vlastníka názov vyúčtovného nákladu zrozumiteľný. Najnákladnejšie položky ročného vyúčtovania sú náklady za teplo na vykurovanie a teplo na ohrev vody.

Prvá strana ročného vyúčtovania spravidla obsahuje obdobie za ktoré je vyúčtovanie vyhotovené, označenie bytu (číslo bytu, adresu priestoru, plocha), názvy všetkých vyúčtovaných položiek a výsledok porovnania predpisu a skutočného nákladu. Následne vlastníck môže vidieť kladný alebo záporný výsledok ročného vyúčtovania. V prípade preplatku musí byť vlastníck oboznámený, kedy a kam mu bude preplatok

vrátený. Ak mal vlastníck nedoplatok, správca/spoločenstvo musí uviesť primeraný dátum úhrady nedoplatku a účt vlastníckov bytov a nebytových priestorov. Druhá strana vyúčtovania je vždy podrobnejšia, nakoľko sú v nej uvedené prehľady zálohových platieb, stavy meračov studenej a teplej vody, podrobný prehľad vyúčtovaných položiek a spôsoby ich rozúčtovania. Vlastník ako konečný spotrebiteľ dostane informáciu o spotrebe bytového domu v merných jednotkách, náklady domu vyčíslené v eurách, jednotkovú cenu, spotrebu bytu a vyčíslenie nákladov na predmetný byt. Neoddeliteľnou súčasťou vyúčtovania sú aj grafické prehľady spotrieb: tepla na vykurovanie, tepla na ohrev teplej úžitkovej vody, teplej úžitkovej vody a studenej vody.

JUDr. Mgr. Marek PERDÍK,
predseda ZLSBD



bytovydom.sk
Spolu tvoríme spoločnosť
www.bytovydom.sk

Odstraňovanie grafitov v Bratislave každoročne stojí 60 000 až 100 000 eur

Odstraňovanie grafitov v Bratislave každoročne stojí približne 60.000 až 100.000 eur. Dianie v uliciach hlavného mesta monitorujú aj zamestnanci mestskej polície (MsP) na kamerovom pracovisku. Pre TASR to priblížila hovorkyňa Bratislavy Dagmar Schmucková.

„Na objekty, kde dochádza k opätovnému pomalovaniu, aplikujeme antigrafitý náter“, uviedla Schmucková. Situáciu v denných aj nočných hodinách podľa nej sleduje MsP, ktorá kontroluje dodržiavanie verejného poriadku a zabezpečuje ochranu majetku. Ozrejmila, že počas služby sa zameriavajú aj na kontroly vybraných podchodov a mostov s cieľom eliminovať prípady „sprejerstva“.

Čistenie objektov od grafitov zabezpečujú podľa potreby počas celého roka. „Ide najmä o mosty, podchody, lávky, múry a podobne“, konkretizovala hovorkyňa.

MsP v Bratislave monitoruje aj grafitý, ktoré pribudnú bez toho, aby si to všimla hliadka či pracovníci na kamerovom pracovisku.



„Vybrané miesta v hlavnom meste pravidelne fotografujeme v týždňových intervaloch. Ak grafitý pribudnú, tak prostredníctvom kamerových záznamov späťne dohľadávame páchatelov“, priblížil pre TASR vedúci oddelenia komunikácie MsP Peter Borko.

V poslednom období podľa neho zadržali trojicu vandalov, ktorí sprejovali v blízkosti Mostu Lanfranconi a ďalších, ktorí sprejovali pri Starom Moste v Petrálke. Pri tretných činoch, teda spôsobenia väčšej škody ako je 266 eur, MsP spolupracuje s Polícajným zborom. „V prípade drobných poškodení ide o priestru-pok, kde je možné uložiť pokutu do 331 eur“, doplnil Borko.

V Banskej Bystrici majú dve legálne plochy určené na tvorbu

grafity a street art, spresnila pre TASR hovorkyňa primátora Dominika Adamovičová. „Hliadky MsP v Banskej Bystrici venujú pozornosť svojmu okoliu počas plnenia pracovných úloh a vykonávania kontrolných činností“, povedala s tým, že prostredníctvom kamerového systému sú schopní stotožniť páchatelá.

Podnety podľa nej prichádzajú aj priamo od obyvateľov. Suma za odstraňovanie grafitov je podľa jej slovu individuálna a závisí od rozsahu poškodenia. „Banskobystrická samospráva má uzavretú poisťovňu zmluvu, v ktorej je zahrnuté aj poistenie v prípade vandalizmu“, podotkla.

(TASR)
Snímka: Maxresdefault