

## 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: **VTR, s.r.o.**  
sídlo: **Bratislavská 2, 940 01 Nové Zámky**  
IČO: **34 146 296**

- **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 od jej uplatnenia, nakoľko na základe vykonanej kontroly, dokladov predložených spotrebiteľom a dokladov zaslaných účastníkom konania bolo dňa 20.07.2020 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevybavil reklamáciu diela (montáž bezrámového zasklievacieho systému OPTIMI) v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, nakoľko reklamácia, ktorú si spotrebiteľ uplatnil e-mailom zo dňa 18.11.2019 z dôvodu: „V poslednom období opakovane dochádza na viacerých miestach k zatekaniu vody cez oplechovanie v hornej - stropnej časti lodžie”, nebola zo strany účastníka konania preukázateľne vybavená v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia,

### 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 **400,- €** (slovom štyristo 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 – 00230420.

### O d ô v o d n e n i e

Dňa 20.07.2020 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 evidovaného pod č. 359/2020 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.

Na základe vykonanej kontroly, dokladov predložených spotrebiteľom a dokladov zaslaných účastníkom konania bolo dňa 20.07.2020 inšpektormi SOI zistené, že spotrebiteľ dňa 13.12.2017 prevzal od zhotoviteľa diela VTR, s.r.o. dielo – zasklievací systém OPTIMI v celkovej cene 3411,00 €. Dodací list zo dňa 13.12.2017 a Zmluva o dielo č. 19321/2017 zo dňa 12.10.2017 tvoria prílohu spotrebiteľského podnetu.

Na základe vykonanej kontroly, dokladov predložených spotrebiteľom a dokladov zaslaných účastníkom konania bolo dňa 20.07.2020 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevybavil reklamáciu diela (montáž bezrámového zasklievacieho systému OPTIMI) v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, nakoľko reklamácia, ktorú si spotrebiteľ uplatnil e-mailom zo dňa 18.11.2019 z dôvodu: „V poslednom období opakovane dochádza na viacerých miestach k zatekaniu vody cez oplechovanie v hornej - stropnej časti lodžie”, nebola zo strany účastníka konania preukázateľne vybavená v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia (e-mail zo dňa 18.11.2019 tvorí prílohu spotrebiteľského podnetu a prílohu č. 1 inšpekčného záznamu zo dňa 20.07.2020). Účastník konania spotrebiteľovi odpovedal e-mailom zo dňa 18.11.2019 s informáciou, že požiadavku spotrebiteľa preposlal zodpovednému kolegovi, telefonicky sa mu ozve a dohodne termín opravy (e-mail zo dňa 18.11.2019 tvorí prílohu spotrebiteľského podnetu a prílohu č. 1 inšpekčného záznamu zo dňa 20.07.2020). Spotrebiteľ dňa 22.01.2020 zaslal účastníkovi konania doporučený list, v ktorom žiada konateľa spoločnosti o písomné vyjadrenie k reklamácií – rozhodnutie o reklamácií, odborný posudok a dielenský list. Prílohu podnetu tvorí podací lístok Slovenskej pošty s podacím číslom RF060299026SK zo dňa 22.01.2020. Na základe výpisu Sledovania zásielok Slovenskej pošty vyplýva, že zásielka č. RF060299026SK bola doručená adresátovi dňa 23.01.2020. Výpis Sledovania zásielok s číslom zásielky RF060299026SK tvorí prílohu č. 2 inšpekčného záznamu zo dňa 20.07.2020.

Účastník konania vo svojom vyjadrení, ktoré bolo doručené na I SOI v Nitre dňa 13.07.2020, uviedol, že za obdobie 4. štvrťroka 2019 a prvý polrok 2020 neevidujú okrem spomínanej reklamácie žiadnu inú, iba pozáručné opravy. Ďalej uviedol, že ich pracovníci urobili dve obhliadky lodžie u spotrebiteľa, pričom skonštatovali, že zatekanie nie je spôsobené namontovaním zasklenia, iba voda zateká z horného poschodia na stropný obklad lodžie, ktorý je spádovaný smerom k nimi namontovanému zaskleniu, ktoré bráni ďalšiemu vytekaniu, takže to vyzerá akoby voda kvapkala z horného profilu zasklenia. Uvedené vyjadrenie tvorí prílohu č. 1 inšpekčného záznamu zo dňa 20.07.2020

Inšpekčný záznam zo dňa 20.07.2020 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 27.07.2020.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie § 18 ods. 4 vyššie uvedeného zákona o ochrane spotrebiteľa, citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania, nakoľko v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) vyššie uvedeného zákona č. 250/2007 Z. z. je predávajúcim.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0023/04/20 zo dňa 19.02.2021 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 07.03.2021.

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.

K inšpekčnému záznamu sa účastník konania sa vyjadril e-mailom, ktorý bol na I SOI v Nitre doručený dňa 29.07.2020. Vo svojom vyjadrení účastník konania uviedol, že prvú reklamáciu od zákazníka obdržali po viac ako 23 mesiacoch od prevzatia diela. 18.11.2019 a 20.11.2019 vykonali obhliadku zasklenia, kde zistili, že zatekanie nemôže byť spôsobené montážou zasklenia, nakoľko zasklenie je kotvené do 12 cm previsu stropného panelu hornej lodžie o celkovej šírke minimálne 30 cm, pričom hĺbka vrtu pre oceľové kotvy nie je viac ako 10-12 cm. Okrem toho si zákazník dal po ich montáži namontovať stropný obklad, ktorý podľa účastníka konania zatekanie mohlo zapríčiniť. Navyše podľa účastníka konania, ak by bolo zatekanie spôsobené ich zásahom, tak by sa to určito prejavilo po prvých dažďoch hneď a nie až po 23 mesiacoch. Z uvedeného dôvodu považovali reklamáciu za nedôvodnú a ďalej sa ňou nezaoberali.

K tomu správny orgán uvádza, že reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že reklamačné konanie bolo ukončené v zákonom stanovenej lehote. Účastník konania však žiadnym relevantným spôsobom nepreukázal, že by predmetnú reklamáciu ukončil najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Zákon o ochrane spotrebiteľa pod pojmom vybavenie reklamácie v § 2 písm. m) cit. zákona 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.

Ďalej 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. Slovenská obchodná inšpekcia rovnako nezasahuje do rozhodnutia o vybavení reklamácie. Na konštatovanie dozorného orgánu o porušení niektorej z povinností vzťahujúcich sa k reklamačnému konaniu predávajúcim teda nemá žiadny vplyv opodstatnenosť reklamácie, predávajúci je povinný každú reklamáciu vybaviť zákonom požadovaným spôsobom. 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.

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 prevzatiu 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.

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 20.07.2020, ktorý považuje za nepochybne zistený.

Podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa 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 si reklamácie. Nedodržaním tejto povinnosti účastník konania 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 ust. § 3, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov.

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.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi alebo dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do 66 400 eur; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží správny orgán pokutu do 166 000 eur. Keďže nebolo konštatované opakované porušenie povinností predávajúceho v priebehu jedného roka, správny orgán využil pri ukladaní pokuty prvú vetu § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa. Pokuta bola účastníkovi konania s prihliadnutím na kontrolné zistenia uložená v dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby.

Zároveň však pokuta, ktorú správny orgán ukladá účastníkovi konania nemôže byť neprímerane 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 porušením 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.