

## ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj (ďalej aj „*I SOI v Nitre*“), 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: **DOMAPLAST s.r.o.**  
sídlo: **Kvetná ul. 2988/50, 934 05 Levice**  
IČO: **36 566 021**

na základe kontroly vykonanej dňa 14.07.2023 v prevádzkarni Slovaktual, ČSA 12, Levice, zameranej na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 349/2023,

- **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, keď v čase kontroly dňa 14.07.2023 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 349/2023 inšpektormi I SOI v Nitre zistené, že účastník konania nevydal spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácií, uplatnených dňa 17.06.2022, 19.12.2022 a 16.03.2023 z dôvodu prasknutého skla na okne, 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 **500,- €** (slovom päťsto eur).

### O d ô v o d n e n i e

Dňa 14.07.2023 vykonali inšpektori I SOI v Nitre kontrolu v prevádzkarni Slovaktual, ČSA 12, Levice, zameranú na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 349/2023 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 (ďalej len „*zákon o ochrane spotrebiteľa*“), 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. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, zákona č. 133/2013 Z. z. o stavebných výrobkoch a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

a Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 305/2011, ktorým sa ustanovujú harmonizované podmienky uvádzania stavebných výrobkov na trh a ktorým sa zrušuje smernica Rady 89/106/EHS.

V čase kontroly dňa 14.07.2023 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 349/2023 inšpektormi I SOI v Nitre zistené, že spotrebiteľ si od účastníka konania zakúpil plastové okná s montážou. Prílohu spotrebiteľského podnetu č. 349/2023 tvorí cenová ponuka č. 20-5580 zo dňa 28.07.2020, zálohová faktúra č. 52020088 zo dňa 29.07.2020, faktúra č. 2020259 zo dňa 21.09.2020. V zmysle cenovej ponuky č. 20-5580 je záručná doba 5 rokov na fyzikálne vlastnosti profilov (okná a dvere) a izolačného skla.

Dňa 17.06.2022 si spotrebiteľ uplatnil u účastníka konania reklamáciu z dôvodu puknutia vnútorného skla v pevnej časti okna v spodnej pravej časti na veľkom okne PremiDoor 2100x2250 mm. Prílohu spotrebiteľského podnetu č. 349/2023 tvorí formulár – REKLAMÁCIA č. 04/2022 zo dňa 17.06.2022, ktorý bol účastníkovi konania zaslaný prostredníctvom e-mailu zo dňa 17.06.2022. Ku kontrole bol predložený e-mail zo dňa 17.06.2022, ktorým si spotrebiteľ uplatnil reklamáciu (príloha č. 1 inšpekčného záznamu zo dňa 14.07.2023). Účastník konania zaslal predmetnú reklamáciu servisnému oddeleniu Slovaktual prostredníctvom e-mailu zo dňa 23.06.2022. Dňa 23.06.2022 servisné oddelenie Slovaktual následne zaslalo účastníkovi konania zamietavé stanovisko k reklamáci spotrebiteľa. E-mailová komunikácia tvorí prílohu spotrebiteľského podnetu č. 349/2023. Ku kontrole bol predložený e-mail zo dňa 28.06.2022, ktorým účastník konania preposlal spotrebiteľovi vyjadrenie servisného oddelenia Slovaktual (príloha č. 2 inšpekčného záznamu zo dňa 14.07.2023). Podľa vyjadrenia konateľa účastníka konania p. V., zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 14.07.2023, bola reklamácia zamietnutá predávajúcim dňom 28.06.2022. Účastník konania nepredložil písomný doklad o vybavení reklamácie vystavený pre spotrebiteľa.

Po zamietnutí vyššie uvedenej reklamácie sa spotrebiteľ rozhodol pre kúpu nového skla. Prílohu spotrebiteľského podnetu č. 349/2023 tvorí faktúra č. 20220135 zo dňa 11.08.2022 vystavená účastníkom konania na sumu 147,00 €, ktorú spotrebiteľ uhradil dňa 12.08.2022 (doklad o úhrade tvorí prílohu spotrebiteľského podnetu č. 349/2023).

Dňa 19.12.2022 si spotrebiteľ uplatnil u účastníka konania reklamáciu z dôvodu puknutia vnútorného skla v spodnej časti posuvnej časti okna PremiDoor 2100x2250 mm. Prílohu spotrebiteľského podnetu č. 349/2023 tvorí formulár – REKLAMÁCIA č. 10-22 zo dňa 19.12.2022. Účastník konania zaslal predmetnú reklamáciu servisnému oddeleniu Slovaktual prostredníctvom e-mailu zo dňa 19.12.2022. Dňa 19.12.2022 servisné oddelenie Slovaktual následne zaslalo účastníkovi konania zamietavé stanovisko k reklamáci spotrebiteľa. E-mailová komunikácia tvorí prílohu spotrebiteľského podnetu č. 349/2023. Podľa vyjadrenia konateľa účastníka konania, zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 14.07.2023, bola táto reklamácia vybavená zamietnutím k 11.01.2023. Účastník konania nepredložil písomný doklad o vybavení reklamácie vystavený pre spotrebiteľa. Ďalej podľa vyjadrenia, zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 14.07.2023, bola zamietnutá reklamácia následne prehodnotená a došlo k bezplatnej výmene skla dňa 23.02.2023.

Prílohu spotrebiteľského podnetu č. 349/2023 ďalej tvorí e-mailová komunikácia medzi účastníkom konania a servisným oddelením Slovaktual zo dňa 20.03.2023, kedy účastník konania zaslal servisnému oddeleniu Slovaktual reklamáciu na sklo. Dňa 20.03.2023 servisné oddelenie Slovaktual následne zaslalo účastníkovi konania zamietavé stanovisko k reklamáci. Ku kontrole bol predložený e-mail zo dňa 03.05.2023, ktorý spotrebiteľ zaslal účastníkovi konania (príloha č. 3 inšpekčného záznamu zo dňa 14.07.2023). Spotrebiteľ v tomto e-maile uviedol, že p. V. bol okno

osobne pozrieť dňa 16.03.2023 a že dňa 03.04.2023 mu bolo oznámené, že reklamácia nebola uznaná. Podľa vyjadrenia konateľ'a účastníka konania, zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 14.07.2023, bola reklamácia spotrebiteľa zamietnutá dňom 03.04.2023. Prílohu spotrebiteľského podnetu č. 349/2023 tvorí e-mail zo dňa 03.05.2023, v ktorom je uvedené, že účastník konania preposiela spotrebiteľovi vyjadrenie Slovaktualu. Účastník konania nepredložil písomný doklad o vybavení reklamácie vystavený pre spotrebiteľa.

V čase kontroly dňa 14.07.2023 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 349/2023 inšpektormi ISOI v Nitre zistené, že účastník konania nevydal spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácií, uplatnených dňa 17.06.2022, 19.12.2022 a 16.03.2023 z dôvodu prasknutého skla na okne, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

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.“.

Ďalej správny orgán uvádza, že v právnom vzťahu so spotrebiteľom je len účastník konania ako predávajúci. Tento predávajúci je povinný vydať písomný doklad o vybavení reklamácie vo vlastnom mene. Na podporu uvedeného právneho názoru správny orgán poukazuje na rozsudok Najvyššieho súdu Slovenskej republiky sp. zn. 10Sžo/188/2015 zo dňa 28.09.2016, v ktorom je uvedené, že: „*Systematickým výkladom ustanovenia § 18 ods. 9 a porovnaním s ostatnými ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z. z., napr. § 18 ods. 8, krajský súd prisvedčil tvrdeniu žalobcu a je toho názoru, že pokiaľ predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad, znamená to, že ho má v prvom rade vytvoriť a vytlačiť...*“. Taktiež je potrebné uviesť, že zákon o ochrane spotrebiteľa je koncipovaný na princípe objektívnej zodpovednosti a teda pri posudzovaní veci nemožno prihliadať na subjektívne aspekty na strane účastníka konania. Účastník konania ako predávajúci zodpovedá teda za plnenie svojich zákonných povinností objektívne, t. j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iné okolnosti, za ktorých k ich porušeniu došlo. Rozhodujúci je stav zistený v čase kontroly, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania je povinný po celý čas výkonu svojej podnikateľskej činnosti dodržiavať všetky právne predpisy vzťahujúce sa na ochranu spotrebiteľa, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania, nakoľko v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúcim.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0086/04/23 zo dňa 08.03.2024 do jeho aktivovanej elektronickej schránky, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 12.03.2024.

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.

K oznámeniu o začatí správneho konania sa účastník konania v lehote stanovenej správnym orgánom nevyjadril.

Vo vysvetlivke k inšpekčným záznamu zo dňa 14.07.2023 konateľ účastníka konania (prítomný pri kontrole) uviedol, že berie na vedomie.

Nakoľko účastník konania neuviedol žiadne nové skutočnosti, ani dôkazy, ktoré by ho zbavovali zodpovednosti za zistené porušenie zákona, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Pre posúdenie danej veci je relevantné, že k porušeniu zákona preukázateľne došlo konaním, ktoré je podrobne popísané vyššie a ktoré je súčasťou popisu skutku v inšpekčnom zázname zo dňa 14.07.2023, ako výsledku vykonanej 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 14.07.2023, 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 povinnosti 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 o ochrane spotrebiteľa 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 dotknutým ustanovením 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 predávajúci reklamácie vybavil. Písomný doklad o vybavení reklamácie je pritom dôležitým dôkazom o skutočnosti, aké stanovisko bolo zaujaté vo veci vybavenia podanej reklamácie, napr. v prípade riešenia sporu súdnou cestou, nakoľko v procese vybavovania reklamácií je práve predávajúci tou osobou, ktorá v konečnom dôsledku rozhoduje o konečnom riešení reklamácie. Nevydanie písomného dokladu o vybavení reklamácie zo strany predávajúceho taktiež znemožňuje spotrebiteľovi v prípade potreby preukázať čas trvania reklamačného konania, potrebný pre počítanie ďalšieho trvania záručnej lehoty a súčasne mu neumožňuje vykonať prípadné ďalšie úkony pre uplatňovanie si svojich práv zo zodpovednosti za vady voči predávajúcemu v prípade, keď nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie. Prihliadnuté bolo aj na skutočnosť, že porušenie uvedenej povinnosti podľa ustanovenia § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa bolo zistené v troch prípadoch. Správny orgán prihliadol tiež 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 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 správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť, a to 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.