

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom
v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín

Číslo: P/0028/03/2024

Dňa 26.06.2024

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1 a ods. 2 písm. c), § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. d) a písm. h) zákona číslo 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení účinnom do 31.07.2023, podľa § 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

u k l a d á

účastníkovi konania **ORVA color s. r. o.**

sídlo **971 01 Prievidza, Bojnická cesta II. 400/12**

IČO **44 786 093**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené pri kontrole dňa 21.03.2024 v prevádzkarni Stavebniny Farby-laky ORVA color, Bojnická cesta II.12/400, Prievidza, ktorá bola zameraná na odovzdanie Protokolu o skúške č. 010-047390 zo dňa 10.11.2023 a došetrenie výrobku, ktorého vzorku odobrali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj pri kontrole dňa 16.03.2023 vo vyššie uvedenej prevádzkarni. Prevádzkovateľom uvedenej prevádzkarne je spoločnosť ORVA color s. r. o. so sídlom 971 01 Prievidza, Bojnická cesta II. 400/12 (ďalej aj ako „účastník konania“), a to:

- pre porušenie povinnosti predávajúceho predávať výrobky v bežnej kvalite, nakoľko v prevádzkarni účastníka konania Stavebniny Farby-laky ORVA color, Bojnická cesta II.12/400, Prievidza bola inšpektormi SOI dňa 16.03.2023 odobratá vzorka – *IZO 4, dosky z expandovaného polystyrénu EPS 100 S STABIL (rozmer 1000x500 mm, hrúbky 80 mm)* v množstve 1 balenie = 7 ks dosiek, a to za účelom posúdenia kvality, bezpečnosti a deklarovaných parametrov výrobku, pričom podľa Protokolu o skúške č. 010-047390 zo dňa 10.11.2023 vydanom Technickým a skúšobným ústavom Praha, s.p., Centrálné laboratórium – skúšobňa Praha, odobratá vzorka nevyhovela v 3 parametroch: 1. tepelný odpor a tepelná vodivosť: skúškou bola zistená hodnota súčiniteľa tepelnej vodivosti 0,04129 W/(m.K), pričom deklarovaná hodnota bola 0,036 W (m.K); 2. hrúbka: skúškou bola zistená hrúbka 78,8 mm, pričom deklarovaná hrúbka bola 80 mm; 3. napätie v tlaku pri 10 % stlačení (kPa): skúškou bola zistená hodnota 95,7 kPa, pričom deklarovaná hodnota bola 100 kPa, na základe čoho účastník konania ponúkal na predaj výrobok *IZO 4, dosky z expandovaného polystyrénu EPS 100 S STABIL (rozmer 1000x500 mm, hrúbky 80 mm)*, ktorý nebol v zhode s deklarovanými parametrami uvedenými na výrobku, nespĺňal požiadavky harmonizovanej normy EN 13163+A1:2015 Tepelnoizolačné výrobky pre budovy. Prefabrikované výrobky z expandovaného polystyrénu (EPS) [čl. 4.1.1 Tepelný odpor, čl. 4.2.3 Hrúbka a čl. 4.3.4 Napätie v tlaku pri 10 % stlačení] a nebol v zhode s Nariadením 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, pričom v zmysle nadobúdacích dokladov bolo účastníkovi konania dodaných od

spoločnosti IZO 4 DSP, s.r.o. celkom 14 m³, t. j. 350 ks kontrolovaného výrobku. Predajom výrobku *IZO 4, dosky z expandovaného polystyrénu EPS 100 S STABIL (rozmer 1000x500 mm, hrúbky 80 mm)*s vyššie uvedenými nedostatkami teda došlo k porušeniu § 4 ods. 1 písm. b) 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;

podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov

p o k u t u

vo výške **300- EUR** slovom **tristo eur**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 21.03.2024 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „inšpektori SOI“) v prevádzkarni Stavebniny Farby-laky ORVA color, Bojnická cesta II.12/400, Prievidza kontrolu zameranú na vyhodnotenie odobratej vzorky tepelnoizolačného výrobku z expandovaného polystyrénu a odovzdanie Protokolu o skúške č. 010-047390 zo dňa 10.11.2023. Prevádzkovateľom uvedenej prevádzkarne je účastník konania, t. j. spoločnosť ORVA color s. r. o. so sídlom 971 01 Prievidza, Bojnická cesta II. 400/12.

Inšpektori SOI vykonali dňa 16.03.2023 kontrolu v prevádzkarni účastníka konania – Stavebniny Farby-laky ORVA color, Bojnická cesta II.12/400, Prievidza, pričom v ponuke predaja zistili 1 druh stavebného výrobku *IZO 4, dosky z expandovaného polystyrénu EPS 100 S STABIL (rozmer 1000x500 mm, hrúbky 80 mm)*, 1 balenie = 7 ks, á 3,93 EUR za kus. Na samotnom výrobku sa nachádzali nasledovné údaje: označenie CE; dve posledné číslice roku, v ktorom sa prvýkrát pripojilo – 13; jedinečný identifikačný kód typu výrobku - *Dosky z expandovaného polystyrénu EPS 100 S*; referenčné číslo vyhlásenia o parametroch - *IZO 4 DSP (.001-007) CPR 2019*; úroveň alebo trieda deklarovaných parametrov - Napätie v tlaku, Súčiniteľ tepelnej vodivosti, Tepelný odpor, hrúbka; odkaz na uplatnenú harmonizovanú technickú špecifikáciu - STN EN 13163 uvedená len základná norma - nie je uvedená harmonizovaná norma STN EN 13163+A1:2015; zamýšľaným použitím expandovaného polystyrénu na ochranu budov; *EPS Dosky z expandovaného polystyrénu, EPS 100 S STABIL - ploché strechy a podlahy s bežným zaťažením*; meno, registrované obchodné meno alebo ochranná známka výrobcu a jeho kontaktná adresa- *IZO 4 DSP, s.r.o., Priemyselná 5, 071 01 Michalovce* ; označovací kód podľa kapitoly 6 STN EN 13 163+ A1, - *EPS EN 13163-T1-L1-WI-S1-P3-BS150-CS(10)100-DS(N)2-DS(70,-)1-DLT(1)5*. Na kontrolovanom druhu stavebného výrobku chýbali nasledovné povinné údaje: identifikačné číslo notifikovanej osoby [v zmysle čl. 9 ods. 2 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] a typové číslo, číslo výrobnej dávky alebo sériové číslo, alebo akýkoľvek iný údaj, ktorý umožní ich identifikáciu [v zmysle čl. 11 ods. 4 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]. Na obale kontrolovaného druhu stavebného výrobku sa nachádzala ochranná

známka výrobcu *IZO 4*; označenie CE; označenie hrúbky 80 a označenie druhu výrobku *EPS 100S STABIL*.

V čase kontroly na požiadanie inšpektorov SOI nebolo predložené Vyhlásenie o parametroch č. IZO 4 DSP (.001-007) CPR 2019 ako je uvedené na kontrolovanom stavebnom výrobku. Bolo predložené Vyhlásenie o parametroch č. IZO 4 / č,005/CPR-2013 (tvorí prílohu č. 1 inšpekčného záznamu zo dňa 16.03.2023) vydané výrobcom IZO 4 DSP, s.r.o., Priemyselná 5, 071 01 Michalovce dňa 01.07.2019 na výrobok *Tepelnoizolačná doska z expandovaného polystyrénu IZO 4- EPS 100 S* s deklaroványmi vlastnosťami podľa kapitoly 6 STN EN 13 163 + A1, - *EPS EN 13163-T1-L1-W1-S1- P3 BS150-CS(10)100-DS(N)2-DS(70,-)1-DLT(1)5* v systéme 3 na základe protokolu o skúškach: Protokol o skúške č. 491/10, 059-010-063, ktorý vydalo Centrum stavebního inžénrstvi a.s., K Cihelně 304, 764 32 Zlin a Protokol o skúške č. FIRES-RF-022-07-AUNS -, ktorý vydala notifikovaná osoba č 1396 FIRES, s.r.o., Osloboditeľov 22, Batizovce - protokol nie je zhodný s údajom na označení výrobku, kde je uvedený protokol č. FIRES-RF-021-07-AUNS Na predložennom Vyhlásení o parametroch je uvedená harmonizovaná technická norma EN 13163:2013.

Za účelom preverenia posúdenia kvality, bezpečnosti a deklarováných vlastností výrobku inšpektori SOI odobrali pri kontrole vzorku predmetného stavebného výrobku *IZO 4, dosky z expandovaného polystyrénu EPS 100 S STABIL (rozmer 1000x500 mm, hrúbky 80 mm)* v množstve 1 balenie = 7 ks dosiek.

Inšpektori SOI pri kontrole zistili, že po odbere vzorky v množstve 1 balenie = 7 ks dosiek, účastník konania na sklade disponoval 35 baleniami = 245 kusov stavebného výrobku *IZO 4, dosky z expandovaného polystyrénu EPS 100 S STABIL (rozmer 1000x500 mm, hrúbky 80 mm)* v celkovej hodnote 962,85 EUR.

Inšpektori SOI si na základe kontroly zo dňa 16.03.2023 vyžiadali od účastníka konania zaslať k predmetnému výrobku *IZO 4, dosky z expandovaného polystyrénu EPS 100 S STABIL (rozmer 1000x500 mm, hrúbky 80 mm)* nasledovné doklady a informácie: Vyhlásenie o parametroch na kontrolovaný stavebný výrobok; technickú dokumentáciu výrobku t.j. protokoly o skúškach; informácie o množstve dodaných kusov predmetného výrobku (kópie nadobúdacích dokladov) od prvého sprístupnenia na trh SR; informácie o množstve odpredaných kusov predmetného výrobku.

Inšpektorom SOI bol počas kontroly predložený nadobúdací doklad – faktúra č. 1020220678 zo dňa 20.05.2022 okrem iného na výrobok: *EPS 100S 80mm* v množstve $14\text{m}^3 = 350\text{ks}$, od dodávateľa: IZO 4 DSP, s.r.o., Michalovce.

Prítomná zamestnankyňa účastníka konania – účtovníčka E. M. v svojej vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 16.03.2023 uviedla nasledovné: „Pri kontrole som bola prítomná a z poverenia konateľa spoločnosti prijímam nápravné opatrenie, že do vykonania nápravy výrobcom v značení nebudeme *IZO 4 Dosky z expandovaného polystyrénu EPS 100S STABIL 1000x500mm hrúbky 80mm (7ks/bal)* predávať. Uvádzam, že odberateľov nemáme, výrobok predávame konečným spotrebiteľom.“

Dňa 22.03.2023 zaslal účastník konania prostredníctvom e-mailovej správy ku kontrolovanému výrobku *IZO 4, dosky z expandovaného polystyrénu EPS 100 S STABIL (rozmer 1000x500 mm, hrúbky 80 mm)* nasledovný doklad:

- nadobúdací doklad - faktúra č. 1020220678 zo dňa 20.05.2022 okrem iného na výrobok: *EPS 100S 80mm* v množstve $14\text{m}^3 = 350\text{ks}$, od dodávateľa: IZO 4 DSP, s.r.o. (doklad totožný s tým, ktorý bol predložený účastníkom konania počas kontroly zo dňa 16.03.2023).

Dňa 03.05.2023 vykonali inšpektori SOI v prevádzkarni účastníka konania Stavebniny Farby-laky ORVA color, Bojnická cesta II.12/400, Prievidza kontrolu plnenia nápravných

opatrení prijatých pri kontrole zo dňa 16.03.2023. Inšpektori SOI kontrolou zistili, že účastník konania stiahol predmetný kontrolovaný stavebný výrobok z ponuky predaja na prevádzkarni.

Inšpektori SOI taktiež pri kontrole konštatovali, že účastník konania nezaslal požadované doklady, t. j. Vyhlásenie o parametroch na kontrolovaný stavebný výrobok a technickú dokumentáciu výrobku (protokoly o skúškach).

Bezpečnosť a zhodu inšpektormi SOI odobratej vzorky výrobku *IZO 4, dosky z expandovaného polystyrénu EPS 100 S STABIL (rozmer 1000x500 mm, hrúbky 80 mm)* v množstve 1 balenie, 7 ks dosiek posúdil Technický a skúšobný ústav Praha, s.p., Centrálné laboratórium – skúšobňa Praha. Podľa Protokolu o skúške č. 010-047390 zo dňa 10.11.2023 odobratá vzorka nevyhovela v 3 parametroch: 1. tepelný odpor a tepelná vodivosť: skúškou bola zistená hodnota súčiniteľa tepelnej vodivosti 0,04129 W/(m.K), pričom deklarovaná hodnota bola 0,036 W (m.K); 2. hrúbka: skúškou bola zistená hrúbka 78,8 mm, pričom deklarovaná hrúbka bola 80 mm; 3. napätie v tlaku pri 10 % stlačení (kPa): skúškou bola zistená hodnota 95,7 kPa, pričom deklarovaná hodnota bola 100 kPa.

Vlastnosti	Deklarovaná hodnota	Zistená hodnota	Vyhodnotenie
Tepelný odpor a tepelná vodivosť	0,036 W/(m.K)	0,04129 W/(m.K)	Nevyhovuje
Hrúbka	80 mm	78,8 mm	Nevyhovuje
Napätie v tlaku pri 10 % stlačení (KPa)	100 kPa	95,7 kPa	Nevyhovuje

Z výsledkov skúšok vyplýva, že hodnotená vzorka výrobku *IZO 4, dosky z expandovaného polystyrénu EPS 100 S STABIL (rozmer 1000x500 mm, hrúbky 80 mm)* nebola v zhode s deklarovanými parametrami uvedenými na výrobku, nespĺňala požiadavky harmonizovanej normy EN 13163+A1:2015 Tepelnoizolačné výrobky pre budovy. Prefabrikované výrobky z expandovaného polystyrénu (EPS) [čl. 4.1.1 Tepelný odpor, čl. 4.2.3 Hrúbka a čl. 4.3.4 Napätie v tlaku pri 10 % stlačení] a nebola v zhode s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EU) č. 305/2011, ktorým sa ustanovujú harmonizované podmienky uvádzania stavebných výrobkov na trh a ktorým sa zrušuje smernica Rady 89/106/EHS.

Inšpektori SOI vykonali dňa 21.03.2024 v prevádzkarni účastníka konania Stavebniny Farby-laky ORVA color, Bojnická cesta II.12/400, Prievidza, kontrolu za účelom odovzdania Protokolu o skúške č. 010-047390 zo dňa 10.11.2023 a oboznámenia účastníka konania s výsledkami skúšky na odobratej vzorky výrobku *IZO 4, dosky z expandovaného polystyrénu EPS 100 S STABIL (rozmer 1000x500 mm, hrúbky 80 mm)*.

Inšpektori SOI počas kontroly dňa 21.03.2024 na základe Protokolu o skúške č. 010-047390 zo dňa 10.11.2023 konštatovali, že odobratá vzorka výrobku *IZO 4, dosky z expandovaného polystyrénu EPS 100 S STABIL (rozmer 1000x500 mm, hrúbky 80 mm)* nie je v zhode s deklarovanými parametrami uvedenými na výrobku, a to tepelný odpor a tepelná vodivosť, hrúbka a napätie v tlaku pri 10 % stlačení.

Prítomná zamestnankyňa účastníka konania – účtovníčka E. M. v svojej vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 21.03.2024 uviedla nasledovné: „Pri kontrole som bola

prítomná, predmetné dosky EPS sme stiahli z predaja hneď po prvej kontrole. O kontrole budem informovať vedenie spoločnosti.“

Na základe Protokolu o skúške č. 010-047390 zo dňa 10.11.2023 vypracovanom Technickým a skúšobným ústavom Praha, s.p., Centrálné laboratórium – skúšobňa Praha a vykonanej kontrole zo dňa 21.03.2024 bolo teda zistené, že vzorka výrobku *IZO 4, dosky z expandovaného polystyrénu EPS 100 S STABIL (rozmer 1000x500 mm, hrúbky 80 mm)* v množstve 1 balenie = 7 ks dosiek, odobratá inšpektormi SOI za účelom posúdenia kvality, bezpečnosti a deklarovaných parametrov výrobku nevyhovela v 3 parametroch: 1. tepelný odpor a tepelná vodivosť: skúškou bola zistená hodnota súčiniteľa tepelnej vodivosti 0,04129 W/(m.K), pričom deklarovaná hodnota bola 0,036 W (m.K); 2. hrúbka: skúškou bola zistená hrúbka 78,8 mm, pričom deklarovaná hrúbka bola 80 mm; 3. napätie v tlaku pri 10 % stlačení (kPa): skúškou bola zistená hodnota 95,7 kPa, pričom deklarovaná hodnota bola 100 kPa, na základe čoho účastník konania ponúkal na predaj výrobok *IZO 4, dosky z expandovaného polystyrénu EPS 100 S STABIL (rozmer 1000x500 mm, hrúbky 80 mm)*, ktorý nebol v zhode s deklarovanými parametrami uvedenými na výrobku, nespĺňal požiadavky harmonizovanej normy EN 13163+A1:2015 Tepelnoizolačné výrobky pre budovy. Prefabrikované výrobky z expandovaného polystyrénu (EPS) [čl. 4.1.1 Tepelný odpor, čl. 4.2.3 Hrúbka a čl. 4.3.4 Napätie v tlaku pri 10 % stlačení] a nebol v zhode s Nariadením 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 zmysle § 5 ods. 7 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 je inšpektor pri kontrole oprávnený odoberať vzorky výrobkov na posúdenie ich kvality, bezpečnosti a zhody.

V zmysle čl. 9 ods. 2 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, sa za označením CE uvádzajú dve posledné číslice roku, v ktorom sa prvýkrát pripojilo, meno a registrovaná adresa výrobcu alebo identifikačná značka umožňujúca ľahkú a jednoznačnú identifikáciu mena a adresy výrobcu, jedinečný identifikačný kód typu výrobku, referenčné číslo vyhlásenia o parametroch, úroveň alebo trieda deklarovaných parametrov, odkaz na uplatnenú harmonizovanú technickú špecifikáciu, prípadne identifikačné číslo notifikovanej osoby a zamýšľané použitie, ako sa uvádza v uplatnenej harmonizovanej technickej špecifikácii.

V zmysle čl. 11 ods. 4 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, výrobcovia zabezpečia, aby bolo na ich stavebných výrobkoch uvedené typové číslo, číslo výrobnej dávky alebo sériové číslo, alebo akýkoľvek iný údaj, ktorý umožní ich identifikáciu, alebo ak to rozmer a povaha výrobku neumožňujú, aby sa požadované informácie uvádzali na obale alebo v sprievodnej dokumentácii stavebného výrobku.

V zmysle čl. 14 ods. 2 tretia veta 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, ak sa distribútor domnieva alebo má dôvod sa domnievať, že stavebný výrobok nie je v zhode s vyhlásením o parametroch ani s inými uplatniteľnými požiadavkami tohto nariadenia, nesmie sprístupniť výrobok na trhu, pokiaľ

nebude v zhode so sprievodným vyhlásením o parametroch a s inými uplatniteľnými požiadavkami tohto nariadenia alebo pokým sa neopraví vyhlásenie o parametroch.

V zmysle § 4 ods. 1 písm. b) 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, predávajúci je povinný predávať výrobky a poskytovať služby v bežnej kvalite; ak kvalita nie je predpísaná, môže predávajúci predávať výrobky v nižšej ako bežnej kvalite, len ak spotrebiteľ a upozorní na všetky rozdiely.

Vykonanou kontrolou bolo teda zistené, že účastník konania porušil povinnosť predávať výrobky v bežnej kvalite. Táto povinnosť predávajúceho sa primerane vzťahuje aj na výrobcu, dovozcu a dodávateľa. Tým porušil § 4 ods. 1 písm. b) 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 aj ako „zákon č. 250/2007 Z. z.“).

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk formou elektronickej úradnej správy zaslané do jeho elektronickej schránky oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 11.06.2024, ktoré účastník konania prevzal dňa 12.06.2024.

V oznámení o začatí správneho konania zo dňa 11.06.2024 bolo nesprávne uvedené, že vzorka výrobku *IZO 4, dosky z expandovaného polystyrénu EPS 100 S STABIL (rozmer 1000x500 mm, hrúbky 80 mm)* v množstve 1 balenie = 7 ks bola inšpektormi SOI odobratá dňa 28.02.2023, pričom však správne malo byť uvedené, že predmetná vzorka bola inšpektormi SOI odobratá dňa 16.03.2023. Správny orgán posúdil túto chybu ako zrejmu chybu v písaní, ktorú odstránil uvedením správneho znenia, resp. dátumu v tomto rozhodnutí.

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

Správny orgán preskúmal spis v celom rozsahu a dospel k názoru, že protiprávny skutkový stav bol spoľahlivo preukázaný. Účastník konania zistenie nedostatkov nespochybnil právne relevantným spôsobom.

Správny orgán uvádza, že účastník konania ako predávajúci je zodpovedný za každý ním ponúkaný výrobok. Pokiaľ účastník konania výrobok ponúkal na predaj potencionálnym spotrebiteľom, berie na seba taktiež zodpovednosť v prípade, ak výrobok nespĺňa požiadavky bežnej kvality. Na základe posúdenia Technickým a skúšobným ústavom Praha, s.p., Centrálné laboratórium – skúšobňa Praha, podľa Protokolu o skúške č. 010-047390 zo dňa 10.11.2023 vzorka výrobku *IZO 4, dosky z expandovaného polystyrénu EPS 100 S STABIL (rozmer 1000x500 mm, hrúbky 80 mm)* pritom nebola v zhode s deklarovateľnými parametrami uvedenými na výrobku a takisto nespĺňala požiadavky normy EN 13163+A1:2015 a nebola v zhode s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 305/2011. Správny orgán ďalej uvádza, že pri kontrole označovania kontrolovaného stavebného výrobku v zmysle čl. 9 ods. 2 a čl. 14 ods. 2 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 bolo zistené, že stavebný výrobok *IZO 4, dosky z expandovaného polystyrénu EPS 100 S STABIL (rozmer 1000x500 mm, hrúbky 80 mm)* nebol označený

identifikačným číslom notifikovanej osoby a nebol označený typovým číslom, číslom výrobných dávky alebo sériovým číslom a taktiež nebolo predložené Vyhlásenie o parametroch č. IZO 4 DSP (.001-007) CPR 2019, ktoré je uvedené na kontrolovanom stavebnom výrobku. Správny orgán v tejto súvislosti poukazuje na čl. 14 ods. 2 tretia veta Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 305/2011, podľa ktorého, ak sa distribútor domnieva alebo má dôvod sa domnievať, že stavebný výrobok nie je v zhode s vyhlásením o parametroch ani s inými uplatniteľnými požiadavkami tohto nariadenia, nesmie sprístupniť výrobok na trhu, pokiaľ nebude v zhode so sprievodným vyhlásením o parametroch a s inými uplatniteľnými požiadavkami tohto nariadenia alebo pokiaľ sa neopraví vyhlásenie o parametroch. Nakoľko kontrolovaný stavebný výrobok *IZO 4, dosky z expandovaného polystyrénu EPS 100 S STABIL (rozmer 1000x500 mm, hrúbky 80 mm)* mal nedostatky v povinnom značení a nebolo predložené Vyhlásenie o parametroch č. IZO 4 DSP (.001-007) CPR 2019 k výrobku, bolo povinnosťou účastníka konania takýto výrobok nesprístupniť na trhu. Z uvedeného dôvodu preto neobstojí tá skutočnosť, že za predmetný stavebný výrobok *IZO 4, dosky z expandovaného polystyrénu EPS 100 S STABIL (rozmer 1000x500 mm, hrúbky 80 mm)* je výhradne zodpovedný len výrobca a dovozca, nakoľko aj účastník konania mal pred sprístupnením takéhoto výrobku na trh postupovať s náležitou pozornosťou a overiť či výrobok a Vyhlásenie o parametroch spĺňa všetky zákonné kritéria.

Pokiaľ ide o tú skutočnosť, že pri kontrole plnenia opatrení sa už predmetný stavebný výrobok *IZO 4, dosky z expandovaného polystyrénu EPS 100 S STABIL (rozmer 1000x500 mm, hrúbky 80 mm)* nenachádzal v ponuke na predaj v prevádzkarni účastníka konania, správny orgán zdôrazňuje, že dodatočné uskutočnenie nápravy (stiahnutie výrobku z predaja) nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za porušenie zákona, nakoľko odstránenie nedostatkov je povinnosťou kontrolovanej osoby vyplývajúcou z § 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 a nie je okolnosťou zbavujúcou ju zodpovednosti za protiprávny stav.

Správny orgán je toho názoru, že stav zistený v čase kontroly porovnaný so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi, bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. prihliadal najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.

Správny orgán vzal do úvahy, že ponúkaním výrobku na predaj, ktorý nevyhovoval požiadavkám na základe protokolu o skúške bolo porušené právo spotrebiteľa na informácie a právo spotrebiteľa na výrobok v bežnej kvalite.

Konaním účastníka konania došlo k upretiu práva spotrebiteľa na informácie a na výrobok v bežnej kvalite, a tým je marený účel zákona vyjadrený v § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z., kde jedným z chránených práv spotrebiteľa sú práve ochrana jeho práva na informácie a na výrobok v bežnej kvalite.

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol k tomu, že predávajúci v zmysle zákona objektívne bez ohľadu na zavinenie zodpovedá za porušenie povinnosti. V rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré v mene predávajúceho pri predaji výrobkov, či poskytovaní služieb, konajú.

K povinnostiam účastníka konania patrí povinnosť predávajúceho ponúkať a predávať výrobky v bežnej kvalite. Túto povinnosť, ako vyplýva z kontroly vykonanej inšpektormi dňa 21.03.2024 zameranej na došetrenie výrobku, ktorého vzorka bola odobratá pri kontrole dňa 16.03.2023, účastník konania ako predávajúci, vzhľadom k vyššie uvedenému preukázateľne porušil.

Pokuta, ktorú môže správny orgán uložiť v zmysle § 24 ods.1 zákona č. 250/2007 Z. z. za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa až do výšky 66 400 EUR, bola uložená na základe správnej úvahy v zákonnej hranici sadzby, ktorú považuje správny orgán za primeranú vzhľadom k rozsahu protiprávnej činnosti. Správny orgán zohľadnil, že zo strany účastníka konania išlo o prvé (nie opakované) porušenie vyššie uvedenej povinnosti počas 12 mesiacov.

Správny orgán ďalej zohľadnil, že následkom protiprávneho konania účastníka konania mohlo dôjsť k ohrozeniu právom chránených záujmov spotrebiteľa pri zakúpení a následnom používaní výrobku, ktorého kvalita nezodpovedala štandardu ustanovenému osobitným technickým predpisom. Správny orgán tiež negatívne zhodnotil, že kontrolovaný výrobok mal nedostatky v povinnom značení a taktiež že účastník konania nepredložil požadované Vyhlásenie o parametroch č. IZO 4 DSP (.001-007) CPR 2019.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu bolo porušenie práv spotrebiteľa; nesplnenie zákonných povinností predávajúceho s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zistených nedostatkov a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z. z.. Správny orgán prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu (množstvo a hodnotu výrobku s nedostatkami, ktoré boli zistené vykonanou skúškou) a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinností môže uložiť, a preto pristúpil k uloženiu pokuty na spodnej hranici zákonnej sadzby, ktorú považuje v danom prípade za adekvátnu.

Uvedeným protiprávnym konaním boli porušené práva spotrebiteľa chránené zákonom. Následkom porušenia povinností predávajúceho je ohrozenie ekonomických záujmov spotrebiteľa.

Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z., prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia pričom ak ide o finančný postih, nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení. Správny orgán považuje uloženie pokuty v tejto výške vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze za primeranú a zároveň zodpovedajúcu zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so zákonom č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov a síce s ustanovením § 3 ods. 5, v zmysle ktorého správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely, a teda sú povinné objektívne podobné prípady rozhodovať zhodne. Správny orgán má za to, že pokuta uložená účastníkovi konania, nevykazuje neodôvodnené rozdiely s prípadmi iných podnikateľských subjektov za obdobné porušenie zákona, je uložená odôvodnene, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom
v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín

Číslo: P/0030/03/2024

Dňa 26.06.2024

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, ods. 2 písm. c), § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. d) zákona číslo 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, podľa § 20 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR 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

u k l a d á

účastníkovi konania: **RADO Reality RENT MANAGEMENT s. r. o.**

sídlo: **911 08 Trenčín, Mateja Bela 2460/20**

IČO: **52 604 527**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zisteného dňa 14.03.2024 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 33/2024 v prevádzkarni RADO Reality – realitná kancelária, Osloboditeľov 7447, 911 01 Trenčín. Prevádzkovateľom uvedenej prevádzkarne a poskytovateľom služieb, ktorý zodpovedá za vybavenie reklamácie ktorá je predmetom spotrebiteľského podania č. 33/2024 je spoločnosť RADO Reality RENT MANAGEMENT s. r. o. so sídlom 911 08 Trenčín, Mateja Bela 2460/20 (ďalej aj ako „účastník konania“), a to:

- **pre porušenie povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia spotrebiteľom**, nakoľko na poskytnutú službu „*prenájom 2-izbového bytu so súpisným číslom 7831 na ulici Liptovská, Trenčín v období od 31.08.2022 do 30.08.2023*“ si spotrebiteľia L. B. a R. H. dňa 07.09.2023 uplatnili písomne prostredníctvom pošty na adresu sídla účastníka konania doporučeným listom – podacie číslo RF520747011SK, reklamáciu, v ktorej spotrebiteľia poukázali na niektoré okolnosti v súvislosti s nájmom bytu a taktiež žiadali zaslanie faktúry na uhradenú sumu 120 eur s podrobným rozpisom prác v uvedenom byte, pričom predmetný list obsahujúci reklamáciu bol účastníkovi konania doručený dňa 08.09.2023, avšak reklamácia nebola účastníkom konania vybavená v zákonnej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia spotrebiteľmi, keď účastník konania v čase kontroly žiadnym spôsobom nepreukázal vybavenie predmetnej reklamácie, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 4 zákona číslo 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov**;
- **pre porušenie povinnosti predávajúceho viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe**

vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie, nakoľko účastník konania žiadnym spôsobom v čase kontroly nepreukázal, že zaevidoval predmetnú písomne uplatnenú reklamáciu spotrebiteľov Ľ. B. a R. H., ktorá bola účastníkovi konania doručená dňa 08.09.2023, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 10 zákona číslo 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov**;

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 **600,- EUR** slovom: **šesťsto eur**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 14.03.2024 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj prešetrovanie spotrebiteľského podania č. 33/2024 v prevádzkarni RADO Reality – realitná kancelária, Osloboditeľov 7447, 911 01 Trenčín. Prevádzkovateľom uvedenej prevádzkarne a poskytovateľom služieb, ktorý zodpovedá za vybavenie reklamácie, ktorá je predmetom spotrebiteľského podania č. 33/2024 je účastník konania, t. j. spoločnosť RADO Reality RENT MANAGEMENT s. r. o. so sídlom 911 08 Trenčín, Mateja Bela 2460/20.

Dňa 27.12.2023 spotrebiteľka Ľ. B. doručila svoje podanie na Ústredný inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave, pričom predmetné podanie bolo následne postúpené na prešetrovanie Inšpektorátu SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj dňa 30.01.2024 a zaevidované pod číslom 33/2024. Spotrebiteľka Ľ. B. vo svojom podaní uviedla, že dňa 07.09.2023 zaslala konateľovi spoločnosti RADO Reality RENT MANAGEMENT s. r. o. reklamáciu na služby poskytnuté realitnou agentúrou, ktorú zastupuje. List bol odoslaný do vlastných rúk a nebol vrátený späť na adresu spotrebiteľky. Spotrebiteľka uviedla, že doposiaľ nedostala žiadne vyjadrenie a ani jej nebola zaslaná kópia faktúry vo výške 120 €, ktorú uhradila za podľa nej neodôvodnené a zbytočné upratanie bytu.

Spotrebiteľka Ľ. B. k svojmu podaniu zaslala kópie nasledujúcich dokladov:

- list „Reklamácia – sťažnosť“ zo dňa 04.09.2023 uplatnená spotrebiteľmi Ľ. B. (podávateľka podania) a R. H., z obsahu ktorej vyplýva, že *„Spotrebiteľia mali prostredníctvom realitnej agentúry RADO Reality Group (ďalej aj ako „realitná agentúra“) po dobu jedného roka od 01.09.2022 – do 31.08.2023 prenajatý 2-izbový byt č.xy v xx na ulici XX. Prenájom za realitnú agentúru zabezpečovala N. P. Pri odovzdávaní bytu na začiatku prenájmu odovzdala N.P. byt spotrebiteľom znečistený, neuprataný. Spotrebiteľia si byt z veľkej časti vyčistili a upozornili na závady v byte. N. P. ubezpečila, že zabezpečí vyčistenie sedacej súpravy a odvoz znečistených vecí uložených v pivnici. Dňa 25.08.2023 odovzdávali spotrebiteľia byt N.B. a ani jedna z uvedených závad nebola dovtedy odstránená. Pri odovzdávaní bytu N. P. ústne potvrdila spotrebiteľom, že všetko je v poriadku. Následne však p. N. P. poslala spotrebiteľke 01.09.2023 e-mail, že našla ešte nejaké nedostatky v byte, ktoré upratovacia firma za peniaze spotrebiteľky v sume 120 € upratala. Spotrebiteľia žiadali o zaslanie faktúry s podrobným rozpisom prác, za ktoré zaplatili 120,00 €“*

- „Podací lístok“ Slovenskej pošty zo dňa 07.09.2023, Odosielateľ: spotrebiteľka, Adresát: R. P., MBA, RADO Reality Group, M. Bela 2460/20, Trenčín, Druh zásielky: Doporučený list, Podacie č.: RF520747011SK
- nájomná zmluva uzavretá medzi týmito zmluvnými stranami: Prenajímateľ: v zastúpení na základe plnej moci RADO Reality RENT NAGEMENT s.r.o., Mateja Bela 2460/20, 911 08 Trenčín, IČO 52604527, konajúca prostredníctvom R. P., MBA a ním poverenými osobami a nájomcami L. B. a R. H. Zmluva uzatvorená na dobu určitú, a to od 31.08.2022 do 30.08.2023, nájomca sa zaväzuje platiť 560,- eur/mesačne. Peňažná zábezpeka: „Zmluvné strany sa...dohodli na peňažnej zábezpeke vo výške 1120, EUR, ktorá bude uhradená do 2 dní od podpisu nájomnej zmluvy bezhotovostným prevodom na bankový účet prenajímateľa...“
- e-mail zo dňa 01.09.2023 zaslaný od prenajímateľa (p....@radoreality.sk) spotrebiteľovi „ Liptovska 1N.depozit“, v ktorom bolo uvedené: „V prílohe posielam ešte odfotené dokumenty a fotky z bytu... Majiteľ mi odpísal, že Vám vrátil na účet 1000, z depozitu – suma za upratováciu firmu...“ Priložená fotodokumentácia bytu v počte 17 listov Priložený preberací protokol s dátumom obhliadky 25.08.2023 v počte 3 listov (Kontaktná osoba prenajímateľa: N. P.)-

Inšpektori SOI za účelom prešetrenia spotrebiteľského podania č. 33/2024 vykonali dňa 14.03.2024 kontrolu v prevádzkarni účastníka konania RADO Reality – realitná kancelária, Osloboditeľov 7447, 911 01 Trenčín.

Konateľ R. P., ktorý bol prítomný pri kontrole predložil inšpektorom SOI k prešetrovanému spotrebiteľskému podaniu č. 33/2024 nasledujúce doklady, ktoré sú súčasťou inšpekčného záznamu zo dňa 14.03.2024:

- nájomná zmluva uzavretá medzi kontrolovaným subjektom a spotrebiteľmi zo dňa 31.08.2022: Totožná s predloženou Nájomnou zmluvou od spotrebiteľky + s podpismi prenajímateľa a nájomcov.
- kópia dokladu „Reklamácia – sťažnosť“ zo dňa 04.09.2023, totožná s predloženým dokladom od spotrebiteľky.
- doklad – Potvrdenie o zadaní prevodu; vrátenie depozitu v sume 1000,00 EUR od vlastníka nehnuteľnosti spotrebiteľovi; dátum zadania: 01.09.2023; dátum splatnosti: 01.09.2023; informácia pre príjemcu: „Vratenie zálohy Liptovska 1N, minus upratovanie“
- e-mailová komunikácia medzi účastníkom konania p...@radoreality.sk a vlastníkom nehnuteľnosti zo dňa: 19.09.2022, 29.04.2023, 01.09.2023 a 12.09.2023
- Zmluva o sprostredkovaní prenájmu a správe prenájmu nehnuteľnosti uzavretá dňa 10.12.2021 medzi: RADO Reality RENT MANAGEMENT s.r.o. a vlastníkom nehnuteľnosti
- Dohoda o plnomocenstve uzavretá dňa 10.12.2021 medzi: RADO Reality RENT MANAGEMENT s.r.o. a vlastníkom nehnuteľnosti zo dňa 10.12.2021
- Evidencia reklamácie bola predložená v písomnej forme, v ktorej však predmetná reklamácia nebola vôbec zaevidovaná.

Inšpektori SOI na základe predložených dokladov zo strany spotrebiteľky a účastníka konania vykonali kontrolu v prevádzkarni účastníka konania. Na základe vyhodnotenia predložených dokladov boli zistené nasledujúce skutočnosti: spotrebiteľka L. B. spolu so spotrebiteľom R. H. si uplatnili reklamáciu na poskytnutú službu dňa 07.09.2023 písomne, reklamácia bola zaslaná účastníkovi konania na adresu jeho sídla prostredníctvom Slovenskej pošty, a.s.. Účastník konania napriek tomu, že list s reklamáciou prevzal dňa 08.09.2023 na reklamáciu nereagoval žiadnym spôsobom, t. j. predmetnú reklamáciu nevybavil v zákonom stanovenej lehote.

Účastník konania predmetnú reklamáciu nezaevidoval riadne do evidencie reklamácií, nezaevidoval ju vôbec.

Z platnej právnej úpravy vyplýva:

V zmysle § 2 písm. m) 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 aj ako „zákon č. 250/2007 Z. z.“) vybavením reklamácie je 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 § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z., 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.

V zmysle § 18 ods.10 zákona č. 250/2007 Z. z. predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

Inšpektori SOI teda pri kontrole zo dňa 14.03.2024 zistili, že účastník konania porušil ustanovenie § 18 ods. 4, 10 zákona č. 250/2007 Z. z.

Inšpekčný záznam zo dňa 14.03.2024 obsahujúci predmetné zistenia prevzal v deň jeho spísania konateľ účastníka konania R. P.

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk formou elektronickej úradnej správy zaslané do jeho elektronickej schránky oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 12.06.2024, ktoré účastník konania prevzal toho istého dňa.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť v stanovenej lehote 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania vyjadriť sa k zisteným nedostatkom, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania. Účastník konania nevyužil svoje právo a k začatému správne konaniu nedoručil žiadne vyjadrenie.

Správny orgán preskúmal podkladový materiál v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol spoľahlivo preukázaný. Účastník konania zistenie nedostatkov nespochybnil právne relevantným spôsobom. Účastník konania ako predávajúci v zmysle zákona zodpovedá za porušenie povinnosti objektívne bez ohľadu na zavinenie. Správny orgán neskúma úmysel v konaní účastníka konania, ale zisťuje protiprávny stav. Správny orgán je toho názoru, že stav zistený v čase kontroly porovnaný so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny.

Správny orgán poukazuje na legálnu definíciu vybavenia reklamácie, ktorá umožňuje niekoľko spôsobov, akými možno reklamáciu vybaviť, a to odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodneným zamietnutím. Orgán dohľadu uvádza, že reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že bolo reklamačné konanie ukončené.

Účastník konania vystupuje v pozícii predávajúceho, teda kvalifikovaného subjektu, ktorému právna úprava týkajúca sa reklamačného konania musí byť zrejmalá. Správny orgán dodáva, že účastník konania ako predávajúci je povinný poznať zákony a zabezpečiť ich dodržiavanie pri výkone svojej podnikateľskej činnosti. Správny orgán si dovoľuje poukázať na rozhodnutie NS SR sp. Zn. 5Sžf 65/2011, v ktorom je rozobratá zásada „*vigilantibus iura scripta sunt*“ t.j. že práva patria bdelym, resp. zákony sú písané pre tých, ktorí dbajú o svoje práva. Taktiež správny orgán poukazuje na ust. § 15 zákona č. 400/2015 Z.z. z ktorého dikcie vyplýva, že o všetkom čo bolo v Zbierke zákonov vyhlásené, sa má zato, že dňom vyhlásenia sa stalo známym každému koho sa to týka.

Porušenie povinnosti na strane predajcu vybaviť reklamáciu riadne a včas je porušením práv ochrany spotrebiteľa. Reklamáciou sa vo všeobecnosti rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby (§ 2 písm. l) zák. č. 250/2007 Z. z.).

Ochrana spotrebiteľa je problematikou, pri ktorej sa stretávajú početné predpisy súkromného a verejného práva s cieľom zabezpečiť adekvátnu ochranu spotrebiteľa tradične považovaného za slabšiu stranu v zmluvných vzťahoch uzavieraných s podnikateľom.

Spotrebiteľ bol nútený sa svojich práv domáhať prostredníctvom orgánu dohľadu, kde sa následným prešetrením podnetu spotrebiteľa a vykonanou kontrolou dňa 14.03.2024 inšpektormi SOI, potvrdila jeho opodstatnenosť.

Uplatnenie reklamácie je jednostranný právny úkon. V zmysle ustanovení Občianskeho zákonníka, ale aj zákona č. 250/2007 Z. z. je predávajúci povinný reklamáciu prijať a pri rešpektovaní povinností vyplývajúcich zo zákona vybaviť ju v zákonom stanovenej lehote. Spotrebiteľovi zákon dáva právo uplatniť si práva zo zodpovednosti za vady výrobku alebo služby, pričom mu neukladá žiadne povinnosti či podmienky pri uplatnení tejto zodpovednosti. Reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že v zákonnej lehote umožnil spotrebiteľovi realizovať svoje nároky, ktoré mu vyplývajú z toho, či je vada odstrániteľná alebo nie. Ak lehota na vybavenie reklamácie nie je dodržaná, zákon nešpecifikuje, z akého dôvodu uplynula táto lehota.

Správny orgán si dovoľuje na tomto mieste poukázať aj na rozsudok Najvyššieho súdu SR z 9.decembra 2010, sp. zn. 8 Sžo/389/2009, kde sa uvádza, že reklamačné konanie sa začína podaním reklamácie a končí sa jej vybavením v zákonom stanovenej lehote. Ako každý právny úkon, aj reklamácia musí spĺňať všeobecné náležitosti právneho úkonu vymedzené v §

34 a nasl. zákona 40/1964 Zb. Občiansky zákonník. Zároveň musí spĺňať osobitné náležitosti vyžadované pre tento konkrétny právny úkon. Medzi tieto náležitosti patrí predovšetkým označenie subjektov oprávneného a povinného, okamih reklamácie, t. j. zachovanie prekluzívnej reklamačnej lehoty, a obsah reklamácie, t. j. práva a povinnosti subjektov reklamácie. Vo vzťahu k obsahu reklamácie je potrebné, aby oprávnený vymedzil svoje požiadavky, stručne ich odôvodnil a uviedol rozsah svojich nárokov. Správny orgán ďalej uvádza, že spotrebiteľ všetky tieto náležitosti splnil, ale účastník konania opomenul splniť povinnosti, ktoré mu zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa ako predávajúcemu ukladá. V zmysle vyššie uvedeného, má správny orgán vykonanou kontrolou dokázané, že účastník konania ako predávajúci porušil povinnosť v zmysle § 18 ods. 4 a 10 zákona č. 250/2007 Z. z.

Správny orgán pokladá za potrebné uviesť, že zo strany SOI je účastník konania sankcionovaný za to, že nebol dodržaný procesný postup pri vybavovaní reklamácie požadovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. Vyriešenie otázky, ako účastník konania rozhodne o prijatej reklamáci, je v kompetencii samotného predávajúceho, SOI do procesu rozhodovania nezasahuje. SOI môže v rámci svojich kompetencií vykonávať prešetrenia spotrebiteľských reklamácií z hľadiska ich procesnej stránky, teda z hľadiska dodržiavania ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. SOI nezasahuje do rozhodnutia predávajúceho, akým spôsobom má reklamáciu vybaviť. Neposudzuje taktiež opodstatnenosť reklamácie a ani jednotlivé vady výrobkov alebo služieb. Účastník konania je však povinný vybaviť každú reklamáciu zákonom požadovaným spôsobom, a to jedným zo spôsobov v zmysle § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. a v zákonom stanovenej lehote

Povinnosťou účastníka konania, t. j. predávajúceho, ktorým v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. je 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, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností pri ponuke a predaji výrobkov alebo poskytovaní služieb tak, ako ich určuje zákon a osobitné predpisy.

V zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadal najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinností.

Správny orgán vzal do úvahy, že predávajúci porušil povinnosť pri vybavení reklamácie, keď si spotrebiteľia Ľ. B. a R. H. dňa 07.09.2023 uplatnili písomne prostredníctvom pošty na adresu sídla účastníka konania doporučeným listom – podacie číslo RF520747011SK, reklamáciu, v ktorej spotrebiteľia poukázali na niektoré okolnosti v súvislosti s nájmom bytu a taktiež žiadali zaslanie faktúry na uhradenú sumu 120 eur s podrobným rozpisom prác v uvedenom byte, pričom predmetný list obsahujúci reklamáciu bol účastníkovi konania doručený dňa 08.09.2023, avšak reklamácia nebola účastníkom konania vybavená v zákonnej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia spotrebiteľmi, keď účastník konania v čase kontroly žiadnym spôsobom nepreukázal vybavenie predmetnej reklamácie.

Správny orgán vzal ďalej do úvahy, že predávajúci porušil svoju povinnosť, keď nezaevidoval predmetnú písomne uplatnenú reklamáciu, ktorá mu bola doručená dňa 08.09.2023 do svojej evidencie reklamácií.

Správny orgán tiež zohľadnil, že kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podania, ktoré sa potvrdilo.

Z dikcie ustanovenia § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. vyplýva pre správny orgán obligatórna povinnosť uložiť pokutu za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa, až do výšky 66 400 EUR. Pokuta bola uložená na základe správnej úvahy v zákonnej hranici sadzby, ktorú považuje správny orgán za primeranú vzhľadom k rozsahu protiprávnej činnosti. Správny orgán uložil pokutu s ohľadom na rozsah zistených nedostatkov a závažnosť porušenia zákonných povinností na spodnej hranici zákonnej sadzby, pričom považuje pokutu v danej výške, aj s ohľadom na proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú môže správny orgán za porušenie povinností v zmysle citovaného zákona uložiť, za adekvátnu. Pri určovaní výšky pokuty vzal správny orgán v prospech účastníka konania do úvahy, že zo strany účastníka konania išlo o prvé porušenie predmetného zákona.

Správny orgán vzal do úvahy, že predávajúci porušil povinnosť vybaviť reklamáciu služby najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Vybavením reklamácie sa v zmysle § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. 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, a to v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote.

Správny orgán vzal do úvahy aj tú skutočnosť, že účastník konania porušil povinnosť viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá musí obsahovať predpísané údaje, a to údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie, a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie, predložená evidencia neobsahovala žiadne údaje o uplatnenej reklamacii zo dňa 08.09.2023.

Účastník konania porušil svoje povinnosti uložené mu zákonom a zúžil rozsah práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom č. 250/2007 Z. z. Spotrebiteľ sa musel domáhať ochrany svojich práv a na štátnom orgáne.

Správny orgán považuje uloženie pokuty v tejto výške vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze za primeranú a zároveň zodpovedajúcu zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so zákonom č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov a síce s ustanovením § 3 ods. 5, v zmysle ktorého správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely, a teda sú povinné objektívne podobné prípady rozhodovať zhodne. Správny orgán má za to, že pokuta uložená účastníkovi konania, nevykazuje neodôvodnené rozdiely s prípadmi iných podnikateľských subjektov za obdobné porušenie zákona, je uložená odôvodnene, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu, ako aj preventívnu funkciu.

Pri určovaní výšky postihu správny orgán vychádzal z ustanovenia § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. v zmysle ktorého zohľadnil charakter a závažnosť zisteného protiprávneho konania, spočívajúce v porušení zákonom chránených práv spotrebiteľa.

Uvedeným protiprávnym konaním boli porušené práva spotrebiteľa chránené zákonom. Následkom porušenia povinností predávajúceho je ohrozenie ekonomických záujmov spotrebiteľa.

Správny orgán považuje uloženie pokutu v tejto výške vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze za primeranú a zároveň zodpovedajúcu zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.