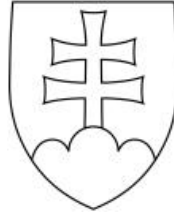


Číslo: P/0036/03/2026

Dňa 22.07.2026



ROZHODNUTIE

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 účinnom do 30.06.2024 v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov, **rozhodol takto:**

účastníkovi konania: KG STAV s.r.o. so sídlom 017 01 Považská Bystrica, M. Kukučina 210/25-8, IČO: 51 461 200

pre porušenie povinnosti predávajúceho zisteného pri výkone dohľadu na diaľku, ktorý bol zameraný na preverenie spotrebiteľského podnetu zaevidovaného Slovenskou obchodnou inšpekciou pod číslom 5707/OMP/2025. Predmetom spotrebiteľského podnetu č. 5707/OMP/2025 bolo preverenie plnenia povinností predávajúceho pri uplatnení reklamácií zo strany spotrebiteľky L. J. na výrobok - plastové okná (Slovaktual PASIV HL) podľa cenovej ponuky č. 2020058. Na základe faktúry č. 20200233 zo dňa 05.05.2020, predávajúcim a osobou zodpovednou za vybavenie reklamácií uplatnených spotrebiteľkou je spoločnosť KG STAV s.r.o. so sídlom 017 01 Považská Bystrica, M. Kukučina 210/25-8, IČO: 51 461 200 (ďalej aj ako „účastník konania“). Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj začal výkon dohľadu na diaľku za účelom preverenia spotrebiteľského podnetu č. 5707/OMP/2025 dňa 18.08.2025 a dňa 22.09.2025 zaslaním výziev na doručenie dokladov a informácií do elektronickej schránky účastníka konania a pokračoval dňa 19.02.2026 v sídle Inšpektorátu SOI spísaním inšpekčného záznamu, ktorého obsahom bolo vyhodnotenie predložených dokladov a informácií zo strany účastníka konania, a to:

- **pre porušenie zákazu predávajúceho upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení účinnom do 30.06.2024, konkrétne práva na ochranu ekonomických záujmov spotrebiteľa.** Vykonaným dohľadom za účelom preverenia spotrebiteľského podnetu č. 5707/OMP/2025 bolo na základe inšpekčného záznamu spísaného inšpektormi SOI dňa 19.02.2026 zistené, že spotrebiteľka L. J. si dňa 23.03.2025 prostredníctvom e-mailovej správy odoslanej na

e-mailovú adresu účastníka konania uplatnila na základe predĺženej záruky k výrobku v trvaní 5 rokov na „fyzikálne vlastnosti profilov, izolačného skla 2-skla a 3-skla“ (uvedené na strane 9 cenovej ponuky č. 20200589 zo dňa 25.02.2020), reklamáciu vady výrobku - plastové okná (Slovaktual PASIV HL) podľa cenovej ponuky č. 20200589 v znení: „...*chceli by sme opätovne reklamovať okná, ktoré nám boli namontované Vašou spoločnosťou, prvýkrát 29.4.2020. Ako si určite pamätáte, už sme reklamáciu okien riešili v roku 2022, prišli k nám Vaši pracovníci, zistili, že sú okná prehnuté, zlé. Dali ste vyrobiť nové, ktoré sa ani nenamontovali, lebo pri ich vykladaní opäť Vaši pracovníci zistili, že sú krivé, tak ich ešte nenamontované vzali naspäť. Vyrobili ste ďalšie, tie sa aj namontovali a opäť podávame na ne reklamáciu, keďže sú prehnuté, prefukuje cez ne, preniká hluk, plesnia. Problém je na vymenených oknách (veľkých, tzv. francúzskych), ale aj na tých, ktoré ste vymeniť odmietli (tie menšie). Takže sa nič nezmenilo...*“. Účastník konania k predmetnej reklamácií spotrebiteľky uplatnenej dňa 23.03.2025 vydal potvrdenie o uplatnení reklamácie s názvom „POTVRDENIE O PRIJATÍ REKLAMÁCIE“ zo dňa 23.03.2025; číslo reklamácie 16R2025 a reklamáciu následne na základe dokladu o vybavení reklamácie s názvom „DOKLAD O VYBAVENÍ REKLAMÁCIE 23.3.2025“ vybavil opravou (výmenou tesnení) až dňa 29.09.2025. Na základe uvedeného účastník konania nevybavil reklamáciu výrobku uplatnenú spotrebiteľkou v 30-dňovej lehote od uplatnenia reklamácie, pričom v zmysle uzatvorených zmluvných podmienok so spotrebiteľkou uvedených v cenovej ponuke č. 20200589 zo dňa 25.02.2020, si účastník konania nestanovil pri reklamácií uplatnenej v rámci predĺženej záruky možnosť vybavenia reklamácie v lehote dlhšej ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Uvedeným konaním došlo zo strany účastníka konania k upretiu práva spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov, čím bol porušený **§ 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona číslo 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení účinnom do 30.06.2024;**

u k l a d á

§ 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 účinnom do 30.06.2024,

p o k u t u

vo výške 300,- EUR (slovom tristo eur).

O d ô v o d n e n i e

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „Inšpektorát SOI“) ako orgán dohľadu vykonal prostredníctvom svojich inšpektorov výkon dohľadu na diaľku za účelom preverenia spotrebiteľského podnetu pani Ľ. J. (ďalej aj ako „spotrebiteľka“) zaevidovaného Slovenskou obchodnou inšpekciou pod číslom 5707/OMP/2025. Predmetom spotrebiteľského podnetu č. 5707/OMP/2025 bolo preverenie plnenia povinností predávajúceho pri uplatnení reklamácií zo strany spotrebiteľky na výrobok - plastové okná (Slovaktual PASIV HL) podľa cenovej ponuky č. 20200589. Na základe faktúry č. 20200233 zo dňa 05.05.2020, predávajúcim a osobou zodpovednou za vybavenie reklamácií uplatnených spotrebiteľkou je účastník konania, t. j. spoločnosť KG STAV s.r.o. so sídlom 017 01 Považská Bystrica, M. Kukučina 210/25-8, IČO: 51 461 200.

Spotrebiteľka vo svojom podnete č. 5707/OMP/2025 poukázala na opakovanú nespokojnosť s vyhotovenými plastovými oknami, ktoré si objednala u predávajúceho vo februári roku 2020. Spotrebiteľka si podľa svojho vyjadrenia prvú reklamáciu na vyhotovené plastové okná uplatnila dňa 31.01.2022, avšak k odstráneniu nedostatkov podľa spotrebiteľky nedošlo. Následne si spotrebiteľka dňa 23.03.2025 uplatnila druhú reklamáciu na vyhotovené plastové okná, pričom podľa vyjadrenia spotrebiteľky nebola reklamácia do dňa spísania podnetu žiadnym spôsobom vyriešená, napriek tomu, že uplynula 30-dňová lehota na vybavenie reklamácie.

Spotrebiteľka k svojmu podnetu priložila kópie nasledujúcich dokladov:

- cenová ponuka č. 20200589 zo dňa 25.02.2020 pre spotrebiteľku; ponuka vypracovaná účastníkom konania ako zmluvným predajcom spoločnosti SLOVAKTUAL s.r.o. (10 strán)
- dodací list č. 20200589; zákazka 84/20; spotrebiteľka dňa 29.04.2020 prevzala dodací list na okná a dvere, čo potvrdila svojim vlastnoručným podpisom
- faktúra č. 20200115 zo dňa 27.02.2020 na zálohu za dodávku plastových okien a hliníkových vchodových dverí; ako dodávateľ uvedený účastník konania; ako odberateľ uvedená spotrebiteľka
- faktúra č. 20200233 zo dňa 05.05.2020 na dodávku plastových okien a hliníkových vchodových dverí podľa cenovej ponuky č. 20200589; ako dodávateľ uvedený účastník konania; ako odberateľ uvedená spotrebiteľka
- príjmový pokladničný doklad č. 042298 zo dňa 05.05.2020 vystavený účastníkom konania
- doklad – úhrada faktúry č. 0021; číslo faktúry 20200115; dátum vystavenia 27.02.2020
- e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľkou a účastníkom konania v období od 31.01.2022 až do 05.05.2025; z komunikácie vyplýva, že spotrebiteľka si v dňoch 31.01.2022 a 23.03.2025 uplatnila reklamácie na vady zhotovených plastových okien.

Výkon dohľadu za účelom preverenia spotrebiteľského podnetu č. 5707/OMP/2025 bol realizovaný v zmysle zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej aj ako „zákon č. 108/2024 Z. z.“). Zákon č. 108/2024 Z. z. nadobudol účinnosť od 01.07.2024. V zmysle § 53 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z. nároky z právnych vzťahov (kúpnych zmlúv) uzatvorených pred účinnosťou zákona č. 108/2024 Z. z. sa posudzujú podľa právnych predpisov účinných do 30.06.2024. Na základe faktúry č. 20200233, došlo zo strany spotrebiteľky k úhrade kúpnej ceny za výrobok plastové okná a hliníkové vchodové dvere podľa cenovej ponuky č. 20200589 dňa 05.05.2020, t. j. v dobe, kedy sa na spotrebiteľskú kúpnu zmluvu vzťahoval vtedy platný a účinný zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení účinnom do 30.06.2024. Z uvedeného vyplýva, že nároky z výrobku plastové okná a hliníkové vchodové dvere podľa cenovej ponuky č. 20200589, ktorý je predmetom spotrebiteľského podnetu č. 5707/OMP/2025, sú posudzované podľa zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení účinnom do 30.06.2024 (ďalej aj ako „zákon č. 250/2007 Z. z.“).

Inšpektorát SOI začal výkon dohľadu na diaľku za účelom preverenia spotrebiteľského podnetu č. 5707/OMP/2025 dňa 18.08.2025 zaslaním výzvy na doručenie dokladov a informácií do elektronickej schránky účastníka konania. Inšpektorát SOI v zmysle výzvy žiadal

účastníka konania v súlade s § 28 ods. 6 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov o doručenie nasledujúcich dokladov a informácií v lehote do 5 dní odo dňa doručenia výzvy:

- potvrdenie o prijatí reklamácie uplatnenej dňa 31.01.2022
- písomný doklad o vybavení reklamácie uplatnenej dňa 31.01.2022
- potvrdenie o prijatí reklamácie uplatnenej dňa 23.03.2025
- písomný doklad o vybavení reklamácie uplatnenej dňa 23.03.2025
- podmienky záručného a pozáručného servisu, t. j. podmienky, ktoré boli platné v čase uzatvorenia zmluvy
- všetky ostatné doklady, ktoré účastník konania považuje za relevantné k predmetu podnetu.

Dňa 03.09.2025 (00:07:45 hod.) obdržal Inšpektorát SOI k zasielanej elektronickej správe informáciu o márnom uplynutí jej úložnej lehoty. Podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „zákon o e-Governmente“) sa považuje táto úradná elektronická správa za doručeníu.

Z dôvodu nepredloženia požadovaných dokladov a informácií k prevereniu spotrebiteľského podnetu č. 5707/OMP/2025, zaslal Inšpektorát SOI dňa 22.09.2025 opätovnú výzvu na doručenie dokladov a informácií do elektronickej schránky účastníka konania. Inšpektorát SOI v zmysle opätovnej výzvy žiadal účastníka konania v súlade s § 28 ods. 6 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov o doručenie totožných dokladov a informácií ako vo výzve odoslanej dňa 18.08.2025

Dňa 08.10.2025 (00:41:30 hod.) obdržal Inšpektorát SOI k zasielanej elektronickej správe informáciu o márnom uplynutí jej úložnej lehoty. Podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1 zákona o e-Governmente sa považuje táto úradná elektronická správa za doručeníu.

Účastník konania zaslal dňa 10.01.2026 prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy elektronickejšprávu s predmetom: „Doklady na predloženie“, v ktorej konateľka účastníka konania Eva Gallová uviedla, že doplnila prostredníctvom systému chýbajúce dokumenty k predmetnému podaniu. Za ich oneskorené doručenie sa ospravedlňuje, keď k oneskoreniu došlo neúmyselne a vzniknutá situácia ju veľmi mrzí. Konateľka účastníka konania ďalej uviedla, že ubezpečuje orgán dohľadu, že prijala opatrenia, aby sa obdobná situácia v budúcnosti neopakovala.

Prílohu elektronickej správy účastníka konania zo dňa 10.01.2026 tvorili nasledujúce doklady:

- doklad s názvom „POTVRDENIE O PRIJATÍ REKLAMÁCIE 31.1.2022“ zo dňa 31.01.2022 pre zázazníčku Ľ. J.; číslo reklamácie 1R22
- doklad s názvom „DOKLAD O VYBAVENÍ REKLAMÁCIE 1R22“ zo dňa 09.02.2022
- doklad s názvom „POTVRDENIE O PRIJATÍ REKLAMÁCIE“ zo dňa 23.03.2025; pre zázazníčku Ľ. J.; číslo reklamácie 16R2025
- doklad s názvom „DOKLAD O VYBAVENÍ REKLAMÁCIE 23.3.2025“ zo dňa 29.09.2025.

Dňa 19.02.2026 vykonali inšpektori SOI v sídle Inšpektorátu SOI úkon dohľadu zameraný na vyhodnotenie informácií a dokladov predložených účastníkom konania za účelom preverenia spotrebiteľského podnetu č. 5707/OMP/2025.

Vykonaným dohľadom za účelom preverenia spotrebiteľského podnetu č. 5707/OMP/2025 bolo inšpektormi SOI zistené, že spotrebiteľka Ľ. J. si dňa 23.03.2025 prostredníctvom e-mailovej správy odoslanej na e-mailovú adresu účastníka konania uplatnila na základe predĺženej záruky k výrobku v trvaní 5 rokov na „fyzikálne vlastnosti profilov, izolačného skla 2-skla a 3-skla“ (uvedené na strane 9 cenovej ponuky č. 20200589 zo dňa 25.02.2020), reklamáciu vady výrobku - plastové okná (Slovaktual PASIV HL) podľa cenovej ponuky č. 20200589 v znení: „...chceli by sme opätovne reklamovať okná, ktoré nám boli namontované Vašou spoločnosťou, prvýkrát 29.4.2020. Ako si určite pamätáte, už sme reklamáciu okien riešili v roku 2022, prišli k nám Vaši pracovníci, zistili, že sú okná prehnuté, zlé. Dali ste vyrobiť nové, ktoré sa ani nenamontovali, lebo pri ich vykladaní opäť Vaši pracovníci zistili, že sú krivé, tak ich ešte nenamontované vzali naspäť. Vyrobili ste ďalšie, tie sa aj namontovali a opäť podávame na ne reklamáciu, keďže sú prehnuté, prefukuje cez ne, preniká hluk, plesnia. Problém je na vymenených oknách (veľkých, tzv. francúzskych), ale aj na tých, ktoré ste vymeniť odmietli (tie menšie). Takže sa nič nezmenilo...“. Účastník konania k predmetnej reklamácií spotrebiteľky uplatnenej dňa 23.03.2025 vydal potvrdenie o uplatnení reklamácie s názvom „POTVRDENIE O PRIJATÍ REKLAMÁCIE“ zo dňa 23.03.2025; číslo reklamácie 16R2025 a reklamáciu následne na základe dokladu o vybavení reklamácie s názvom „DOKLAD O VYBAVENÍ REKLAMÁCIE 23.3.2025“ vybavil opravou (výmenou tesnení) až dňa 29.09.2025. Na základe uvedeného účastník konania nevybavil reklamáciu výrobku uplatnenú spotrebiteľkou v 30-dňovej lehote od uplatnenia reklamácie, pričom v zmysle uzatvorených zmluvných podmienok so spotrebiteľkou uvedených v cenovej ponuke č. 20200589 zo dňa 25.02.2020, si účastník konania nestanovil pri reklamácií uplatnenej v rámci predĺženej záruky možnosť vybavenia reklamácie v lehote dlhšej ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Uvedeným konaním došlo zo strany účastníka konania k upretiu práva spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov, čím bol porušený § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona číslo 250/2007 Z. z.

V zmysle § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. každý spotrebiteľ má právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru, dohľadu a kontroly a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.

V zmysle § 4 ods. 2 zákona č. 250/2007 Z. z. predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 citovaného zákona.

Z úkonu dohľadu uskutočneného dňa 19.02.2026 inšpektori SOI spísali na Inšpektoráte SOI inšpekčný záznam. Na základe prílohy k inšpekčnému záznamu bol účastník konania poučený pred začatím konania o porušení povinnosti v súlade s § 47 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Inšpekčný záznam spolu s prílohou bol účastníkovi konania doručený do jeho elektronickej schránky prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy dňa 22.02.2026.

Na základe zistenia nedostatku a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania dňa 02.07.2026 odoslané oznámenie o začatí správneho konania, ktoré bolo doručené prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk. Účastník konania oznámenie o začatí správneho konania prevzal dňa 04.07.2026.

Správny orgán sa pri začatí správneho konania a vydaní rozhodnutia zaoberal aj tou skutočnosťou, že zákon č. 250/2007 Z. z. bol s účinnosťou od 01.07.2024 zrušený zákonom č. 108/2024 Z. z. Správny orgán v predmetnej veci postupoval v súlade s ustanoveniami obsiahnutými v zákone č. 108/2024 Z. z.

V zmysle § 42 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z. zodpovednosť za porušenie povinnosti sa posudzuje a sankcia sa ukladá podľa zákona účinného v čase, keď k porušeniu povinnosti došlo. Ak v čase medzi porušením povinnosti a vydaním rozhodnutia o sankcii za porušenie povinnosti nadobudnú účinnosť viaceré zákony, zodpovednosť za porušenie povinnosti sa posudzuje a sankcia sa ukladá podľa zákona, ktorý je pre dohliadanú osobu priaznivejší.

V zmysle § 53 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z. ustanovenia tohto zákona sa použijú na zmluvu uzavretú po 30. júni 2024. Vznik právnych vzťahov zo zmlúv uzavretých pred 1. júlom 2024 a nároky vzniknuté z týchto zmlúv sa posudzujú podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024.

Vzhľadom na citované ustanovenia § 42 ods. 1 a § 53 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z., správny orgán pri vydaní rozhodnutia postupoval podľa právneho predpisu účinného do 30.06.2024, t. j. podľa zákona č. 250/2007 Z. z., nakoľko na základe faktúry č. 20200233, došlo zo strany spotrebiteľky k úhrade kúpnej ceny za výrobok plastové okná a hliníkové vchodové dvere podľa cenovej ponuky č. 20200589 dňa 05.05.2020.

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 pracovných dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania vyjadriť sa k zisteným nedostatkom, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

Dňa 09.07.2026 účastník konania zaslal prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy svoje vyjadrenie k začatému správne konaniu. Účastník konania vo svojom vyjadrení uviedol, že reklamácia bola zo strany účastníka konania riešená priebežne a s cieľom odstrániť reklamovanú vadu. Podľa účastníka konania po prvotnom posúdení bolo vykonané odborné nastavenie okien, keďže išlo o štandardný a najmenej invazívny spôsob odstránenia zisteného problému. Podľa účastníka konania však pri reklamáciách okien nie je možné účinnosť vykonaného zásahu overiť okamžite. Funkčnosť okien a prípadný výskyt reklamovaných prejavov závisia od viacerých faktorov, ako sú zmeny vonkajších a vnútorných teplôt, poveternostné podmienky, vietor, dážď či prirodzené namáhanie konštrukcie. Z tohto dôvodu je podľa účastníka konania potrebné ponechať určitý čas na preverenie, či vykonané nastavenie vadu skutočne odstránilo. Keď sa po primeranom časovom odstupe ukázalo, že samotné nastavenie problém neodstránilo, boli podľa účastníka konania bezodkladne objednané nové tesnenia. Po ich dodaní bola vykonaná ich výmena. Účastník konania uviedol, že počas celého procesu reklamáciu aktívne riešil a vykonával jednotlivé kroky smerujúce k odstráneniu vady. Časový priebeh reklamácie bol podľa účastníka konania spôsobený potrebou odborne overiť účinnosť vykonaných servisných zásahov v reálnych prevádzkových a klimatických podmienkach a následným zabezpečením potrebných náhradných dielov, nie nečinnosťou alebo úmyselným odkladaním vybavenia reklamácie. Účastník konania je presvedčený, že postupoval odborne, s náležitou starostlivosťou a v dobrej viere odstrániť reklamovanú vadu čo najefektívnejším spôsobom. Účastník konania preto žiada, aby boli uvedené skutočnosti pri posudzovanej veci zohľadnené. Na záver svojho vyjadrenia účastník konania uviedol, že počas celej doby svojho podnikania sa vždy snažil pristupovať k zákazníkom zodpovedne a

reklamácie vždy riešiť korektne a odborne. Účastník konania taktiež uviedol, že doposiaľ mu zo strany Slovenskej obchodnej inšpekcie nebolo vytknuté žiadne porušenie povinností a aj v tomto prípade od začiatku postupoval s cieľom reklamáciu riadne vyriešiť a odstrániť reklamovanú vadu.

Správny orgán preskúmal podkladový materiál v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol spoľahlivo preukázaný. Účastník konania zistenie nedostatku nespochybnil právne relevantným spôsobom.

Pokiaľ ide o vyjadrenie účastníka konania zo dňa 09.07.2026, v ktorom popísal celý proces riešenia a vybavenia reklamácie, ktorá bola predmetom spotrebiteľského podnetu č. 5707/OMP/2025, správny orgán uvádza, že je nespochybniteľné, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky uplatnenú dňa 23.03.2025 do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Správny orgán taktiež zdôrazňuje, že účastník konania nestanovil pri reklamácií uplatnenej v rámci predĺženej záruky možnosť jej vybavenia v lehote dlhšej ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Bolo teda povinnosťou účastníka konania vybaviť reklamáciu spotrebiteľky v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote, avšak účastník konania túto povinnosť nesplnil. Dôvody vysvetľujúce nesplnenie povinnosti zo strany účastníka konania vzhľadom na objektívnu zodpovednosť nemajú právny význam. Správny orgán v tejto súvislosti uvádza, že účastník konania ako predávajúci v zmysle zákona zodpovedá za porušenie povinnosti objektívne bez ohľadu na zavinenie, pričom v rámci objektívnej zodpovednosti zodpovedá aj za konanie zamestnancov, ktorí v jeho mene konajú alebo konali. 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 k zistenému nedostatku uvádza, že na základe inšpekčného záznamu spísaného dňa 19.02.2026 bolo zistené, že spotrebiteľka Ľ. J. si dňa 23.03.2025 prostredníctvom e-mailovej správy odoslanej na e-mailovú adresu účastníka konania uplatnila na základe predĺženej záruky k výrobku v trvaní 5 rokov na „fyzikálne vlastnosti profilov, izolačného skla 2-skla a 3-skla“ (uvedené na strane 9 cenovej ponuky č. 20200589 zo dňa 25.02.2020), reklamáciu vady výrobku - plastové okná (Slovakactual PASIV HL) podľa cenovej ponuky č. 20200589 v znení: „...*chceli by sme opätovne reklamovať okná, ktoré nám boli namontované Vašou spoločnosťou, prvýkrát 29.4.2020. Ako si určite pamätáte, už sme reklamáciu okien riešili v roku 2022, prišli k nám Vaši pracovníci, zistili, že sú okná prehnuté, zlé. Dali ste vyrobiť nové, ktoré sa ani nenamontovali, lebo pri ich vykladaní opäť Vaši pracovníci zistili, že sú krivé, tak ich ešte nenamontované vzali naspäť. Vyrobili ste ďalšie, tie sa aj namontovali a opäť podávame na ne reklamáciu, keďže sú prehnuté, prefukuje cez ne, preniká hluk, plesnia. Problém je na vymenených oknách (veľkých, tzv. francúzskych), ale aj na tých, ktoré ste vymeniť odmietli (tie menšie). Takže sa nič nezmenilo...*“. Účastník konania k predmetnej reklamácií spotrebiteľky uplatnenej dňa 23.03.2025 vydal potvrdenie o uplatnení reklamácie s názvom „POTVRDENIE O PRIJATÍ REKLAMÁCIE“ zo dňa 23.03.2025; číslo reklamácie 16R2025 a reklamáciu následne na základe dokladu o vybavení reklamácie s názvom „DOKLAD O VYBAVENÍ REKLAMÁCIE 23.3.2025“ vybavil opravou (výmenou tesnení) až dňa 29.09.2025. Na základe uvedeného účastník konania nevybavil reklamáciu výrobku uplatnenú spotrebiteľkou v 30-dňovej lehote od uplatnenia reklamácie, pričom v zmysle uzatvorených zmluvných podmienok so spotrebiteľkou uvedených v cenovej ponuke č. 20200589 zo dňa 25.02.2020, si účastník konania nestanovil pri reklamácií uplatnenej v rámci predĺženej záruky možnosť vybavenia reklamácie v lehote dlhšej ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Uvedeným konaním došlo zo strany účastníka konania k upretiu práva spotrebiteľa na ochranu

ekonomických záujmov, čím bol porušený § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona číslo 250/2007 Z. z.

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.

Správny orgán zdôrazňuje, že účastník konania vystupuje v pozícii predávajúceho, teda kvalifikovaného subjektu, ktorému právna úprava týkajúca sa reklamačného konania musí byť zrejmá. Účastník konania je povinný poznať zákony, ktoré sa ho týkajú. Táto povinnosť poznať a dodržiavať zákony vychádza z ust. § 15 zákona č. 400/2015 Z. z., o tvorbe právnych predpisov a o Zbierke zákonov Slovenskej republiky, z ktorého vyplýva, že o všetkom čo bolo v Zbierke zákonov vyhlásené, sa má zato, že dňom vyhlásenia sa stalo známym každému koho sa to týka. Účastník konania teda mal a má mať vedomosti o dodržiavaní právnej úpravy na úseku ochrany spotrebiteľa, v prípade, ak vykonáva ako obchodník predaj tovarov pre spotrebiteľov.

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 preverením podnetu spotrebiteľa a vykonanou kontrolou inšpektormi SOI potvrdila jeho opodstatnenosť.

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., Občianskym zákonníkom a súvisiacou súdnou praxou. 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 preverenia spotrebiteľských reklamácií z hľadiska ich procesnej stránky, teda z hľadiska dodržiavania ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa a nadväzujúcich právnych predpisov. SOI nezasahuje do rozhodnutia predávajúceho, akým spôsobom má reklamáciu vybaviť. Neposudzuje taktiež opodstatnenosť reklamácie a ani jednotlivé vady výrobkov. Účastník konania je však povinný vybaviť každú reklamáciu zákonom požadovaným spôsobom.

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 tiež zohľadnil, že dohľad bol vykonaný na základe spotrebiteľského podnetu, ktorého opodstatnenosť sa potvrdila. Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na ochranu ekonomických záujmov, vzhľadom na zistený nedostatok, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

K povinnostiam predávajúceho patrí zákaz predávajúceho upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov. Túto povinnosť, ako vyplýva z dohľadu vykonaného

inšpektormi SOI dňa 19.02.2026 pri preverení spotrebiteľského podnetu č. 5707/OMP/2025, účastníka konania, ako predávajúci, vzhľadom k vyššie uvedenému, preukázateľne porušil.

Správny orgán ako orgán dohľadu zastáva názor, že v prípade porušenia zákazu predávajúceho upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov došlo zo strany účastníka konania k porušeniu práv spotrebiteľa taxatívne vymedzených v ustanovení § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu, bolo nesplnenie zákonných povinností určených predávajúcemu s ohľadom na mieru ich spoločenskej nebezpečnosti a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. Správny orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadol predovšetkým na rozsah zistených nedostatkov; na špecifiká konkrétneho prípadu (preverenie spotrebiteľského podnetu, ktorého opodstatnenosť bola preukázaná; upieranie práva spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov) a proporcionalitu uložennej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť. S ohľadom na rozsah zistených nedostatkov pristúpil správny orgán k uloženiu pokuty stále blízko spodnej hranice zákonom ustanovenej sadzby, pričom túto pokutu považuje za adekvátnu.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru predávajúcemu pokutu do 66 400 eur.

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

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname spísanom dňa 19.02.2026, taktiež vyjadrením účastníka konania k dôvodom konania zo dňa 09.07.2026 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a prihliada na všetky okolnosti prípadu, a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

Pri určovaní pokuty správny orgán 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, na základe správnej úvahy, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

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. Správný orgán považuje uložení 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.