

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

Číslo: P/0132/03/2024

Dňa 12.12.2025

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

účastníkovi konania: **KPB Slovakia s. r. o.** so sídlom **911 01 Trenčín, Vážska 265/1**, IČO: **50 777 963**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „inšpektori SOI“) na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „Inšpektorát SOI“) dňa 18.12.2024 kontrolou vykonanou na základe predložených dokladov a poskytnutých informácií pri prešetrení spotrebiteľského podania evidovaného Slovenskou obchodnou inšpekciou pod číslom 1341/OMP/2024. Predmetom spotrebiteľského podania č. 1341/OMP/2024 bolo prešetrenie reklamácie plastového bazéna a šachty vrátane technológie, ktorého zhotoviteľom je spoločnosť KPB Slovakia s. r. o. so sídlom 911 01 Trenčín, Vážska 265/1, IČO: 50 777 963 (ďalej aj ako „účastník konania“), a to

- porušenie povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie spotrebiteľom, keď účastník konania žiadnym spôsobom nepreukázal vybavenie reklamácie výrobku Bazén Skimmer 6x3x1,5m 5mm/8mm s technologickou šachtou a príslušenstvom, uplatnenej spotrebiteľom R. K. dňa 03.05.2023 prostredníctvom e-mailovej správy s uvedením popisu reklamovaných vád: „vydutie bočných stien a spodného dňa; nekvalita zvaraných spojov; rozpadnutie schodov do bazéna; korózia v oblasti protiprúdu“, keď účastník konania dňa 18.07.2023 zaslal spotrebiteľovi prostredníctvom e-mailovej správy návrhy spôsobu vybavenia reklamácie (formou vykonania opravy bazéna vrátane schodiska bazéna a výmeny nerezových šróbov pripevňujúcich protiprúd alebo výmenou celého telesa bazéna za zvýhodnenú cenu), avšak žiadnym spôsobom nepreukázal vybavenie predmetnej reklamácie, čím došlo k porušeniu § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov

u k l a d á

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

p o k u t u

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

Odôvodnenie

Dňa 18.12.2024 vykonali inšpektori SOI na Inšpektoráte SOI kontrolu za účelom prešetrenia spotrebiteľského podania evidovaného Slovenskou obchodnou inšpekciou pod č. 1341/OMP/2024. Predmetom spotrebiteľského podania č. 1341/OMP/2024 bolo prešetrenie reklamácie plastového bazéna a šachty vrátane technológie, ktorého zhotoviteľom je účastník konania - spoločnosť KPB Slovakia s. r. o. so sídlom 911 01 Trenčín, Vážska 265/1, IČO: 50 777 963.

Spotrebiteľ R. K. vo svojom podaní, ktoré bolo Slovenskou obchodnou inšpekciou zaevidované pod číslom 1341/OMP/2024 uviedol: „Dňa 21.12.2021 som uzatvoril kúpni zmluvu s firmou KPB Slovakia s. r. o. ulica Vážska 265/1 911 01 Trenčín IČO: 50777963 v zastúpení pánom Ľubošom Horákom na dodanie plastového bazéna a šachty vrátane technológie v hodnote 13 070,21 eur. Kúpna cena bola uhradená v plnej výške ale dokladovať viem iba sumu 8 000 eur z dôvodu že predávajúci (Ľuboš Horák) mi za zvyšné platby neudelil doklad o úhrade. Platby bez dokladu o úhrade boli všetky vykonané v hotovosti. Dňa 3.5.2023 som uplatnil reklamáciu elektronickou poštou. Táto reklamácia nebola vybavená v zákonnej lehote 30 dní. Dielo bolo odovzdané v 8/2022 čo dokazuje aj priložená fotografia. V predmetnej veci prebieha súdny spor.“

Spotrebiteľ k podnetu predložil nasledujúce doklady:

- Zmluvu o zhotovení veci na zákazku (§ 644 a nasl. Občianskeho zákonníka) zo dňa 21.12.2021 s uvedením celkovej ceny diela 13 070,26 eur, zhotoviteľ: KPB Slovakia, s. r. o., Vážska 265/1, 911 01 Trenčín, IČO: 50777963 a objednávateľ: R. K., číslo objednávky: ORD2021116,
- Zálohovú faktúru č. 30210027, dátum vystavenia: 21.12.2021 s uvedením položky: záloha č. 1 za objednané dielo 2456,21 eur, zhotoviteľ: KPB Slovakia, s. r. o., Vážska 265/1, 911 01 Trenčín, Slovensko, IČO: 50777963 a objednávateľ: R. K.,
- Zálohovú faktúru č. 30210028, dátum vystavenia: 21.12.2021 s uvedením položky: záloha č. 2 za objednané dielo 8 000,00 eur, zhotoviteľ: KPB Slovakia, s. r. o., Vážska 265/1, 911 01 Trenčín, Slovensko, IČO: 50777963 a objednávateľ: R. K.,
- Potvrdenie o zrealizovaní transakcie zo dňa 11.04.2022 na sumu 5 000,00 eur s informáciou pre príjemcu: záloha bazén,
- e-mailovú správu zo dňa 21.06.2022 od spotrebiteľa (e-mailová adresa spotrebiteľa) pre účastníka konania (trencin@pooltime.sk), v ktorej spotrebiteľ uvádza, že uhradil zálohovú faktúru 5 000,00 eur a ešte je potrebné uhradiť 3 000,00 eur,
- e-mailovú správu zo dňa 04.04.2022 od účastníka konania (trencin@pooltime.sk) pre spotrebiteľa (e-mailová adresa spotrebiteľa), v zmysle ktorej zaslal účastník konania spotrebiteľovi schému diela pre ohlasovaciu povinnosť, zároveň žiada o úradu druhej zálohy a ďalej informuje spotrebiteľa o termíne dodania diela,
- printscreen komunikácie účastníka konania so spotrebiteľom formou správ v mobilnom telefóne zo dňa 20.03.2023 ohľadne väd, ktoré sa v bazéne vyskytujú spolu s fotografiami bazéna,
- e-mailovú správu zo dňa 21.06.2023 od spotrebiteľa (e-mailová adresa spotrebiteľa) pre konateľa účastníka konania (trencin@pooltime.sk), v ktorej konateľ účastníka konania

uviedol: „Ako je nižšie napísané od právnik pána MANIK Rudolf JUDr., PhD., MBA, MHA, máte to vo výlukách a ani súdom by sme to nevymohli. Odporúčam si do budúcnosti túto výluku dopoistiť, nech je to kryté. Dajte mi prosím vedieť, kedy Vám môžem doniesť nový bazén...” preposlal informácie ohľadne poistnej udalosti č. 6-203-001137 vzniknutej na bazéne, vrátane listu zo dňa 14.06.2023 od poistovateľa – spoločnosti Colonnade Insurance S. A. s označením veci: Likvidácia poistnej udalosti,

- e-mailovú správu zo dňa 03.05.2023 od spotrebiteľa (e-mailová adresa spotrebiteľa) pre konateľa účastníka konania (trencin@pooltime.sk), v zmysle ktorej spotrebiteľ uplatnil reklamáciu väd bazéna a technologickej šachty spolu s fotografiami väd diela: „Dňa 23.6.2022 bol Vašou firmou KPB s. r. o. ulica Vážska 911 01 Trenčín IČO: 50 777 963 namontovaný bazén s technologickej šachty obci Rosina na pozemku 1755/61. V mesiaci marec som zbadal poškodenie bazénu a technologickej šachty a to nasledovne: V Bazéne sa objavili vydutie bočných stien a spodného dna. Nekvalita zváraných spojov. Rozpadnutie schodov do bazéna. Korózia v oblasti proti prúdu. Na technologickej šachte. Predpoklad nekvalitného materiálu pri výrobe šachty a tak isto pri zváraných spojoch. Na základe obhliadky dňa 24.4.2023 s pánom H. Ľubošom sme sa dohodli na nasledovnom postupe: Pri bazéne bude vykonaná sonda s boku bazéna, kde bude odokrytá vonkajšia časť bazénu, za účelom zistenia závady bazéna. Príloha: fotografia poškodenia bazénu....“,
- e-mailovú správu zo dňa 18.07.2023 od konateľa účastníka konania (trencin@pooltime.sk) pre spotrebiteľa (e-mailová adresa spotrebiteľa), v ktorej konateľ účastníka konania reaguje na reklamáciu spotrebiteľa zo dňa 03.05.2023: „Dňa 22.5.2023 sme obdržali Váš mail. Na základe uskutočnenej osobnej obhliadky 24.4.2023 je zrejmé, že teleso bazéna bolo zdeformované tlakom vodného stĺpca na dno bazéna. To zapríčinilo vztlačenie stien smerom do vnútra bazénu, čo následne spôsobilo zvlzenie dna a odtrhnutie schodiska. Tomu nasvedčuje aj fakt, že vnútorné rozmery bazéna pri dne sú užšie, ako boli v čase dodávky nového bazénu. Napriek tomu bazén je vodotesný, nakoľko zvary, ktoré zabezpečujú vodotesnosť obvodového plášťa stále držia a bazénová voda neuniká von. Máme za to, že uvedený stav bol zapríčinený pôsobením tlakovej vody (pravdepodobne po niekoľkých intenzívnych dažďoch), ktorá v okolí bazénu vystúpila na vyššiu úroveň, ako bola hladina napustenej vody v bazéne. Inými slovami, dažďová voda nestíhala presakovať do hlbších podloží zeme a postupne sa nahromadila v okolí bazéna do vodného stĺpca, ktorý bol vyšší ako hladina vody v bazéne. Aby sa zabránilo prípadnému poškodeniu bazéna, je potrebné mať v zmysle podkladov k stavbe bazénu urobenú drenáž s osadeným drenážnym čerpadlom. Pokiaľ by dané čerpadlo bolo zapnuté, odsávalo by vodu z drenážnej šachty, tým pádom by voda nemohla vystúpať do výšky, ktorá spôsobila stlačenie bazéna dovnútra. Nakoľko je bazén z technologickeho hľadiska plne funkčný, je možné ho prísť po dohode sprevádzkovať za účelom kúpania. Na vlastné náklady Vám odtrhnuté schodisko v bazéne opravíme. Korózia na šróboch pripevňujúcich protiprúd k stene bazéna môže byť odstránená z našej strany výmenou za nové nerezové šróby. V prípade ak máte záujem o výmenu celého telesa bazéna, platí naša zvýhodnená kalkuláciu na teleso zaslaná 31.5.2023 pre potreby nahlásenia poistnej udalosti pre Vašu poisťovňu. Mrzí nás vzniknutá situácia, úprimne za moju 15 ročnú prax s bazénmi je toto len druhý prípad, kedy nastala obdobná situácia...“,
- list zo dňa 07.07.2023 od spotrebiteľa adresovaný konateľovi účastníka konania s označením veci: Reklamácia zhotovenia veci na zákazku, Odpoveď na vyjadrenie zhotoviteľa zo dňa 21.06.2023, PU 6-203-001137, v zmysle ktorého považuje spotrebiteľ e-mailom zaslané vyjadrenie konateľa účastníka konania zo dňa 21.06.2023 k reklamácie bazéna a technologickej šachty za kladné vybavenie reklamácie, pričom spotrebiteľ uviedol termín, kedy očakáva výmenu bazéna a technologickej šachty,

- fotodokumentáciu rôznych častí bazéna a jeho poškodení.

Dňa 18.11.2024 Inšpektorát SOI zaslal prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk do elektronickej schránky účastníka konania výzvu č. 2018/03/2024 na zaslanie všetkých dokladov potrebných k prešetroeniu spotrebiteľského podania č. 1341/OMP/2024, a to:

- objednávku, resp. zmluvu o zhotovení veci na zákazku č. objednávky ORD2021116 zo dňa 21.12.2021, objednávateľ R. K.,
- preberací protokol na zhotovené dielo, resp. potvrdenie o prebratí diela (ak bolo spracované),
- doklady o prijatí reklamácie zhotoveného diela (bazénu s príslušenstva), resp. viacerých podaní – reklamácií p. K.
- doklady o spôsobe vybavenia reklamácie zhotoveného diela (bazénu a technologickej šachty), zaslané p. K.,
- komunikáciu so spotrebiteľom p. K. súvisiacu s reklamáciou zhotoveného diela (bazéna s príslušenstvom) v časovom slede od prijatia reklamácie do súčasného obdobia,
- ostatné doklady, ktoré považuje účastník konania za relevantné k predmetnej reklamáci.

Účastník konania na základe výzvy č. 2018/03/2024 zo dňa 18.11.2024 zaslal prostredníctvom e-mailovej správy zo dňa 21.11.2024 svoje vyjadrenie k uplatnenej reklamáci spotrebiteľa a kópie nasledujúcich dokladov:

- Zmluvu o zhotovení veci na zákazku (§ 644 a nasl. Občianskeho zákonníka) zo dňa 21.12.2021 s uvedením celkovej ceny diela 13 070,26 eur, zhotoviteľ: KPB Slovakia, s. r. o., Vážska 265/1, 911 01 Trenčín, IČO: 50777963 a objednávateľ: R. K., číslo objednávky: ORD2021116,
- e-mailové správy zo dňa 12.04.2021 od konateľa účastníka konania (trencin@pooltime.sk) pre spotrebiteľa (e-mailová adresa spotrebiteľa), v zmysle ktorých účastník konania zaslal spotrebiteľovi cenovú ponuku na zhotovenie bazéna s rozmermi 6 x 3 x 1,5 ms kompletnou výbavou a pripojením, pričom v prílohe zaslal manuál Základné stavebné pokyny pre stavbu bazéna POOLTIME,
- e-mailovú správu zo dňa 03.05.2023 od spotrebiteľa (e-mailová adresa spotrebiteľa) pre konateľa účastníka konania (trencin@pooltime.sk), v zmysle ktorej spotrebiteľ uplatnil reklamáciu väd bazéna a technologickej šachty, pričom prílohu e-mailovej správy tvoril list s označením veci: Reklamácia bazéna a technologickej šachty zo dňa 28.04.2023 a fotografie väd diela,
- protokol o obhliadke zo dňa 24.04.2023 vykonanej v obci Rosina: „Dňa 24.4.2023 v obci Rosina parcela č. 1755/61 bola vykonaná obhliadka bazénu a bazénovej šachty dodávaná firmou KPB Slovakia s. r. o. ul. Vážska 265/1 910 01 Trenčín, v zastúpení p. H. Ľuboš.“,
- e-mailovú správu zo dňa 18.07.2023 od konateľa účastníka konania (trencin@pooltime.sk) pre spotrebiteľa (e-mailová adresa spotrebiteľa), v ktorej konateľ účastníka konania reaguje na reklamáciu spotrebiteľa zo dňa 03.05.2023,
- list zo dňa 07.07.2023 od spotrebiteľa adresovaný konateľovi účastníka konania s označením veci: Reklamácia zhotovenia veci na zákazku, Odpoveď na vyjadrenie zhotoviteľa zo dňa 21.06.2023, PU 6-203-001137, v zmysle ktorého považuje spotrebiteľ e-mailom zaslané vyjadrenie konateľa účastníka konania zo dňa 21.06.2023 k reklamáci bazéna a technologickej šachty za kladné vybavenie reklamácie, pričom spotrebiteľ uviedol termín, kedy očakáva výmenu bazéna a technologickej šachty,

- list zo dňa 19.03.2023 s označením veci: Oznámenie poistnej udalosti, poistná zmluva č. 2100110273 s vyjadrením poist'ovateľa – spoločnosti Colonnade Insurance S. A., Moldavská cesta 8, 042 80 Košice v znení: „*Týmto Vám sv súlade s ustanoveniami Občianskeho zákonníka č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov ako Váš zmluvný partner – poistený oznamujeme poistnú udalosť z 19. 3. 2023 na našom hnutel'nom majetku (bazéne) nachádzajúcom sa na adrese Parcela 1755/525, 013 22 Rosina. V rámci predmetnej udalosti došlo k vplyvom poveternostných podmienok k vydutiu podlahy a bokov i poškodeniu schodov uvedeného bazéna. Príval dažďovej vody zdeformoval dno bazéna a zatopil šachtu, pričom sa bočné steny posunuli o 10 až 15 cm do vnútornej strany bazéna. V prílohe zasielam vyčíslenie nákladov na kompletnú rekonštrukciu telesa bazéna a technologickej šachty.*“.

Účastník konania vo svojom vyjadrení zo dňa 21.11.2024 k reklamácií spotrebiteľa R. K. uviedol nasledovné: „...*K vzniknutej situácii by sme radi uviedli časovú os krokov, ktoré boli realizované v súvislosti s reklamáciou bazéna.*

12.04.2021 – Zaslali sme email p. R. K. s ponukou na dodanie bazéna spolu s podrobným manuálom na stavebnú prípravu.

21.12.2021 Bola uzatvorená Zmluva o zhotovení veci na zákazku, predmetom zmluvy bolo len dodanie bazéna, nie však stavebná príprava na bazén.

23.06.2022 Bazén bol riadne dodaný.

20.03.2023 Zaslal p. K. našej spoločnosti cez aplikáciu Whatsapp fotodokumentáciu, ktorá zobrazuje rôzne poškodenia bazéna, na čo naša spoločnosť obratom odpovedala a upozornila p. K., že v k poškodeniu bazéna došlo zjavne vplyvom spodnej vody.

24.04.2023 Naša spoločnosť v zastúpení Ľubošom H. (konateľom) a s p. Branislavom D. vykonala obhliadku bazéna, p. D. mal už v tom čas skúsenosti s problémami spôsobenými spodnou vodou pri bazénoch. Upozornili sme p. K., že poškodenia zapríčinilo pôsobenie tlaku spodnej vody, a teda nešlo o vady výrobku, na ktoré by sa mala vzťahovať záruka.

03.05.2023 Obdržali sme email od žalobcu „reklamácia bazéna“.

30.05.2023 Oznámili sme poškodenie bazéna ako poistnej udalosti poisťovni, kde sme spoločne s p. K. uviedli, že vplyvom poveternostných podmienok došlo k vydutiu podlahy a bokov, i poškodeniu schodov bazéna, a príval dažďovej vody zdeformoval dno bazéna.

14.06.2023 Odpoveď od poisťovne so záverom, že škoda nie je poistne krytá z poisťky p. K..

18.07.2023 Email p. K., v ktorom sme ho informovali, že poškodenie bazéna bolo zapríčinené pôsobením tlakovej vody + ponuka ako vec vyriešiť.

07.07.2023 Email od p. K., že čaká na dodanie nového bazéna od našej spoločnosti.

12.01.2024 Odstúpenie p. K. od zmluvy uzatvorenej dňa 21.12.2021 a žiadosť o vrátenie uhradenej ceny.

Vzhľadom na vyššie uvedené máme za to, že naša spoločnosť postupovala v prípade vybavenia reklamácie správne...“.

Za účelom prešetrenia spotrebiteľského podania č. 1341/OMP/2024 vykonali inšpektori SOI dňa 18.12.2024 kontrolu na Inšpektoráte SOI, pričom po vyhodnotení predložených dokladov zo strany účastníka konania a spotrebiteľa R. K. zistili nasledujúce skutočnosti:

- Spotrebiteľ uzatvoril s účastníkom konania na základe cenovej ponuky od účastníka konania dňa 21.12.2021 Zmluvu o zhotovení veci na zákazku, ktorej predmetom bolo zhotovenie bazéna Skimmer PP 6 x 3 x 1,5 m, 4mm/8mm s technologicou šachtou a príslušenstvom ako aj montážou v cene 13 070,26 eur a termínom dodávky a montáže 30.04.2022.

- Spotrebiteľ následne uhradil cenu za zhotovenie diela, a to keď postupne uhradil zálohu vo výške 2 456,21 eur v zmysle zálohovej faktúry č. 30210027 zo dňa 21.12.2021; zálohu vo výške 8 000,00 eur v zmysle zálohovej faktúry č. 30210028 zo dňa 21.12.2021 a zvyšnú časť ceny za zhotovenie diela na mieste pri montáži bazéna, pričom dielo bolo dodané dňa 23.06.2022.
- Dňa 20.03.2023 prebehla medzi spotrebiteľom a účastníkom konania komunikácia prostredníctvom aplikácie WhatsApp, prostredníctvom ktorej spotrebiteľ zaslal fotografie poškodenia vzniknuté na zhotovenom diele – bazéne a účastník konania odpovedal, že poškodenie vzniklo pôsobením spodnej vody a navrhol spôsob odstránenia vzniknutých vád.
- Dňa 24.04.2023 vykonal konateľ účastník konania obhliadku poškodenia zhotoveného diela na mieste.
- Následne dňa 03.05.2023 uplatnil spotrebiteľ prostredníctvom e-mailovej správy reklamáciu s uvedením popisu reklamovaných vád: *„vydutie bočných stien a spodného dňa; nekvalita zváraných spojov; rozpadnutie schodov do bazéna; korózia v oblasti protiprúdu“*. Z ohľadom na skutočnosť, že dielo bolo dodané dňa 23.06.2022, išlo zo strany spotrebiteľa o reklamáciu zhotoveného diela počas prvých 12 mesiacov od kúpy. Konateľ účastníka konania zaslal na uplatnenú reklamáciu dňa 18.07.2023 formou e-mailovej správy odpoveď, v zmysle ktorej podľa konateľa účastníka konania príčinou vzniku deformácií na telese bazéna a odtrhnutia schodiska bolo pôsobenie tlakovej vody, pričom bolo potrebné mať v rámci stavebných prípravných prác urobenú drenáž s osadeným drenážnym čerpadlom. Ďalej uviedol, že bazén je z technologického hľadiska plne funkčný a možno ho po dohode sprevádzkovať. Pokiaľ ide o vadu týkajúcu sa odtrhnutého schodiska konateľ účastníka konania uviedol, že na vlastné náklady ho opraví a vadu týkajúcu sa korózie na šróboch pripevňujúcich protiprúd k stene bazéna možno odstrániť výmenou za nové antikorové šróby. Konateľ účastníka konania taktiež navrhol, že za zvýhodnenú cenu môže zabezpečiť výmenu celého telesa bazéna.

Z právnej úpravy vzťahujúcej sa k predmetu kontroly vyplýva nasledovné:

V zmysle § 2 písm. l) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch (ďalej aj ako „zákon č. 250/2007 Z. z.“) reklamáciou sa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby.

V zmysle § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. vybavením reklamácie sa 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.

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 § 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. 9 zákona č. 250/2007 Z. z. je predávajúci 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.

Prešetrením spotrebiteľského podania č. 1341/OMP/2024 bolo teda zistené, že spotrebiteľ informoval účastníka konania o vzniku väd na zhotovenom diele zaslaním fotografií dňa 20.03.2023, na základe čoho vykonal konateľ účastníka konania dňa 24.04.2023 na mieste obhliadku diela – bazénu s technologickou šachtou a príslušenstvom. Následne spotrebiteľ uplatnil prostredníctvom e-mailovej správy zo dňa 03.05.2023 reklamáciu väd zhotoveného diela, ktoré bližšie špecifikoval, avšak účastník konania predmetnú reklamáciu nevybavil najneskôr do 30 dní odo dňa jej prijatia žiadnym so zákonných spôsobov. Účastník konania prostredníctvom konateľa síce zaslal spotrebiteľovi dňa 18.07.2023 odpoveď, v ktorej uviedol pravdepodobnú príčinu vzniku reklamovanej vady diela týkajúcej sa vydutia bočných stien a spodného dna a ďalej navrhol možný spôsob vybavenia reklamácie (oprava alebo výmena bazéna), avšak predmetnú reklamáciu riadne nevybavil žiadnym spôsobom v zákonom stanovenej lehote. Účastník konania teda o reklamácii väd zhotoveného diela vedel a zaoberal sa ňou, avšak v zákonom stanovenej lehote najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia spotrebiteľom nedošlo k vybaveniu reklamácie, pričom bolo potrebné, aby účastník konania určil spôsob, akým reklamáciu vybaví a následne v zmysle svojho rozhodnutia vybaviť.

Uvedeným konaním účastníka konania došlo k porušeniu povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, čím došlo k porušeniu § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z.

Zistené skutočnosti sú zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 18.12.2024, ktorý bol účastníkovi konania toho istého dňa zaslaný prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk formou elektronickej úradnej správy do jeho elektronickej schránky. Inšpekčný záznam bol účastníkovi konania zaslaný dňa 18.12.2024 prostredníctvom elektronickej správy cez ústredný portál verejnej správy www.slovensko.sk pod číslom 2120/03/2024, pričom účastník konania si elektronickú správu obsahujúcu inšpekčný záznam prevzal v rovnaký deň.

Dňa 09.09.2025 zaslal správny orgán účastníkovi konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk formou elektronickej úradnej správy poučenie pred začatím konania o porušení povinnosti.

Účastník konania v reakcii na zaslané poučenie pred začatím konania o porušení povinnosti, ktoré zaslal dňa 06.10.2025 prostredníctvom e-mailovej správy, zhrnul priebeh

reklamácie a uviedol úkony, ktoré v tejto súvislosti vykonal. Nad rámec predtým uvádzaných skutočností účastník konania uviedol, že pánovi K. navrhoval opravu bazéna na vlastné náklady alebo dodanie nového bazéna za výrazne nižšiu cenu, pričom spotrebiteľ návrhy novej dohody odmietol a namiesto toho podal žalobu a neskôr aj podnet na SOI. V súdnom konaní bolo opakovane poukazované na možnosť zmieru, s ktorým spoločnosť KPB Slovakia s. r. o. súhlasila, avšak k dohode nedošlo práve pre neústupný postoj pána K. Súd preto v konaní pokračoval a jeho výsledkom bolo zamietnutie žaloby pána K., čo potvrdzuje, že postup účastníka konania bol zákonný a stanovisko účastníka konania správne. Vo vzťahu k možnému odloženiu veci v zmysle ustanovenia § 38 ods. 1 písm. b) zákona č. 108/2024 Z. z. účastník konania uviedol, že nad rámec zákonných povinností prijal podľa § 35 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z. účastník konania opatrenia, ktoré možno považovať za dobrovoľné opatrenie – poskytl súčinnosť pri oznámení poistnej udalosti, vykonali obhliadku a ponúkli spotrebiteľovi riešenie, ktoré by mu umožnilo bazén plne užívať. Spotrebiteľ však tieto návrhy odmietol. Výrazným dôkazom v prospech účastníka konania je podľa neho skutočnosť, že žaloba pána K. (a jeho manželky) o vrátenie kúpnej ceny bola súdom zamietnutá, čo jednoznačne potvrdzuje, že stanovisko účastníka konania bolo vecne a právne správne a že spotrebiteľove požiadavky boli nedôvodné.

Účastník konania záverom zdôraznil, že spoločnosť KPB Slovakia s. r. o. vždy konala v súlade so zákonom a so zásadami ochrany spotrebiteľa, a vždy v úmysle najväčšej spokojnosti spotrebiteľa a že nemožnosť dosiahnuť dohodu bola spôsobená výlučne postojom spotrebiteľa. Z uvedeného dôvodu účastník konania navrhuje, aby SOI pri aplikácii § 38 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z. vec odložila bez začatia správneho konania a neukladala spoločnosti KPB Slovakia s. r. o. sankciu.

Účastník konania zaslal v prílohe svojho vyjadrenia kópiu Rozsudku Okresného súdu Trenčín zo dňa 03.06.2025 spis. značka 28Csp/63/2024-126.

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 13.11.2025, ktoré 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 vo svojom vyjadrení k správnomu konaniu zo dňa 21.11.2025, ktoré správnomu orgánu doručil prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk do jeho elektronickej schránky, uviedol, že sa nestotožňuje so záverom správneho orgánu o porušení povinnosti vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej lehote, pretože z predložených dokladov a z priebehu komunikácie so spotrebiteľom vyplýva, že reklamácia bola uplatnená už dňa 20.03.2023 a v ten istý deň aj vybavená ako neopodstatnená, pričom aj následná reklamácia zo dňa 03.05.2023 bola riadne a písomne vybavená dňa 18.07.2023.

Účastník konania ďalej uviedol, že spotrebiteľ uplatnil prvýkrát reklamáciu prostredníctvom komunikácie cez aplikáciu WhatsApp dňa 20.03.2023, keď oznámil účastníkovi konania poškodenie bazéna a vyžadoval riešenie situácie. Spoločnosť KPB Slovakia s. r. o. reagovala okamžite, približne do tridsiatich minút, a spotrebiteľovi poskytla vysvetlenie, že z informácií a skúseností jednoznačne vyplýva, že poškodenie bolo spôsobené

tlakovou spodnou vodou, a teda nejde o vadu, že ktorú by zodpovedal účastník konania. Týmto oznámením bola reklamácia uplatnená v zmysle zákona a zároveň aj vybavená ako neopodstatnená. Podľa účastníka konania zákon č. 250/2007 Z. z. nevyžaduje formálnu listinnú či elektronickú podobu reklamácie; rozhodujúce je, že spotrebiteľ oznámil vadu a žiadal riešenie, čo sa v danom prípade preukázateľne stalo.

Účastník konania uviedol, že v záujme objektívneho posúdenia situácie bola dňa 24.04.2023 vykonaná osobná obhliadka odborníkom pánom D. Jej výsledkom bolo zistenie, že poškodenie bazéna spôsobila nahromadená tlaková voda v okolí bazéna, ktorá vznikla v dôsledku nesprávnej stavebnej prípravy a chýbajúcej drenáže. Bazén samotný nevykazoval žiadne výrobné vady. Tieto zistenia boli spotrebiteľovi oznámené a boli súčasťou celého procesu riešenia reklamácie, pričom potvrdzujú, že reklamované poškodenie nepredstavovalo vadu výrobku v zmysle občianskoprávnej úpravy.

Účastník konania ďalej uviedol, že pokiaľ ide o následnú reklamáciu zo dňa 03.05.2023 a jej vybavenie, aj keby sa správny orgán priklonil k názoru, že reklamácia bola riadne uplatnená až dňa 03.05.2023, spoločnosť KPB Slovakia s. r. o. sa týmto podaním zaoberala bezodkladne a pristúpila k nemu ako k reklamáci, ktorú bolo potrebné technicky a vecne vyhodnotiť. V súvislosti s touto reklamáciou účastník konania preskúmal všetky dostupné podklady a vykonal odborné posúdenie príčin poškodenia. Následne účastník konania dňa 18.07.2023 spotrebiteľovi zaslal písomnú odpoveď, ktorá spĺňa všetky zákonné atribúty vybavenia reklamácie podľa § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. V tejto odpovedi účastník konania detailne informoval o tom, prečo sa reklamované poškodenia nepovažujú za vady výrobku. Účastník konania vyhodnotil, že príčinou poškodenia nebol materiál ani výrobný postup, ale pôsobenie tlakovej spodnej vody, ktorá sa nahromadila v okolí bazéna v dôsledku nedostatočnej drenáže a nesprávnej stavebnej prípravy podložia. Išlo o vonkajšie vplyvy, ktoré nemajú pôvod vo výrobe bazéna, a preto nespádajú pod zodpovednosť predávajúceho. Spotrebiteľovi túto skutočnosť účastník konania podrobne vysvetlil s odkazom na odborné závery, ktoré vyplynuli aj z osobnej obhliadky vykonanej dňa 24.04.2023. Ďalej účastník konania uviedol, že súčasťou listu zo dňa 18.07.2023 bolo aj poskytnutie dvoch konkrétnych možností riešenia – buď opravy poškodených častí bazéna na náklady účastníka konania alebo dodanie úplne nového telesa bazéna za výrazne zvýhodnenú cenu. Tieto návrhy podľa vyjadrenia účastníka konania predstavovali dobrovoľnú snahu o vyriešenie situácie nad rámec zákonných povinností. Účastník konania uviedol, že list zo dňa 18.07.2023 preto jednoznačne predstavuje vybavenie reklamácie v zmysle § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. Predávajúci má podľa účastníka konania povinnosť vybaviť reklamáciu, čo zahŕňa aj jej zamietnutie s riadnym odôvodnením, pokiaľ neboli zistené vady, za ktoré by zodpovedal. V danom prípade bolo odôvodnenie reklamácie poskytnuté jasne, odborne a zrozumiteľne, pričom spotrebiteľovi boli ponúknuté aj možnosti zmierlivého riešenia.

Účastník konania zdôraznil, že všetky tieto skutočnosti vyplývajú z dokumentácie, ktorú už Slovenskej obchodnej inšpekcie predložil v rámci prešetrovania podnetu č. 1341/OMP/2024, preto má správny orgán k dispozícii kompletný súbor dôkazov, na ktoré sa účastník konania odvoláva.

Záverom svojho vyjadrenia k správne konaniu účastník konania uviedol, že zo všetkých ním uvádzaných skutočností jednoznačne vyplýva, že spoločnosť KPB Slovakia s. r. o. si splnila všetky zákonné povinnosti súvisiace s vybavením reklamácie. Reklamácia bola vybavená bezodkladne už dňa 20.03.2023, a následne bola v záujme transparentnosti a korektnosti prekontrolovaná a opätovne písomne vybavená dňa 18.07.2023, pričom orgán dohľadu má k dispozícii kompletnú dokumentáciu, ktorá preukazuje súčinnosť, komunikáciu

a odborný postup pri vybavovaní reklamácie zo strany účastníka konania. V danej veci tak podľa účastníka konania absentuje akýkoľvek právny alebo skutkový základ pre uloženie sankcie podľa § 24 zákona č. 250/2007 Z. z. Účastník konania z uvedeného dôvodu navrhuje, aby Slovenská obchodná inšpekcia správne konania zastavila a neuložila účastníkovi konania žiadnu sankciu.

Správny orgán uvádza, že v čase rozhodovania o porušení povinnosti predávajúceho je pre oblasť ochrany spotrebiteľa platný a účinný zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej aj ako „zákon č. 108/2024 Z. z.“) Podľa ustanovenia § 53 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z. *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.* Na základe uvedeného je nesporné, že právny vzťah medzi účastníkom konania ako predávajúcim/zhotoviteľom veci na zákazku a spotrebiteľom vznikol pred 01.07.2024, preto bolo rozhodované podľa právnych predpisov platných v čase vzniku právneho vzťahu, teda podľa zákona č. 250/2007 Z. z. v spojení s Občianskym zákonníkom v znení platnom do 30.06.2024.

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, 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 prešetreniu spotrebiteľského podania č. 1341/OMP/2024 uvádza, že z dokladov, ktoré predložil účastník konania ku kontrole je nepochybné a jasným spôsobom preukázané, že účastník konania mal vedomosť o existencii väd zhotovenej veci už v čase komunikácie prostredníctvom aplikácie WhatsApp, ktorá prebehla dňa 20.03.2023, na základe čoho vykonal konateľ účastníka konania dňa 24.04.2023 obhliadku diela na mieste, a teda účastník konania sa reklamáciou spotrebiteľa zaoberal. Správny orgán v reakcii na tvrdenie účastníka konania, že skutočným dátumom uplatnenia reklamácie bol deň 20.03.2023, pričom reklamácia bola v ten istý deň aj vybavená ako neopodstatnená, uvádza, že sa s týmto záverom účastníka konania nestotožňuje, nakoľko účastník konania nepredložil žiadny relevantný dôkaz, že reklamáciu spotrebiteľa dňa 20.03.2023 odôvodnene zamietol. Komunikácia spotrebiteľa s konateľom účastníka konania prostredníctvom mobilnej aplikácie, v ktorej konateľ účastníka konania bez ďalšieho len podľa fotografií (ktoré okrem toho sám označuje za nepostačujúce k posúdeniu stavu väd zhotovenej veci) uviedol pravdepodobnú príčinu vzniku väd, nemožno v žiadnom prípade považovať za riadne vybavenie reklamácie súladné so zákonom.

Následne uplatnil spotrebiteľ prostredníctvom e-mailu dňa 03.05.2023 oficiálnym spôsobom reklamáciu väd diela, kde vady konkretizoval. Na základe uvedeného sa správny orgán ustálil na konštatovaní, že reklamácia spotrebiteľa začala byť zo strany účastníka konania riešená odo dňa 20.03.2023, avšak nebola zo strany účastníka konania vybavená žiadnym spôsobom, keď účastník konania zaslal prostredníctvom e-mailu dňa 18.07.2023 odpoveď, v ktorej neurčil jeden konkrétny spôsob jej vybavenia, iba navrhol spôsoby možného odstránenie väd a konštatoval, že pravdepodobnou príčinou vzniku väd je pôsobenie tlakovej

vody. Pokiaľ účastník konania po obhliadke na mieste posúdil, že reklamované vady vznikli z dôvodu nesprávnych stavebných príprav pred montážou bazéna, prípadne z dôvodu zanedbania údržby v priebehu používania, mal účastník konania možnosť reklamáciu odôvodnene zamietnuť. V odpovedi účastníka konania k uplatnenej reklamácií vád diela však nie je jednoznačne uvedený žiadny konkrétny spôsob jej vybavenia. Správny orgán teda na základe vyššie uvedeného v žiadnom prípade nemôže súhlasiť s názorom účastníka konania uvedeným vo vyjadrení k správne konaniu zo dňa 21.11.2025, že by písomná odpoveď zo dňa 18.07.2023 zaslaná spotrebiteľovi spĺňala všetky zákonné atribúty vybavenia reklamácie podľa ustanovenia § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. Okrem uvedeného považuje správny orgán za potrebné zdôrazniť, že aj keby správny orgán teoreticky pripustil, že e-mailová správa zo dňa 18.07.2023 zaslaná spotrebiteľovi predstavuje doklad o spôsobe vybavenia reklamácie, účastník konania nedodržiaval lehotu stanovenú zákonom pre vybavenie reklamácie spotrebiteľa, a to najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

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. Ak reklamácia bola uznaná, tak ide o výzvu na prevzatie - v závislosti od spôsobu vybavenia reklamácie - opraveného výrobku, nového výrobku, kúpnej ceny alebo zľavy z kúpnej ceny. Orgán dohľadu uvádza, že reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že bolo reklamačné konanie ukončené. V súlade s ustanovením § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa sa vybavením reklamácie 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. Ani k jednému z uvedených spôsobov vybavenia reklamácie spotrebiteľa však zo strany účastníka konania ako zhotoviteľa veci na zákazku nedošlo v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote na vybavenie reklamácie odo dňa jej uplatnenia dňa 03.05.2023.

Účastník konania znemožnil spotrebiteľovi realizáciu jeho nároku vyplývajúceho mu z riadneho vybavenia reklamácie. Reklamáciu možno totiž považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že v zákonnej lehote umožnil spotrebiteľovi realizovať svoje nároky, ktoré mu vyplývajú s ohľadom na to, či je vada odstrániteľná alebo nie, čím účastník konania naplnil skutkovú podstatu správneho deliktu podľa § 18 ods. 4 zákona.

Účastník konania vystupuje v pozícii zhotoviteľa diela, respektíve veci na zákazku, teda kvalifikovaného subjektu, ktorému právna úprava týkajúca sa reklamačného konania musí byť zrejmá, a teda vzhľadom na odborné znalosti sa prezumuje, že zhotoviteľ nebude využívať ako spôsob vybavenia reklamácie spôsob, ktorý zákon nepozná. Správny orgán dodáva, že účastník konania ako zhotoviteľ veci 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 ustanovenie § 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.

Správny orgán si dovoľuje na tomto mieste pokiaľ ide o účastníkom konania predložený Rozsudok zo dňa 03.06.2025 spis. značka 28Csp/63/2024-126, ktorý podľa vyjadrenia

účastníka konania slúži na podporu jeho tvrdení v súvislosti s reklamáciou vád bazéna s technologickou šachtou a príslušenstvom, uviesť, že sa po preštudovaní predmetného rozhodnutia súdu nestotožňuje s týmto záverom účastníka konania. Predmetný rozsudok Okresného súdu Trenčín nepotvrdzuje, že by stanovisko účastníka konania vo vzťahu k vybavovaniu reklamácie spotrebiteľa bolo vecne a právne správne, nakoľko išlo o rozsudok, ktorým bola zamietnutá žaloba manželov K. na vydania platobného rozkazu v sume 13 070,26 eur s úrokmi s omeškania vo výške 9,50% ročne od 07.02.2024 z titulu, že uplatnili odstúpenie od kúpnej zmluvy pre nevybavenie reklamácie v zákonnej lehote. V zmysle predmetného rozsudku súd rozhodol o zamietnutí žaloby z dôvodu nedostatočne konkretizovaného žalobného návrhu - petitu žaloby.

Porušenie povinností na strane zhotoviteľa veci ako predávajúceho 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) zákona 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 kontroly, kde sa následným prešetrením podnetu spotrebiteľa a vykonanou kontrolou dňa 18.12.2024 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, 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 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..

Povinnosťou účastníka konania, t. j. predávajúceho – zhotoviteľa veci na zákazku, 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 vybaviť reklamáciu výrobku 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. Nedodržaním tejto povinnosti 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 tiež zohľadnil, že kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podania, ktoré sa potvrdilo.

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 informácie a právo na ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Správny orgán ako orgán dohľadu, zastáva názor, že v prípade porušenia povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu výrobku najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie došlo zo strany účastníka konania k porušeniu práv spotrebiteľa taxatívne vymedzených v zákone 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 reklamacii, 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. 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.

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; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Nakoľko v prípade účastníka konania išlo o prvé porušenie predmetného zákona počas 12 mesiacov, zohľadnil správny orgán túto skutočnosť pri určení výšky pokuty v prospech účastníka konania.

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 pristúpil k uloženiu pokuty blízko spodnej hranice zákonom ustanovenej sadzby, pričom túto pokutu považuje za adekvátnu.

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 sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 18.12.2024, vyjadrením účastníka konania zo dňa 21.11.2024 uvedením ku kontrole, vyjadrením zo dňa 06.10.2025 ako aj vyjadrením k správne konania zo dňa 21.11.2025 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.

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.

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 uloženú 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.