

**SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA**  
**Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj,**  
**Predmestská 71, PO box 89, 011 79 Žilina**

---

Číslo: P/0102/05/2024

Dňa: 10.02.2025



## ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. e), § 4 ods. 1, § 4 ods. 2 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 (ďalej len „zákon o štátnej kontrole vnútorného trhu“), § 20 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (právny predpis účinný do 30.06.2024, ďalej aj ako „zákon o ochrane spotrebiteľa“), podľa § 26 ods. 1 písm. b) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (právny predpis účinný od 01.07.2024) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o správnom konaní“)

### r o z h o d o l t a k t o:

účastníkovi konania: **JURAKUB s. r. o., Stráža 209, 013 04 Stráža, IČO: 53 991 672**  
na základe výkonu dohľadu, ktorý začal dňa 07.08.2024 na adrese Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina (ďalej aj ako „správny orgán“) spísaním výzvy na doručenie dokladov (doručenej účastníkovi konania do elektronickej schránky na portáli [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 22.08.2024), ktorý pokračoval dňa 10.09.2024 spísaním

opätovnej výzvy na doručenie dokladov (doručenej účastníkovi konania do elektronickej schránky na portáli [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 11.09.2024) s následným doručením dokladov a vyjadrenia zo strany účastníka konania správnomu orgánu dňa 07.10.2024 a 8.10.2024, následne pokračoval dňa 24.10.2024 spísaním oznámenia o začatí výkonu dohľadu na diaľku (doručeného účastníkovi konania do elektronickej schránky na portáli [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 31.10.2024) s následným doručením vyjadrenia zo strany účastníka konania správnomu orgánu dňa 05.11.2024 a bol ukončený na správnom orgáne dňa 12.11.2024 spísaním zápisnice (doručenej účastníkovi konania do elektronickej schránky na portáli [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 12.11.2024)

**pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa**, v zmysle ktorého ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej lehote najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď vyššie uvedeným výkonom dohľadu, ktorý bol zameraným na prešetrenie spotrebiteľského podnetu evidovaného pod č. P-461/2024, bolo zistené, že účastník konania reklamáciu spotrebiteľa uplatnenú prostredníctvom e-mailu dňa 22.04.2024 na dielo (*výroba a montáž stolárskych prvkov + kúpa a dovoz stavebného materiálu* na adrese J. 501 podľa cenovej ponuky číslo 40230010 zo dňa 15.08.2023) s uvedením väd diela „1. Doraz napravo od vacšej vstavanej skrine je zlomený 2. Vstavana skrina ma buchnutý roh, na to sme upozornili, no je tam aj medzera, ze je vidno cez nu. Prve dve fotky skrina s dierou a tretia fotka skrina nalavo, kde je drevo pri stene. 3 Ryha na dverach, na fotke to nie je vidno, no na vlastne oci ano. Tato je najvacsia. Ryh je viacero 4. Policky v kuchynskej skrinke nalavo maju velke odstupy od vnutorneho roku. Ak by to bola skina na saty, tak to az tak neprekaza, ale tu je vidno, ze rozne sacky od jedla tam prepadnu. Toto je velky caj. 5. Uz teraz je na kuchynskej skrinke zlomena časť, kde je pant – fotka je este z 10.3. 6. Zastena je rozdelená z 2 ks. Prečo? 7. Drez mal byť otocený na opacnú stranu. Takto je medzi drezom a varnou doskou minimum miesta. Drez nie je ako povodne na úrovni varnej dosky ale mierne precnieva. 8. Diera pod umývačkou nie je vyplnená a je to vidno. Myslim ze sme hovorili ze tam bude este strieborna mriežka. Iba na jednej strane je ukoncenie. Cakal som, ze nad zrezanym soklikom bude este ta strieborna mriežka 9. Vacsina srobov je strhnuta – akoby srobovana elektrickou vrtačkou bez nastaveného dorazu. 10. Nedorobky, ktore su spomenute v preberacej sprave. Okrem nevysuvajuceho sa suflika. Doplnam k poslanym fotkam. Stále su v suflikoch diery, ktore tam byť nemali. V pravej kuchynskej skrinke je navyse diera. Z vonka je zacelena, ale zvnutra nie“, nevybavil najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie;

**pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa**, v zmysle ktorého predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď vyššie uvedeným výkonom dohľadu, ktorý bol zameraným na prešetrenie spotrebiteľského podnetu evidovaného pod č. P-461/2024, bolo zistené, že účastník konania najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia vyššie uvedenej reklamácie nevydal písomný doklad o jej vybavení;

**pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa**, v zmysle ktorého je predávajúci povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie, keď vyššie uvedeným výkonom dohľadu, ktorý bol zameraným na prešetrenie spotrebiteľského podnetu evidovaného pod č. P-461/2024, bolo zistené, že účastník konania počas výkonu dohľadu nepredložil na požiadanie orgánu dozoru evidenciu o reklamáciách;

## u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **750,-€, slovom sedemstopäťdesiat eur**, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-01020524.

## O d ô v o d n e n i e

Dňa 07.08.2024 začali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina s účastníkom konania: JURAKUB s. r. o., Stráža 209, 013 04 Stráža, výkon dohľadu na diaľku. Výkon dohľadu bol začatý spísaním výzvy na doručenie dokladov (doručenej účastníkovi konania do elektronickej schránky na portáli [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 22.08.2024), ktorý pokračoval dňa 10.09.2024 spísaním opätovnej výzvy na doručenie dokladov (doručenej účastníkovi konania do elektronickej schránky na portáli [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 11.09.2024) s následným doručením dokladov a vyjadrenia zo strany účastníka konania správnemu orgánu dňa 07.10.2024 a 8.10.2024. Následne výkon dohľadu pokračoval dňa 24.10.2024 spísaním oznámenia o začatí výkonu dohľadu na diaľku (doručeného účastníkovi konania do elektronickej schránky na portáli [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 31.10.2024) s následným doručením vyjadrenia zo strany účastníka konania správnemu orgánu dňa 05.11.2024 a bol ukončený na správnom orgáne dňa 12.11.2024 spísaním zápisnice (doručenej účastníkovi konania do elektronickej schránky na portáli [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 12.11.2024).

Výkon dohľadu bol zameraný na prešetrenie spotrebiteľského podnetu evidovaného pod č. P-461/2024 a preverenie plnenia povinností účastníka konania ako predávajúceho – poskytovateľa služieb v zmysle 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, nakoľko účastník konania ako zhotoviteľ diela (predávajúci – poskytovateľ služieb) je povinný dodržiavať pri uplatnení zodpovednosti za vady predanej (zhotovenej) veci pri zmluvách uzatvorených do 30.06.2024 zákonom stanovený postup vybavovania reklamácií v zmysle právnej úpravy účinnej do 30.06.2024 t.j. zákon č. 250/2007 Z. z. ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov. Pri výkone dohľadu boli zistené nasledovné nedostatky, ktoré sú zdokumentované v zápisnici zo dňa 12.11.2024, za ktoré zodpovedá účastník konania.

Pri výkone dohľadu bolo zistené, že účastník konania uzavrel so spotrebiteľom (pisateľom podnetu) písomnou formou dňa 15.08.2023 zmluvu o dielo, predmetom ktorej bolo vykonanie diela – *výroba a montáž stolárskych prvkov + kúpa a dovoz stavebného materiálu* na adrese J. 501 podľa cenovej ponuky číslo 40230010 zo dňa 15.08.2023. Účastník konania vystavil spotrebiteľovi faktúru č. 20230010 zo dňa 16.08.2023 na sumu vo výške 3600,00 Eur, ktorej obsahom boli položky *nákup materiálu na kuchynskú linku + 2x rooldoor*; faktúru č. 20230017 zo dňa 10.10.2023 na sumu vo výške 600,00 Eur, ktorej obsahom boli položky *nákup materiálu na šuplíky + výroba šuplíkov*; faktúru č. 20230021 zo dňa 11.12.2023 na sumu vo výške 1400,00 Eur, ktorej obsahom boli položky *montáž kuchynskej linky + dovoz* a faktúru č. 20230022 zo dňa 22.12.2023 na sumu vo výške

1000,00 Eur, ktorej obsahom boli položky *dokončenie 2ks vstavanych skriň*. Dielo bolo podľa zhodných tvrdení účastníka konania a spotrebiteľa prevzaté v januári 2024.

Dňa 22.04.2024 si spotrebiteľ uplatnila prostredníctvom e-mailu u účastníka konania reklamáciu diela a ako vady uviedol - „1. Doraz napravo od vacšej vstavanej skrine je zlomený 2. Vstavana skrina ma buchnutý roh, na to sme upozornili, no je tam aj medzera, ze je vidno cez nu. Prve dve fotky skrina s dierou a tretia fotka skrina nalavo, kde je drevo pri stene. 3 Ryha na dverach, na fotke to nie je vidno, no na vlastne oči ano. Tato je najvacšia. Ryh je viacero 4. Policky v kuchynskej skrinke nalavo maju velke odstupy od vnutorneho roku. Ak by to bola skina na saty, tak to az tak neprekaza, ale tu je vidno, ze rozne sacky od jedla tam prepadnu. Toto je velky caj. 5. Uz teraz je na kuchynskej skrinke zlomena časť, kde je pant – fotka je este z 10.3. 6. Zastena je rozdelená z 2 ks. Prečo? 7. Drez mal byť otoceny na opacnu stranu. Takto je medzi drezom a varnou doskou minimum miesta. Drez nie je ako povodne na úrovni varnej dosky ale mierne precnieva. 8. Diera pod umývačkou nie je vyplnená a je to vidno. Myslim ze sme hovorili ze tam bude este strieborna mriezka. Iba na jednej strane je ukončenie. Cakal som, ze nad zrezaným soklikom bude este ta strieborna mriezka 9. Vacsina srobov je strhnuta – akoby srobovana elektrickou vrtačkou bez nastaveného dorazu. 10. Nedorobky, ktore su spomenute v preberacej sprave. Okrem nevysuvajuceho sa suflika. Doplnam k poslaným fotkam. Stále su v suflikoch diery, ktore tam byť nemali. V pravej kuchynskej skrinke je navyše diera. Z vonka je zacelená, ale zvnútra nie“. Súčasťou reklamácie bola fotodokumentácia uvedených väd diela. Predmetnú reklamáciu účastník konania nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia a nevydal písomný doklad o jej vybavení najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Ďalej bolo zistené, že účastník konania počas výkonu dohľadu nepredložil (nedoručil) na požiadanie orgánu dozoru evidenciu o reklamáciách na nazretie.

Účastník konania vyššie uvedeným konaním pri vybavovaní reklamácie uplatnenej dňa 22.04.2024 nedodržiaval formálny postup pri jej vybavovaní, nakoľko túto reklamáciu nevybavil v zákonom stanovenej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia a v tejto lehote nevydal písomný doklad o jej vybavení a počas výkonu dohľadu nepredložil na požiadanie orgánu dozoru evidenciu o reklamáciách na nazretie.

Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu § 18 ods. 4, § 18 ods. 9 a § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Podľa § 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

Podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúcim 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.

Podľa § 2 písm. f) zákona o ochrane spotrebiteľa výrobkom je nová, použitá alebo upravená hnuiteľná vec, ktorá bola vyrobená, vyťažená alebo inak získaná, bez ohľadu na stupeň jej spracovania, a ktorá je určená na ponuku spotrebiteľovi alebo pri ktorej možno predpokladať, že ju spotrebiteľ použije, ak sa táto vec dodáva za odplatu alebo bezodplatne; výrobkom je aj hnuiteľná vec, ktorá je súčasťou

alebo príslušenstvom inej hnutel'ne veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa.

Podľa § 2 písm. i) zákona o ochrane spotrebiteľa sa službou rozumie akákoľvek činnosť alebo výkon, ktorý je ponúkaný spotrebiteľovi odplatne alebo bezodplatne vrátane činností upravených osobitnými predpismi, nad ktorými vykonávajú dozor profesijné komory alebo iné orgány verejnej správy, ako sú uvedené v § 19; tým nie je dotknutá povinnosť mlčanlivosti podľa osobitných predpisov vrátane zákonom prenesenej právomoci profesijných komôr.

Podľa § 2 písm. l) zákona o ochrane spotrebiteľa reklamáciou je uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby.

Podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa 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 lebo jej odôvodnené zamietnutie.

Podľa § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa 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 (ďalej len „orgán dozoru“) a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.

Podľa § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak k 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.

Podľa § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim.

Podľa ustanovenia § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia reklamácií musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

Podľa prvej vety § 53 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov 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.

Podľa prvej vety § 42 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov zodpovednosť za porušenie povinnosti sa posudzuje a sankcia sa ukladá podľa zákona účinného v čase, keď k porušeniu povinnosti došlo.

Za zistené nedostatky, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci – poskytovateľ služieb v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa – JURAKUB s. r. o..

Dňa 07.10.2024 bolo správne orgánu prostredníctvom e-mailu doručené vyjadrenie, v ktorom účastník konania k uplatnenej reklamácií spotrebiteľa uviedol: „ ... Zhrniem vám reklamáciu ktorú vediete pod zn.: P-461/2024/2563 pán M., Chcel by som začať tým že ja som sprostredkoval prácu pre stolára ktorý bol pre mňa subdodávateľ výroby kuchynskej linky+vstavaných skriň 2ks. Všetko prebehlo nie podľa plánu ale pán M. bol upozornený že rozumieme tomu že potrebuje mať všetko spravené čím skôr stolár zobral túto zákazku popri rozrobených svojich zákazkách nakoľko mal pán M. pred nami stolára ktorý zobral peniaze a prácu nespravil stratil veľa času a potreboval to čím skôr. Ďalšia zo skutočností je že na obhliadke som bol na začiatku apríla 2024 (zmluva o dielo bola podpísaná 15.8.2024) zistil som čo chce pán M. spraviť ale potom cúvol že nechá ešte čas prvému stolárovi aby to dokončil keď zistil že s toho nič nebude sa mi ozval na konci júla že už nemôže čakať a že prvého stolára dal na súd a podobne stratil veľa času a zbytočne. Takže po dohode som vypracoval zmluvu o dielo ktorú som mu zaslal na whatsapp opečiatkovanú podpísanú ku dňu 15.8.2024 ako vidíte v prílohe spolu s prvou faktúrou ktorú uhradil 17.8.2024 č.FA 20230010 viď príloha. Dielo bolo prebraté na konci januára 2024 pán M. spísal závady respektíve ich spísal jeho realitný maklér lebo pán M. býva na Slovensku nie často. Reklamácia mi bola prvýkrát oficiálne poslaná 22.4.2024 zoznam je priložený nižšie čo bolo možné sa opravilo čo nebolo možné opraviť dostal pán M. 3 ponuky ako odškodnenie prvú navrhol stolár 500€ potom sme to v druhej ponuke zvýšili na 1000€ a niekoľkokrát stolár vyzval pána M. že príde demontuje linku a vstavané skrine a vráti mu peniaze prvú takúto ponuku mu napísal na whatsapp v spoločnej našej skupine 5.8.2024 (ja, stolár, pán M.) M. sa stále vyhyba odpovedi a je to takto doteraz stále chce aby som mu napísal oficiálne tieto tri ponuku pritom to je napísané v našej konverzácii a po telefóne sme si to prebrali asi 3 krát. Od 30.01.2024 pán M. prenajíma byt kuchynská linka je plnohodnotne funkčná tak isto aj ako vstavané skrine. (všetky tie závady ktoré sú predmetom reklamácie nemajú žiadny vplyv na funkčnosť ide o vizuálne chyby čo sa dalo sme opravili a to čo zostalo zato sme ponúkli kompenzáciu.)... “ Prílohu e-mailu tvorili nasledujúce doklady: Zmluva o dielo zo dňa 15.08.2023, faktúra č. 20230022 zo dňa 22.12.2023 vystavená na sumu vo výške 1000,- Eur, faktúra č. 20230021 zo dňa 11.12.2023 vystavená na sumu 1400,- Eur, faktúra č. 20230010 zo dňa 16.08.2023 vystavená na sumu 3600,- Eur, faktúra č. 20230017 zo dňa 10.10.2023, cenová ponuka č. 40230010 zo dňa 15.08.2023, reklamácia spotrebiteľa, e-mail zo dňa 24.05.2024 adresovaný z e-mailovej adresy le...@le...eu na e-mailovú adresu účastníka konania, Súpis vybavenia/zariadenia Predmetu nájmu zo dňa 30.01.2024, 2 x fotodokumentácia.

Dňa 08.10.2024 bol správne orgánu doručený e-mail, v ktorom účastník konania uviedol, že zasiela ešte zhrnutie reklamácie, ktoré bolo poslané p. M. dňa 21.08.2024. Text predmetného e-mailu tvoril preposlaný e-mail, ktorý účastník konania zaslal dňa 21.08.2024 spotrebiteľovi a v ktorom bolo uvedené: „Zhrnutie reklamácie:

1. a 2. bod bol nakomplet vyriešený všetky potrebné fugy boli vyakrylované  
3.bod ryha na dverách neopravené ako vysvetlil pán stolár bolo by nutné dvere vyrobiť nanovo  
4.bod priestor medzi stupačkou a policami vo veľkej skrini v kuchyni zostali nezmenené  
5. bod pánt na dverách vysokej skrine sa neopravoval  
6.bod zástenu s dvoch častí vám pán stolár vysvetľoval  
7. drez sa už otočiť teraz nedá v náčrtoch čo sme riešili na whatsapppe by mal byť náčrt prvý kde je vidieť kde mal drez byť otočený  
8.bod cokel pod umývačkou s tým sa nič nerobilo  
9.bod strhnuté šroby kontroloval som tie ku ktorým som sa dostal a zopár ich strhnutých bolo  
10.bod diery vo vnútorných skrinkách boli prelepené  
Dúfam, že vám takéto vyjadrenie k tomu stačí. “

Dňa 05.11.2024 bolo správne orgánu prostredníctvom e-mailu doručené vyjadrenie, v ktorom účastník konania uviedol:

„Vyjadrenie k podaniu P-461/2024:

-ako je uvedené v zistení ktoré ste prešetrovali k 31.1.2024 som odovzdal dielo p.M. na adrese J. 501 odovzdávací protokol mám vytlačený podpísaný ale nieje podpísaný spotrebiteľom nakoľko byt preberal realitný maklér lebo pán M. pracuje v Prahe a na odovzdanie poslal pána makléra  
-reklamáciu ktorú si p.M. uplatnil 22.04.2024 je zaevidovaná v reklamačnej knihe prikladám v prílohe

-priznávam že reklamácia nebola vybavená do 30dní vyjadrenie dostal pán M. písomne 24.5.2024  
-nieje ešte uzatvorená ani do dnešného dňa nakoľko pán M. požadoval kompenzáciu 3000€ čo je s mojej strany neakceptovateľné nakoľko na kuchynskej linke aj vstavaných skrinách zostali s uvedenej reklamácie estetické veci ktoré nemajú vplyv na funkčnosť

-pán M. zhrnul reklamáciu do 11-bodov stolár odstránil/opravil to čo sa opraviť dalo to čo sme odstrániť nevedeli bolo odkomunikované pánovi M. a taktiež mu to bolo spísané aké chyby sa odstrániť nedajú a bola mu predložená prvá ponuka že mu bude vyplatených 500€ naspäť+posledná faktúra ktorú neuhradil vo výške 200€ s čím nesúhlasil

-druhú ponuku ktorú dostal p.M. od stolára opakovane niekoľko krát bola že demontuje celú kuchynskú linku spolu aj zo vstavanými skriňami a vráti mu peniaze k tomuto sa pán M. nevyjadril aj napriek tomu že sme sa ho to pýtali minimálne 7-krát

-posledná ponuka ktorá bola p.M. ponúknutá bolo 1000€+posledná faktúra ktorú neuhradil vo výške 200€

-k tejto ponuke sa taktiež priamo nevyjadril a stále ako písal aj emailovej komunikácii ktorá bola medzi mnou ním a vašim úradom stále písal o veciach ktoré mu boli pred mesiacmi odkomunikované vysvetlené aj písomne poslané

-urážalo ma že robí so mňa v komunikácii blbca že marím vyšetrenie podnetu ale prepáčte ale p.M. chcel mať jedno a to isté vyjadrenie napísané v 10 emailoch

-24.5.2024 bolo pánovi M. po telefóne odkomunikovaní spísané vyjadrenie (poslal som ho spolu s ostatnými dokumentami 8.10.2024) kde sme sa dohodli že to týmto uzavrieme a dohodneme sa na kompenzáciu k tomu neprišlo do dnešného dňa a on sa dohodnúť ani nechce preto som mu férovo napísal niekoľko krát že nech o tom rozhodne súd na toto som tiež nedostal odpoveď som ho vyzval niekoľko krát

-miesto toho si vypisujeme emaily v ktorých riešime to čo je spísané 24.5.2024 a kde je všetko vysvetlené

Neviem ako túto reklamáciu mám uzavrieť a najviac ma mrzí že som sa nato vôbec dal nahovoriť keďže ja som len medzi článok medzi p.M. a stolárom pánom P. ktorý bol pre mňa subdodávateľom a kompletným zhotoviteľom daných výrobkov.

*Pána M. som kontaktoval s tým že nech sa stretneme na byte spolu aj so stolárom a nech to vyriešime a dohodneme sa na kompenzácií odpoveď bola prídite do Prahy nato som mu odpísal že stavba je v Bratislave a nie v Prahe.*

*Poslednú vec ešte ktorú napíšem prvú oficiálnu ponuku dostal pán M. 29.5.2023 ktorú aj akceptoval ale chcel nechať priestor stolárovi s ktorým mal uzatvorenú prvú dohodu ten zobral peniaze a sa už neukázal a sľuboval mu že dielo dokončí ale to sa nestalo pán M. čakal až ma 15.8.2023 kontaktoval s tým že sa nikam nepohol či ešte ponuka platí aj keď prešlo 2 aj pol mesiaca povedal som mu aj ja aj stolár že medzi tými 2 aj pol mesiacmi si stolár zabezpečil robotu do konca roka ale popri jeho zákazkách mu to spraví s čím p.M. súhlasil.*

*Bolo to tiež s pohľadu pána M. neférové že si nás nechal ako poslednú možnosť a keď vedel že sa nikam nepohne tak už mu bola dobrá ponuka aj odomňa.*

*Nehovorím o tom že som vyriešil aj veci ktoré si mal ako majiteľ riešiť on odvoz pôvodnej kuchyne, objednanie dodanie vyloženie spotrebičov bolo to s mojej strany ako benefit.*

*Nakoniec to skončilo tak že sa nevieme dohodnúť ale on aj napriek všetkému produkt plnohodnotne využíva lebo od januára 2024 tam podnájomníkov má ubytovaných.*

*Záver:*

*Myslím že som všetko zrozumiteľne vysvetlil aj pravdivo nakoniec je všetko dokladovateľne komunikáciami či už emailovými alebo komunikácia na WhatsAppe.*

*V prípade ak by ste potrebovali ešte niečo dokladovať vysvetliť ma kľudne kontaktujte určite budem súčinný.*

*Ďakujem“. Predmetný e-mail neobsahoval žiadne prílohy.*

Správny orgán k vyššie uvedeným vyjadreniam uvádza, že spotrebiteľ je v právnom vzťahu výlučne s predávajúcim – poskytovateľom služieb (t.j. účastníkom konania ako zhotoviteľom diela) a nie s jeho subdodávateľom, nakoľko len medzi účastníkom konania a spotrebiteľom ako objednávateľom došlo k uzatvoreniu zmluvy o dielo. Podľa zákona o ochrane spotrebiteľa je len predávajúci – poskytovateľ služieb zodpovedný za to, že pri vybavovaní spotrebiteľskej reklamácie bude dodržaný formálny postup reklamačného konania v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa.

Slovenská obchodná inšpekcia nerieši spory medzi účastníkmi zmlúv, ani neukladá zmluvným stranám, ako majú postupovať, aby boli dodržané všetky práva a povinnosti každej zmluvnej strany paritne. Pri reklamáciách sleduje len dodržiavanie formálneho postupu pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií, teda nerieši individuálne práva a povinnosti zmluvných strán, o čom rozhodujú príslušné súdy.

Formálny postup pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií je taxatívne vymedzený v ustanovení § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré má kogentný charakter. Nositeľom povinností voči spotrebiteľovi je výlučne predávajúci – poskytovateľ služieb, teda osoba, ktorá je s ním v právnom vzťahu na základe uzavretých zmlúv v zmysle Občianskeho zákonníka.

Predávajúci – poskytovateľ služieb je zodpovedná za vybavenie reklamácie a je povinná objektívne preukázať, že bol dodržaný postup v zmysle § 18 ods. 4, ods. 9 a ods. 10. zákona o ochrane spotrebiteľa.

Predávajúci – poskytovateľ služieb v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa je nositeľom objektívnej zodpovednosti za splnenie všetkých povinností, ktoré pre neho z tejto právnej úpravy vyplývajú, bez ohľadu na okolnosti a stupeň prípadného subjektívneho zavinenia zo strany kohokoľvek.

Predávajúci – poskytovateľ služieb je objektívne zodpovedný za to, že ním predaný alebo zhotovený výrobok alebo služba je bezchybná. A pokiaľ sa na výrobkoch vyskytnú vady, má spotrebiteľ, ktorý je vymedzený v ustanovení § 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa, právo na uplatnenie reklamácie podľa § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa posudzuje formálny postup reklamačného konania a neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t. j. či reklamácia bola alebo nebola opodstatnená. Rovnako nezasahuje do rozhodnutia o vybavení reklamácie. Zo strany správneho orgánu je dôležité, aby bolo zachované spotrebiteľovi právo na preskúmanie reklamácie a aby bolo o nej rozhodnuté v zákonnej lehote, aby bol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie v lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia a bola na požiadanie orgánu dohľadu predložená na nazretie evidencia o reklamáciách.

Z podkladov rozhodnutia jednoznačne vyplýva, že účastník konania preukázateľne postupoval v rozpore s ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko spotrebiteľskú reklamáciu uplatnenú dňa 22.04.2024 preukázateľne nevybavil v zákonom stanovenej 30dňovej lehote žiadnym zo zákonných spôsobov uvedených v § 2 písm. m) cit. zákona a taktiež v uvedenej lehote nevydal písomný doklad o jej vybavení a nepredložil počas výkonu dohľadu na požiadanie orgánu dozoru evidenciu o reklamáciách na nazretie.

Dňa 19.11.2024 bol správne orgánu doručený e-mail, v ktorom účastník konania uviedol, že by sa chcel ospravedlniť vo veci nedoručenia potrebných dokladov, nakoľko doklady má na adrese trvalého bydliska v Bratislave a je odcestovaný z rodinných dôvodov už vyše týždňa, a preto nevedel doručiť do 5 dni tieto dokumenty.

Dňa 11.12.2024 bol správne orgánu doručený e-mail, v ktorom účastník konania uviedol, že zasiela evidenciu o reklamáciách. Ďalej účastník konania uviedol, že reklamácia bodov, ktoré posielal spotrebiteľ bola vybavená v období od 01.02.2024 do 01.03.2024 a v mesiaci marec sa ešte riešila nedodaná polička do skrinky v kuchynskej linke. Všetko je rozpísané v evidencií o reklamáciách. Následne uviedol body reklamácie, ktoré v evidencií o reklamáciách nie sú spísané, a to:

- poškodené dvere na dverách do kúpeľne, nakoľko nie sú si vedomí, že by tieto dvere poškodili,
- poškodenie varnej dosky, nakoľko poškrabanie odmieta, pretože bol svedkom ako boli na varnej doske položené nie ich predmety, konkrétne kľúče a ruksak,
- k rúre sa nevie vyjadriť, nakoľko nevie čo je myslený poškrabaný kryt, vie o tom, že tam chýbal jeden šrób na upevnenie rúry,
- soklové lišty boli nalepené a odlepili ich, aby stolár mohol pracovať. Spotrebiteľ vedel o tom, že tam bude mať vstavané skrine, tak mu tam tie lišty lepiť nemali a nie je jeho povinnosťou mu tam tie lišty naspäť lepiť, nakoľko na tom neboli dohodnutí. Nie je to súčasťou výroby vstavaných skriní, spotrebiteľ si to mal dať demontovať a namontovať podlahárovi, ale ten by ich tiež poškodil, pretože boli nalepené mamutom a pri demontáži išli dole aj s omietkou.

Ďalej uviedol, že ak sa nemýli ostatné pripomienky vybavili a myslí si, že v evidencií spotrebiteľských reklamácií ich je spísaných aj viac ako spotrebiteľ spomínal. Od obdobia 01.02.2024 do 01.03.2024 boli vybavené pripomienky, ktoré sú spísané v evidencií o reklamáciách, následne sa naťahoval celý proces iba tým, že tam zostali body, ktoré nebolo možné opraviť, a pri ktorých sa nevedeli dohodnúť na výške kompenzácie, nakoľko spotrebiteľ neakceptoval žiadne ich ponuky. Prílohu e-mailu tvorila fotodokumentácia časti evidencie o reklamáciách účastníka konania.

K doručenej evidencií o reklamáciách správny orgán uvádza, že účastník konania bol orgánom dohľadu požiadaný o doručenie evidencie o reklamáciách za rok 2024 na základe výzvy na doručenie dokladov (doručenej účastníkovi konania do elektronickej schránky na portáli [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 22.08.2024) a opätovnej výzvy na doručenie dokladov (doručenej účastníkovi konania do elektronickej schránky na portáli [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 11.09.2024), účastník konania však evidenciu o reklamáciách nedoručil orgánu dohľadu do ukončenia výkonu dohľadu t.j. do dňa 12.11.2024. Evidencia o reklamáciách bola správne orgánu doručená až dňa 11.12.2024, pričom správny orgán uvádza, že následne doručenie evidencie o reklamáciách po vykonaní dohľadu

považuje za odstránenie zisteného nedostatku. V tomto smere správny orgán poukazuje na § 7 ods. 3 zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu, v zmysle ktorého je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledku v určenej lehote správu inšpektorátu. Odstránenie zisteného nedostatku je teda povinnosťou kontrolovaného subjektu a nemá žiadny vplyv na zodpovednosť účastníka konania za zistené porušenie zákona.

K tvrdeniam účastníka konania, že reklamácia spotrebiteľa bola vybavovaná v období od 01.02.2024 do 01.03.2024, správny orgán uvádza, že účastník konania ako zmluvná strana preukázateľne uplatnil reklamáciu diela dňa 22.04.2024 na vady, ktoré boli uvedené v doklade označenom ako Reklamácia Kuchyne a 2 vstavane skrine J..., konkrétne v bodoch 1 až 10 uvedeného dokladu (doložené fotodokumentáciou), pričom účastník konania v priebehu výkonu dohľadu nepredložil žiadny dôkaz o tom, že reklamácia spotrebiteľa, ktorá bola uplatnená dňa 22.04.2024, na vady uvedené v bode 1 až 10 uplatnenej reklamácie, bola vybavená najneskôr v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Je nepochybne preukázané, že reklamácia, ktorá bola spotrebiteľom uplatnená dňa 22.04.2024 nebola vybavená v období pred jej uplatnením, nakoľko podľa dokladu, ktorý bol doručený od účastníka konania správnomu orgánu dňa 07.10.2024 t.j. e-mailu zo dňa 24.05.2024, ktorý bol adresovaný z e-mailovej adresy le ...@ le....eu na e-mailovú adresu účastníka konania, vyplýva, že subdodávateľ účastníka konania zaslal svoje stanovisko k uplatnenej reklamácií účastníkovi konania až dňa 24.05.2024. Vzhľadom na uvedené, tak správny orgán považuje tvrdenia o vybavení reklamácie spotrebiteľa v období od 01.02.2024 do 01.03.2024 za účelové, v snahe zbaviť sa zodpovednosti za zistený protiprávny stav. Správny orgán taktiež dodáva, že v danom prípade za vady diela nemožno považovať iné vady resp. poškodenia, ktoré vznikli na byte spotrebiteľa mimo predmet zmluvy a ktoré boli uvedené v uplatnenej reklamácií spotrebiteľa (ako napr. *chodba strop škrabanec, vstup do kuchyne omietka vľavo ryha, dvere do kúpeľne pod spodným pántom sú odreté ...* ), nakoľko sa nejedná o vady diela, ktoré bolo predmetom zmluvy o dielo zo dňa 15.08.2023.

Na základe zisteného a preukázaného skutkového stavu bolo voči účastníkovi konania v zmysle § 18 ods. 2 zákona o správnom konaní Oznámením o začatí správneho konania č. P/0102/05/2024 zo dňa 13.01.2025 začaté správne konanie o uložení pokuty v zmysle ust. § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa. Oznámenie o začatí správneho konania bolo účastníkovi konania doručené do jeho aktivovanej elektronickej schránky dňa 13.01.2025 o 15:04:49 hod..

Podľa § 33 ods. 2 zákona o správnom konaní mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie. Účastník správneho konania toto svoje procesné právo nevyužil a k dôvodu začatia správneho konania, uvedenému v oznámení o začatí správneho konania, sa v lehote stanovenej správnym orgánom nevyjadril.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním správny orgán uvádza, že povinnosťou predávajúceho – poskytovateľa služieb je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon o ochrane spotrebiteľa a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému v čase kontroly nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchýliť. Účastník konania zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom.

Uvedené vyplýva aj z ustálenej judikatúry v súvislosti s povinnosťou správnych orgánov postihovať správne delikty právnických osôb, napr. rozsudok Najvyššieho súdu SR sp. zn. 10Sžo/68/2016 zo dňa 25. 01. 2017. V zmysle uvedeného, správne delikty právnických osôb sú postihované bez ohľadu na

zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu právnickej osoby. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je právnická osoba spôsobilá na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania tak zodpovedá za porušenie povinnosti založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto irelevantné, či mal k protizákonnému konaniu účastník konania motív, alebo nie.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchýlenie sa od kogentných ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa, je tento povinný viesť správne konanie o uložení pokuty, pričom zohľadňuje už len jednotlivé náležitosti ukladania pokuty v zmysle cit. zákona.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal spotrebiteľským podnetom evidovaným pod číslom P-461/2024, skutkovými zisteniami uvedenými v zápisnici zo dňa 12.11.2024, doručenými dokladmi a vyjadreniami účastníka konania zo dňa 07.10.2024, 08.10.2024, 05.11.2024, 19.11.2024 a 11.12.2024 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu, z rozsahu a významu zistených nedostatkov, z okolností prípadu, ako i z toho faktu, že spotrebiteľka sa musela obrátiť na správny orgán so žiadosťou o ochranu jeho práv a právom chránených záujmov.

Účastník konania je v zmysle ustanovenia § 18 ods. 4, § 18 ods. 9 a § 18 ods. 10 vyššie citovanej právnej úpravy, povinný vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie jedným zo zákonných spôsobov podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa, vydať písomný doklad o vybavení reklamácie do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a predložiť evidenciu o reklamáciách na požiadanie orgánu dozoru.

Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný, alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly.

Tým bol porušený § 18 ods. 4, § 18 ods. 9 a § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán zhodnotil jednotlivé dôkazné prostriedky podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy vo vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinností predávajúceho – poskytovateľa služieb bolo objektívne preukázané.

Správny orgán je viazaný zásadou zákonnosti, v intenciách ktorej je povinný v konaní a pri rozhodovaní zachovať procesné predpisy ako aj predpisy hmotnoprávne. Správny orgán je ďalej povinný dodržiavať zásadu materiálnej (objektívnej) pravdy spoločne so zásadou zákonnosti a zásadou voľného hodnotenia dôkazov v zmysle ustanovenia § 34 ods. 5 zákona o správnom konaní. Táto zásada vyslovuje požiadavku, podľa ktorej správny orgán je povinný zistiť skutočný stav veci, ktorý následne subsumuje pod príslušnú právnu normu zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri určovaní výšky pokuty prihliadol správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona, nakoľko účastník konania reklamáciu uplatnenú dňa 22.04.2024 nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia a v tejto lehote nevydal písomný doklad o jej vybavení. Správny orgán ďalej zohľadnil pri určovaní výšky pokuty aj porušenie povinnosti účastníka konania predložiť evidenciu o reklamáciách na požiadanie orgánu dozoru.

Zákon o ochrane spotrebiteľa ustanovil v § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa maximálnu lehotu na vybavenie reklamácie 30 dní. Pokiaľ predávajúci – poskytovateľ služieb nevie túto lehotu dodržať, má sa za to, že výrobok je neopraviteľný a spotrebiteľovi prislúchajú rovnaké práva, ako pri neodstrániteľných vadách výrobku. Je potrebné osobitne zdôrazniť, že za vybavenie reklamácie je možné akceptovať len také konanie predávajúceho – poskytovateľa služieb, ktoré je súladné s § 2 písm. m) cit. zákona. Iné, odlišné konanie nie je možné považovať za vybavenie reklamácie a rovnako, za riadne vybavenie reklamácie nie je možné považovať ani jej faktické vybavenie po uplynutí zákonom stanovenej lehoty.

Porušením povinnosti vyplývajúcej z § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa nebolo spotrebiteľovi umožnené, aby mal k dispozícii doklad preukazujúci skutočnosť, akým spôsobom predávajúci – poskytovateľ služieb reklamáciu vybavil. Nevydanie relevantného dokladu o spôsobe vybavenia reklamácie zo strany predávajúceho – poskytovateľa služieb sťažuje spotrebiteľovi v prípade potreby preukázať čas trvania reklamačného konania potrebný pre počítanie ďalšieho trvania záručnej doby a súčasne mu sťažuje vykonať prípadné ďalšie úkony pre uplatňovanie si svojich práv zo zodpovednosti za vady voči predávajúcemu – poskytovateľovi služieb v prípade, keď nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie.

Evidencia uplatnených reklamácií je dôležitým zdrojom informácií pre kontrolné orgány pri zisťovaní závažnosti rizika ohrozenia oprávnených záujmov spotrebiteľa v prípade výskytu sa vady výrobku alebo služby. Uvedené má tiež význam pri hodnotení postupu predávajúceho – poskytovateľa služieb pri vybavovaní reklamácie, kedy na jednej strane je spravidla podnet spotrebiteľa poukazujúci na nedostatky, či porušenie zákona pri vybavovaní jeho reklamácie predávajúcim – poskytovateľom služieb a na strane druhej je nevyhnutnosť získania objektívneho názoru na skutkový stav, kde tieto doklady zohrávajú významnú úlohu. Nie je preto možné bagatelizovať ich význam.

Ďalej správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že nedodržanie zákonného postupu pri vybavovaní reklamácií je spôsobilé sťažiť spotrebiteľovi vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich zo zodpovednosti predávajúceho za vady odpredaných výrobkov alebo poskytnutých služieb. Spotrebiteľ je následne nútený domáhať sa svojich práv mimosúdne formou alternatívneho riešenia sporu, súdnou cestou, či cestou správnych orgánov, čím sa zvyšuje jeho ekonomické zaťaženie a je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov.

Pri určovaní výšky pokuty správny orgán zohľadnil aj to, že nezabezpečením dodržania zákonom stanovenej lehoty na vybavenie reklamácie a na vydanie dokladu účastník konania nevybavil reklamácie riadne v súlade so zákonom a zároveň aj kvalifikovane a s odbornou starostlivosťou, ktorá sa od neho očakáva.

Rozhodujúcimi skutočnosťami posudzovanými podľa kritérií ustanovených v § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré boli mimo už vyššie uvedeného zohľadnené pri určovaní výšky postihu, bolo porušenie práv spotrebiteľa, na nesplnenie zákonných povinností s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zistených nedostatkov, ako aj na porušenie povinnosti predávajúceho – poskytovateľa služieb vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej lehote, na porušenie povinnosti predávajúceho – poskytovateľa služieb vydať písomný doklad o vybavení reklamácie v zákonom stanovenej lehote, ako aj na porušenie povinnosti predávajúceho – poskytovateľa služieb predložiť evidenciu o reklamáciách na požiadanie orgánu dozoru na nazretie, a tiež skutočnosť, že nebol

dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si účastník konania nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 18 ods. 4, § 18 ods. 9 a § 18 ods. 10 cit. zákona.

Správny orgán vzal do úvahy tú skutočnosť, že uvedený protiprávny stav vznikol v dôsledku opomenutia zo strany účastníka konania. Hodnotenie úmyslu vzhľadom na objektívnu zodpovednosť nemá právny význam.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol i na tú skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci – poskytovateľ služieb nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov alebo poskytovania služieb bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Orgán dozoru prihliadol pri ukladaní výšky pokuty aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci – poskytovateľ služieb je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa, od začiatku vykonávania svojej podnikateľskej činnosti.

Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade s § 3 ods. 5 zákona o správnom konaní, 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 ma 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 plní represívnu ako aj preventívnu funkciu. Aj uloženie pokuty v spodnej hranici zákonom stanovenej sadzby je podľa názoru správneho orgánu dostatočné na zabezpečenie tak preventívneho, ako aj primeraného represívneho účinku pokuty a zohľadňuje mieru spoločenskej nebezpečnosti vytýkaného porušenia zákona.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v tomto prípade spoľahlivo preukázaný.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa ukladá za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 za opakované porušenie povinností počas 12 mesiacov pokutu do výšky 166 000,00 €.

V danom prípade sa jednalo pri nedodržaní formálneho postupu pri vybavovaní spotrebiteľskej reklamácie zo strany účastníka konania o opakované porušenie povinností, ako to vyplýva z Rozhodnutia Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj č. P/0026/05/2024 zo dňa 31.07.2024, ktoré nadobudlo právoplatnosť dňa 15.08.2024 a vykonateľnosť dňa 14.09.2024.

Keďže správny orgán napriek uvedenému uložil pokutu v spodnej hranici zákonnej sadzby, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská, pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

Pri výške uloženej sankcie správny orgán vychádzal z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon.

#### POUČENIE :

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Ústrednému inšpektorátu SOI v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Toto rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.