

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, ako príslušný správny orgán, podľa § 3 ods. 1, ods. 2 písm. h), ods. 4, § 4 ods. 1 zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a § 26 ods.1 písm. b), ods. 7 písm. b) zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov (ďalej len „správny poriadok“), rozhodol takto:

účastníkovi konania: DER Touristik SK a.s., Vajnorská 100/B, Bratislava – mestská časť Nové Mesto 831 04, IČO: 31 371 205, na základe dohľadu na diaľku vykonaného v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, začatého na základe výzvy na predloženie dokladov a informácií zo dňa 15.05.2025, ukončeného dňa 16.06.2025,

pre podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej aj „zákon č. 108/2024 Z.z.“), v zmysle ktorého obchodník nesmie používať nekalé obchodné praktiky, pričom podľa § 9 ods.1 písm. a), b) zákona č. 108/2024 Z.z. obchodná praktika sa považuje za nekalú, ak je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti a vo vzťahu k produktu podstatne narušuje alebo môže podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa, ku ktorému sa obchodná praktika dostane alebo ktorému je adresovaná, alebo priemerného člena skupiny, ak je obchodná praktika orientovaná na určitú skupinu spotrebiteľov, v spojení s § 9 ods. 5 zákona č. 108/2024 Z.z., v zmysle ktorého sa za nekalú obchodnú praktiku považuje klamlivé konanie a v spojení s § 10 ods. 1 písm. d) zákona č. 108/2024 Z.z., v zmysle ktorého sa obchodná praktika považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k cene, spôsobu výpočtu ceny alebo k existencii osobitnej cenovej výhody, keď v čase výkonu dohľadu na stránkach cestovnej kancelárie <https://www.kartago.sk/>, prevádzkovanvej účastníkom konania, neboli aktualizované informácie súvisiace s poskytovaním zľavy na zájazdy pre užívateľov benefitových poukázok Benefit Plus, keď sa na odkaze [kartago.sk/uzitocne-informacie/poukazky/poukazky-flexipassy-benefit-plus](https://www.kartago.sk/uzitocne-informacie/poukazky/poukazky-flexipassy-benefit-plus) v bode B) Uplatnenie Benefitových poukázok - BENEFIT PLUS (príloha č. 8), uvádzal text v znení: „Benefitovú poukážku je možné využiť na kúpu zájazdu z aktuálne platných cien a to First Minute, Last Minute, Super Last Minute a Ultra Last Minute.- Užívateľovi benefitovej poukážky a všetkým dospelým spolucestujúcim osobám bude navyše poskytnutá zľava vo výške 2% z objednávaného zájazdu

mimo príplatkov k základnej cene (servisné poplatky, palivový príplatok, poistenie, vízum, turistická taxa a iné). - Benefitovú poukážku môže využiť len užívateľ uvedený menovite na benefitovej poukážke. - Uplatnenie benefitovej poukážky nie je možné kombinovať s uplatnením žiadnej inej bezhotovostnej poukážky alebo poukazu.“, pričom predmetná informácia bola nesprávna a neaktuálna (išlo o podmienky, ktoré boli platné v predchádzajúcom roku) a teda spôsobilá zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa (užívateľa), ktorý by pristúpil k uplatneniu benefitovej poukážky a vzhľadom na uvedené by očakával, že mu bude poskytnutá zľava ako dospelej spolucestujúcej osobe, pričom v skutočnosti v čase výkonu dohľadu platila podmienka týkajúca sa osobitnej cenovej výhody pre užívateľov benefitov prostredníctvom spoločnosti Benefit Management, s.r.o., v znení: „Užívateľovi benefitovej poukážky bude navyše poskytnutá zľava vo výške 6 % zo základnej ceny objednávateľa zájazdu. Zľava neplatí na doplnkové služby ako je komplexné cestovné poistenie, extra služby poskytované v leteckej doprave (seating, dokúpenie cateringu, nadrozmernej batožiny...), vízum, privátny transfer na parkovanie. Uvedenú zľavu nie je možné uplatniť na spolucestujúce osoby, ani kombinovať s inými zľavami. Vždy je možné uplatniť iba jednu z nich.“,

u k l a d á

podľa § 43 ods. 1 písm. a) zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov pokutu vo výške 400,00 eur, slovom štyristo eur.

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovým poukazom alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č.ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS – 01340825.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 15.05.2025 bol Inšpektormi SOI v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj začatý výkon dohľadu na diaľku s využitím podnetu spotrebiteľa evidovaného orgánom dohľadu pod č. 2260/OMP/2025, a to na základe výzvy na predloženie požadovaných informácií a dokladov, ktorá bola dohliadanej osobe doručená prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 15.05.2025. O vykonanom dohľade bol v sídle Inšpektorátu dňa 09.06.2025 a dňa 16.06.2025 vyhotovený inšpekčný záznam, ktorý bol dňa 17.06.2025 doručený dohliadanej osobe (ďalej len „účastník konania“) prostredníctvom portálu www.slovensko.sk.

Pri výkone dohľadu na diaľku bolo zistené porušenie zákazu používať nekalé obchodné praktiky, v nadväznosti na § 9 ods. 1 písm. a), písm. b) zákona č. 108/2024 Z.z., v zmysle ktorého za nekalú obchodnú praktiku sa považuje konanie v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti, ktorá podstatne narušuje alebo môže narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, ku ktorému sa dostane alebo ktorému je adresovaná, alebo priemerného člena skupiny, ak je obchodná praktika orientovaná na určitú skupinu spotrebiteľov, v spojení s § 9 ods. 5 zákona č. 108/2024 Z.z., v zmysle ktorého sa za nekalú obchodnú praktiku považuje klamlivé konanie a v spojení s § 10 ods. 1 písm. d) zákona č. 108/2024 Z.z., v zmysle ktorého sa obchodná praktika považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá alebo akýmkoľvek

spôsobom uvádza alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k cene, spôsobu výpočtu ceny alebo k existencii osobitnej cenovej výhody, keď v čase výkonu dohľadu na stránkach cestovnej kancelárie <https://www.kartago.sk/>, prevádzkovej účastníkom konania, neboli aktualizované informácie súvisiace s poskytovaním zľavy na zájazdy pre užívateľov benefitových poukážok Benefit Plus, keď sa na odkaze [kartago.sk/uzitocne-informacie/poukazky/poukazky-flexipassy-benefit-plus](https://www.kartago.sk/uzitocne-informacie/poukazky/poukazky-flexipassy-benefit-plus) v bode B) Uplatnenie Benefitových poukážok - BENEFIT PLUS (príloha č. 8), uvádzal text v znení: „Benefitovú poukážku je možné využiť na kúpu zájazdu z aktuálne platných cien a to First Minute, Last Minute, Super Last Minute a Ultra Last Minute.- Užívateľovi benefitovej poukážky a všetkým dospelým spolucestujúcim osobám bude navyše poskytnutá zľava vo výške 2% z objednávaného zájazdu mimo príplatkov k základnej cene (servisné poplatky, palivový príplatok, poistenie, vízum, turistická taxa a iné). - Benefitovú poukážku môže využiť len užívateľ uvedený menovite na benefitovej poukážke. - Uplatnenie benefitovej poukážky nie je možné kombinovať s uplatnením žiadnej inej bezhotovostnej poukážky alebo poukazu.“, pričom predmetná informácia bola nesprávna a neaktuálna (išlo o podmienky, ktoré boli platné v predchádzajúcom roku) a teda spôsobilá zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa (užívateľa), ktorý by pristúpil k uplatneniu benefitovej poukážky a vzhľadom na uvedené by očakával, že mu bude poskytnutá zľava ako dospelej spolucestujúcej osobe, pričom v skutočnosti v čase výkonu dohľadu platila podmienka týkajúca sa osobitnej cenovej výhody pre užívateľov benefitov prostredníctvom spoločnosti Benefit Management, s.r.o., v znení : „Užívateľovi benefitovej poukážky bude navyše poskytnutá zľava vo výške 6 % zo základnej ceny objednávateľa zájazdu. Zľava neplatí na doplnkové služby ako je komplexné cestovné poistenie, extra služby poskytované v leteckej doprave (seating, dokúpenie cateringu, nadrozmernej batožiny...), vízum, privátny transfer na parkovanie. Uvedenú zľavu nie je možné uplatniť na spolucestujúce osoby, ani kombinovať s inými zľavami. Vždy je možné uplatniť iba jednu z nich.“

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, za ktoré zodpovedá účastník konania ako obchodník v zmysle § 52 ods. 3 Občianskeho zákonníka (zákon č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov), t.j. ako osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, a to aj prostredníctvom inej osoby, ktorá koná v jej mene alebo na jej účet.

Podľa § 47 ods.1 zákona č. 108/2024 Z.z. v znení platnom v čase výkonu dohľadu orgán dohľadu je povinný najneskôr pred začatím konania o porušení povinnosti poučiť dohliadanú osobu o podmienkach odloženia veci podľa § 38 ods. 1 písm. b) a d), o možnosti prijať dobrovoľné opatrenie a o dôsledkoch jeho prijatia podľa § 38 ods. 1 písm. c); to neplatí, ak ide o opakované porušenie tej istej povinnosti, za ktorej porušenie už bola dohliadanej osobe uložená sankcia orgánom dohľadu, počas 12 mesiacov odo dňa právoplatnosti predchádzajúceho rozhodnutia o uložení sankcie, alebo o porušenie povinnosti, ktorého sa dohliadaná osoba dopustila skôr, ako bolo vydané rozhodnutie, ktorým orgán dohľadu uložil dohliadanej osobe sankciu za porušenie inej povinnosti.

Podľa § 47 ods.3 zákona č. 108/2024 Z.z. v znení platnom v čase výkonu dohľadu orgán dohľadu v poučení podľa odseku 1 určí lehotu, ktorá nesmie byť kratšia ako 30 dní od doručenia písomného poučenia alebo od oznámenia poučenia podľa odseku 2, v ktorej dohliadaná osoba môže orgánu dohľadu preukázať splnenie podmienok pre odloženie veci

podľa § 38 ods. 1 písm. b) alebo písm. d) alebo doručiť návrh dobrovoľného opatrenia podľa § 35 ods. 4. Orgán dohľadu môže na žiadosť dohliadanej osoby predĺžiť lehotu podľa prvej vety najviac o 30 dní, v odôvodnených prípadoch aj opakovane.

Podľa § 38 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z.z. orgán dohľadu vec odloží bez toho, aby začal konanie o porušení povinnosti, ak

b) dohliadaná osoba pred začatím konania o porušení povinnosti preukázala orgánu dohľadu uzavretie a splnenie dohody so spotrebiteľom alebo so všetkými spotrebiteľmi, ktorých práva alebo právom chránené záujmy boli porušením povinnosti dohliadanej osoby porušené alebo inak dotknuté,

c) vyhodnotí, že návrh dobrovoľného opatrenia spĺňa požiadavky podľa § 35 ods. 5,

d) dohliadaná osoba, tvorca kódexu správania, ktorý sa dohliadaná osoba zaviazala dodržiavať, alebo záujmové združenie právnických osôb, ktorého je dohliadaná osoba členom, do začatia konania o porušení povinnosti preukáže vyvodenie zodpovednosti voči dohliadanej osobe za porušenie tej istej povinnosti podľa pravidiel kódexu správania alebo záujmového združenia právnických osôb a orgán dohľadu vyhodnotí, že výsledok vyvodenia zodpovednosti je primeraný porušeniu povinnosti dohliadanej osoby, pričom prihliada najmä na to, či bola zabezpečená náprava v prospech spotrebiteľov, ktorí boli poškodení porušením povinnosti dohliadanej osoby alebo ich práva alebo právom chránené záujmy boli porušením povinnosti inak dotknuté.

Podľa § 35 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z.z. dobrovoľným opatrením sa rozumie písomné záväzné vyhlásenie dohliadanej osoby, že dobrovoľne ukončila alebo ukončí porušovanie povinnosti a ak to povaha porušenia pripúšťa, aj vykonala alebo vykoná nápravu v prospech spotrebiteľov, ktorí boli poškodení porušením povinnosti dohliadanej osoby alebo ich práva alebo právom chránené záujmy boli porušením povinnosti inak dotknuté.

Podľa § 35 ods. 4 zákona č. 108/2024 Z.z. dohliadaná osoba môže doručiť návrh dobrovoľného opatrenia orgánu dohľadu najneskôr do uplynutia lehoty podľa § 47 ods. 3 alebo do začatia konania o porušení povinnosti, na ktorú sa návrh dobrovoľného opatrenia vzťahuje, ak orgán dohľadu nepoučil dohliadanú osobu podľa § 47 ods. 1. Dôvodom dobrovoľného opatrenia môže byť aj porušenie povinnosti, pre ktoré už uplynula lehota na začatie konania o porušení povinnosti alebo lehota na uloženie sankcie.

Pred začatím konania o porušení povinnosti bol v súlade s § 47 zákona č. 108/2024 Z.z. účastník konania (dohliadaná osoba) poučený o podmienkach odloženia veci podľa § 38 ods. 1 písm. b) a d), o možnosti prijať dobrovoľné opatrenie a o dôsledkoch jeho prijatia podľa § 38 ods. 1 písm. c) zákona č. 108/2024 Z.z. a to dorúčením inšpekčného záznamu o výkone dohľadu, prílohu ktorého tvorilo aj vyššie uvedené poučenie podľa § 47 zákona č. 108/2024 Z.z., prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 17.06.2025.

Účastník konania v stanovenej lehote (do 30 dní od doručenia poučenia podľa § 47 zákona č. 108/2024 Z.z.) nevyužil možnosť preukázať splnenie podmienok na odloženie veci v zmysle § 38 ods. 1 písm. b) alebo písm. d) a ani orgánu dohľadu nedoručil návrh dobrovoľného opatrenia podľa § 35 ods. 4 zákona č. 108/2024 Z.z.

Vzhľadom k uvedenému správny orgán v zmysle § 18 ods. 2 správneho poriadku a v súlade s § 48 zákona č. 108/2024 Z.z. oznámil účastníkovi konania začatie správneho konania o porušení povinnosti podľa § 43 ods. 1 písm. a) zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov listom zo dňa

13.08.2026, doručeným účastníkovi konania do jeho elektronickej schránky prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 14.08.2026.

V zmysle § 33 ods. 2 správneho poriadku mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie. Účastník konania toto svoje procesné právo nevyužil a k dôvodom začatia správneho konania, uvedeným v oznámení o začatí správneho konania, sa v lehote stanovenej správnym orgánom a ani ku dňu vydania tohto rozhodnutia nevyjadril.

Správny orgán po preskúmaní všetkých podkladov pre rozhodnutie dospel k záveru, že za protiprávne konanie uvedené vo výroku rozhodnutia účastník konania zodpovedá v plnom rozsahu. Povinnosťou obchodníka, to znamená osoby, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, a to aj prostredníctvom inej osoby, ktorá koná v jej mene alebo na jej účet, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako mu ich ukladá zákon. Za ich nesplnenie zodpovedá obchodník objektívne, t.j. bez ohľadu na zavinenie, zodpovedá za výsledok.

Inšpektori SOI vykonávajú dohľad za účelom zistenia, či obchodníci dodržiavajú povinnosti a zákazy, ktoré im vyplývajú zo zákona č. 108/2024 Z.z. alebo právnych aktov Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa. Kontrola bola vykonaná v súlade so zákonom 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.

Podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 108/2024 Z.z. obchodník nesmie používať nekalé obchodné praktiky.

Podľa § 9 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z.z. obchodná praktika sa považuje za nekalú, ak

- a) je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti a
- b) vo vzťahu k produktu podstatne narušuje alebo môže podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa, ku ktorému sa obchodná praktika dostane, alebo ktorému je adresovaná, alebo priemerného člena skupiny spotrebiteľov, ak je obchodná praktika orientovaná na určitú skupinu spotrebiteľov.

Podľa § 9 ods. 5 zákona č. 108/2024 Z.z. za nekalú obchodnú praktiku sa považuje najmä klamlivé konanie, klamlivé opomenutie konania a agresívna obchodná praktika. Zoznam obchodných praktík, ktoré sa vždy považujú za nekalé, je uvedený v prílohe č. 1.

Podľa § 10 ods. 1 písm. d) zákona č. 108/2024 Z.z. klamlivé konanie je obchodná praktika, ktorá zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k cene, spôsobu výpočtu ceny alebo k existencii osobitnej cenovej výhody,

Vykonaným dohľadom bolo porušenie zákazu obchodníka v zmysle ustanovenia § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 108/2024 Z.z. jednoznačne preukázané. Výsledky dohľadu účastník konania žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil.

Vykonaný dohľad bol uskutočnený s využitím podnetu spotrebiteľa, v ktorom jeho pisateľ poukazoval na klamlivú špecifikáciu a diskriminačné konanie vo veci nemožnosti uplatnenia zľavy pre zájazd organizovaný zo strany cestovnej kancelárie (ďalej len CK) Kartago Tours cez benefitový program Benefit Plus, a to jemu ako druhému účastníkovi zájazdu.

Pri výkone dohľadu bolo zistené, že na stránkach cestovnej kancelárie <https://www.kartago.sk/> boli v čase výkonu dohľadu uvedené neaktuálne a teda nepravdivé informácie súvisiace s poskytovaním zľavy na zájazdy pre užívateľov poukážok Benefit Plus, keď sa na odkaze [kartago.sk/uzitocne-informacie/poukazky/poukazky-flexipassy-benefit-plus](https://www.kartago.sk/uzitocne-informacie/poukazky/poukazky-flexipassy-benefit-plus) bolo v bode B) Uplatnenie Benefitových poukážok - BENEFIT PLUS uvedené:

„- Benefitovú poukážku je možné využiť na kúpu zájazdu z aktuálne platných cien a to First Minute, Last Minute, Super Last Minute a Ultra Last Minute.

- Užívateľovi benefitovej poukážky a všetkým dospelým spolucestujúcim osobám bude navyše poskytnutá zľava vo výške 2% z objednávaného zájazdu mimo príplatkov k základnej cene (servisné poplatky, palivový príplatok, poistenie, vízum, turistická taxa a iné).

- Benefitovú poukážku môže využiť len užívateľ uvedený menovite na benefitovej poukážke.

- Uplatnenie benefitovej poukážky nie je možné kombinovať s uplatnením žiadnej inej bezhotovostnej poukážky alebo poukazu.“

Z takto podanej informácie vyplývalo, že užívateľovi benefitovej poukážky ako aj všetkým dospelým spolucestujúcim osobám by mala byť poskytnutá zľava vo výške 2 % z objednávaného zájazdu mimo príplatkov k základnej cene. Výkonom dohľadu však bolo zistené, že spotrebiteľom (pisateľovi podnetu ako spolucestujúcemu a objednávateľke zájazdu) boli pri objednávaní benefitových poukážok poskytnuté informácie v nasledujúcom znení:

„Užívateľovi benefitovej poukážky bude navyše poskytnutá zľava vo výške 6 % zo základnej ceny objednávateľa zájazdu. Zľava neplatí na doplnkové služby ako je komplexné cestovné poistenie, extra služby poskytované v leteckej doprave (seating, dokúpenie cateringu, nadrozmernej batožiny...), vízum, privátny transfer na parkovanie. Uvedenú zľavu nie je možné uplatniť na spolucestujúce osoby, ani kombinovať s inými zľavami. Vždy je možné uplatniť iba jednu z nich.“ Z informácií poskytnutých spotrebiteľovi – pisateľovi podnetu pri objednávaní benefitových poukážok na zájazd však vyplynulo, že užívateľovi benefitovej poukážky bude navyše poskytnutá zľava vo výške 6 % zo základnej ceny.

Poskytnutie neaktuálnej a tým nepravdivej informácie týkajúcej sa osobitnej cenovej výhody (poskytnutia zľavy z ceny zájazdu užívateľovi benefitovej poukážky) bolo vykonaným dohľadom vyhodnotené ako klamlivé konanie, teda obchodná praktika, ktorá zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa.

Výkon dohľadu SOI spočíva v porovnaní zisteného skutočného stavu so stavom predpísaným, to znamená ustanoveným všeobecným záväzným právnym predpisom. Vyhodnotením tohto porovnania je výsledok dohľadu, z ktorého je v danom prípade zrejmé, že zistený skutkový stav nevyhovoval predpísanému stavu. Rozhodujúci je stav zistený v čase výkonu dohľadu, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie povinnosti (zákazu) v zmysle vyššie uvedeného ustanovenia zákona č. 108/2024 Z.z.

Ustanovenia zákona č.108/2024 Z.z. sú konštruované na princípe objektívnej zodpovednosti, t.j. účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky na základe princípu objektívnej

zodpovednosti, t.j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iných okolností danej veci, za ktorých k ich porušeniu došlo, pretože zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správneho deliktu, kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti. Pri posudzovaní veci teda správny orgán nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený dohľadom je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom č. 108/2024 Z.z. K porušeniu povinnosti zo strany účastníka konania postačuje, ak dôjde len k ohrozeniu práv spotrebiteľov, teda nemusí dôjsť výlučne k poruchovému následku, nakoľko k poškodeniu spotrebiteľov dochádza samotným znížením rozsahu ich práv priznaných zákonom č. 108/2024 Z.z.

V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade zákon č. 108/2024 Z.z., z čoho vyplýva, že správny orgán bol oprávnený k uloženiu pokuty pristúpiť. Účastník konania ako obchodník je povinný poznať zákony a zabezpečiť ich dodržiavanie pri výkone svojej podnikateľskej činnosti.

Správny orgán zároveň uvádza, že v prípade vzťahu „obchodník – spotrebiteľ“, vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a obchodník vystupuje ako odborník, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja či poskytovania služieb.

Správny orgán zhodnotil jednotlivé dôkazy podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy vo vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinnosti obchodníka 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 správneho poriadku. Táto zásada vyslovuje požiadavku, podľa ktorej správny orgán je povinný zistiť skutočný stav veci, ktorý následne subsumuje pod príslušnú právnu normu zákona č. 108/2024 Z.z.

Na základe uvedených skutočností správny orgán konštatuje, že skutkový stav zistený v čase výkonu dohľadu po porovnaní so stavom vyžadovaným všeobecne záväznými právnymi predpismi bol vyhodnotený ako stav protiprávny, preto bolo rozhodnuté tak ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Podľa § 41 písm. a) zákona č. 108/2024 Z.z. orgán dohľadu uloží dohliadanej osobe za porušenie povinnosti podľa tohto zákona alebo právne záväzného aktu Európskej únie pokutu podľa § 43 citovaného zákona.

Podľa § 43 ods. 1 písm. a) zákona č. 108/2024 Z.z. v znení platnom v čase porušenia povinnosti orgán dohľadu môže uložiť dohliadanej osobe za porušenie povinnosti podľa § 4 ods. 1 písm. g), ods. 2 písm. a), b), f) a g), § 5 ods. 1 písm. a) až k), ods. 2, § 15 ods. 1, 3 až 5, 7 až 9, § 16 ods. 1 a 2, § 17 ods. 1 až 5, 10 až 13, § 20 ods. 9 a 13, § 22 ods. 1, 2, 4 až 9 alebo za porušenie povinnosti podľa § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s § 3 ods. 2, § 19 ods. 1 a 2, § 20 ods. 1 až 3, 5, 6 a 10 a § 21 ods. 3 až 6 pokutu vo výške od 200 eur do 2 % obratu dohliadanej osoby za predchádzajúce účtovné obdobie, najviac 200 000 eur.

Podľa § 42 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z.z. orgán dohľadu pri rozhodovaní o druhu sankcie a jej výmere prihliada na

- a) závažnosť, povahu, spôsob, rozsah, trvanie a okolnosti porušenia povinnosti,
- b) záujem dohliadanej osoby o odstránenie alebo o zmiernenie negatívnych dôsledkov porušenia povinnosti vo vzťahu k spotrebiteľom, ktorý preukázateľne prejavila do vydania rozhodnutia o uložení sankcie,
- c) predchádzajúce porušenia právnych predpisov, ktorých sa obchodník dopustil,
- d) finančné výhody, ktoré dohliadaná osoba získala porušením povinnosti, alebo finančné straty, ktoré dohliadaná osoba v dôsledku porušenia povinnosti neutrpela, ak má orgán dohľadu tieto informácie k dispozícii,
- e) sankciu uloženú príslušným orgánom iného členského štátu za rovnaké porušenie povinnosti, ak ide o porušenie povinnosti v rozsahu podľa osobitného predpisu,
- f) iné prítahujúce a poľahčujúce okolnosti.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle citovaného § 42 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z.z. prihliadnuté najmä závažnosť, povahu, spôsob, rozsah, trvanie a okolnosti porušenia povinnosti vzhľadom na nedodržanie zákazu používania nekalej obchodnej praktiky vo forme klamlivého konania, nakoľko v čase výkonu dohľadu na stránkach cestovnej kancelárie <https://www.kartago.sk/>, prevádzkovej účastníkom konania, neboli poskytnuté aktualizované informácie súvisiace s poskytovaním zľavy na zájazdy pre užívateľov poukážok Benefit Plus. Správny orgán vzal do úvahy skutočnosť, že používanie nekalej obchodnej praktiky je vo všeobecnosti považované za závažný zásah do práv spotrebiteľa chránených zákonom, keďže jeho možným dôsledkom je priame poškodenie ekonomických záujmov spotrebiteľa pri uskutočnení obchodnej transakcie ovplyvnenej uvedením nesprávnych informácií týkajúcich sa osobitnej cenovej. Klamlivé konanie spočíva v uvedení neaktuálnych a tým nepravdivých informácií je tak spôsobilé negatívne ovplyvniť ekonomické správanie sa spotrebiteľa, keďže môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. Nedodržaním odbornej starostlivosti zo strany obchodníka došlo ku zhoršeniu postavenia a právnej ochrany spotrebiteľa.

Z hľadiska trvania protiprávneho konania správny orgán vzal do úvahy, že protiprávny stav preukázateľne pretrvával v čase výkonu dohľadu zo strany inšpektorov SOI. Správny orgán pri rozhodovaní o druhu sankcie a jej výmere prihliadol aj na tú skutočnosť, že účastník konania do vydania rozhodnutia o uložení sankcie neprejavil reálny záujem o odstránenie alebo zmiernenie negatívnych dôsledkov porušenia povinnosti vo vzťahu k spotrebiteľovi.

Správny orgán ďalej pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na predchádzajúce porušenie povinnosti obchodníka, ktoré bolo dôvodom uloženia sankcie účastníkovi konania zo strany správneho orgánu (právoplatné rozhodnutie Inšpektorátu SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj č. A/0299/08/23). Správny orgán pri rozhodovaní o druhu sankcie a jej výmere poukazuje na skutočnosť, že nemá k dispozícii informácie o finančných výhodách, ktoré účastník konania (dohliadaná osoba) získal porušením povinnosti, alebo o finančných stratách, ktoré účastník konania (dohliadaná osoba) v dôsledku porušenia povinnosti neutrpel.

Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona č.108/2024 Z.z. Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania ako obchodník, je nositeľom objektívnej zodpovednosti za zistené nedostatky bez ohľadu na okolnosti, ktoré spôsobili ich vznik. Takisto správny orgán prihliadol aj na charakter protiprávneho konania, ktorý predstavuje súhrn tohto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo zo strany správneho orgánu pri určovaní výšky pokuty prihliadnuté.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 písm. a), b) zákona č.108/2024 Z.z., podľa ktorého chránenými právami spotrebiteľa o.i. sú právo na ochranu ekonomických záujmov, ako aj právo na informácie v rozsahu a za podmienok podľa tohto zákona a právne záväzných aktov Európskej únie, vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Podľa § 43 ods.4 zákona č. 108/2024 Z.z. obratom podľa odsekov 1 až 3 sa rozumie súčet všetkých tržieb, výnosov alebo príjmov z predaja alebo poskytovania produktov bez nepriamych daní, ku ktorému sa pripočíta finančná pomoc poskytnutá dohliadanej osobe. Do obratu podľa odseku 2 a odseku 3 písm. b) a d) sa započíta obrat dohliadanej osoby vo všetkých členských štátoch, v ktorých porušenie povinnosti dohliadanej osoby spôsobilo, spôsobuje alebo môže spôsobiť ujmu na kolektívnych záujmoch spotrebiteľov, ak je možné zistiť obrat v iných členských štátoch. Obrat vyjadrený v cudzej mene sa prepočíta na eurá, pričom na prepočet cudzej meny na eurá sa použije priemer referenčných výmenných kurzov určených a vyhlásených Európskou centrálnou bankou alebo Národnou bankou Slovenska, ktoré sú platné pre príslušné účtovné obdobie.

Podľa § 43 ods.5 zákona č. 108/2024 Z.z. predchádzajúcim účtovným obdobím sa rozumie účtovné obdobie, za ktoré bola zostavená posledná riadna účtovná závierka.

Podľa § 43 ods. 6 zákona č. 108/2024 Z.z. finančnou pomocou poskytnutou dohliadanej osobe sa rozumie každá peňažná pomoc poskytnutá z verejných prostriedkov, ktorá sa týka činnosti dohliadanej osoby, a ktorá sa prejaví v cene produktu.

Z registra účtovných závierok verejne prístupného na portáli www.registeruz.sk bolo zistené, že obrat účastníka konania za účtovné obdobie roka 2025 (od januára do decembra roku 2025) predstavoval sumu 158 316 517 €. Vzhľadom na skutočnosť, že v zmysle § 43 ods. 1 písm. a) zákona č. 108/2024 Z.z. orgán dohľadu môže za porušenie povinnosti podľa § 4 ods. 2 písm. a) citovaného zákona uložiť pokutu vo výške od 200 € do 2% obratu, najviac však 200 000 eur, pričom v danom prípade 2% z obratu dohliadanej osoby predstavuje sumu 3 166 330,34 €, správny orgán pokutu stanovil v rozpätí od 200 € do 200 000 eur.

Správny orgán prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť a to až do výšky 200 000 eur. Správny orgán pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 42 ods. 3 zákona č.108/2024 Z.z. prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej najmä preventívna a v zmenšenej miere represívna funkcia. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení. Pre dosiahnutie represívneho účinku sankcie by mala byť sankcia citelná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť ako trest (represia) za spáchanie iného správneho deliktu. Ak by táto nebola citelná, nemožno rozumne očakávať ani naplnenie ďalšej z funkcií pokuty, ktorou je prevencia, a to jednak dovnútra – vo vzťahu k zodpovednému subjektu (účastníkovi konania), ktorý si po primerane uloženej sankcii, zodpovedajúcej zistenému nedostatku do budúcnosti rozmyslí, či znova poruší daný právny predpis, ale aj smerom von – vo vzťahu k ostatným obchodníkom, ktorých má odstrašiť od porušovania obdobnej povinnosti, ako v prípade účastníka konania.

Výšku uloženej pokuty považuje správny orgán po posúdení všetkých zákonom stanovených hľadísk a na základe správnej úvahy za primeranú, zároveň zodpovedajúcu zistenému protiprávnemu stavu, charakteru a rozsahu porušenia zákona a má za to, že uloženie pokuty bude mať nielen sankčný, ale najmä preventívny účinok.

POUČENIE:

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia, prostredníctvom Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Ústrednému inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.

Číslo: PP/0152/08/25

Dňa: 31.08.2026

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, ods. 2 písm. h), ods. 4, § 4 ods. 1 zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a § 26 ods.1 písm. b), ods. 7 písm. b) zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov (ďalej len „správny poriadok“), rozhodol takto:

účastníkovi konania: Kožušiny s.r.o., sídlo: Sv. Gorazda 900/16, Košice – mestská časť Západ 040 18, IČO: 52 194 558, na základe dohľadu na diaľku vykonaného s využitím podnetu spotrebiteľky evidovaného orgánom dohľadu pod č. 2548/OMP/2025, začatého dňa 20.06.2025 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj (ďalej aj „Inšpektorát“), s pokračovaním v sídle Inšpektorátu v dňoch 11.07.2025 a 05.11.2025 a s ukončením v sídle Inšpektorátu dňa 18.11.2025,

pre porušenie zákazu obchodníka podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení účinnom do 31.12.2025 (ďalej aj „zákon č.108/2024 Z.z.“), v zmysle ktorého obchodník nesmie používať neprijateľné podmienky v zmluvách, keď účastník konania (obchodník) v Obchodných podmienkach, zverejnených v čase dohľadu na online rozhraní www.pravekozusiny.sk, prevádzkovanom účastníkom konania, uvádzal neprijateľné podmienky spôsobilé založiť výrazný nepomer v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, a to uvedením podmienky v čl. 3 Cenové a platobné podmienky v znení: „Vyhradzujeme si právo zmeniť cenu produktov.“,

pre porušenie všeobecnej informačnej povinnosti obchodníka podľa § 5 ods. 1 písm. l) zákona č. 108/2024 Z.z., v zmysle ktorého obchodník je povinný pred uzavretím zmluvy, ktorej predmetom je poskytnutie produktu za odplatu, alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na okolnosti uzavretia zmluvy alebo na povahu produktu, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť poučenie o práve spotrebiteľa podať obchodníkovi žiadosť o nápravu podľa osobitného predpisu (§ 11 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov

v znení zákona č. 108/2024 Z.z.), s uvedením odkazu na webové sídlo, na ktorom sú zverejnené informácie o príslušnom subjekte alternatívneho riešenia sporov (§ 3 ods. 1 zákona č. 391/2015 Z.z.), keď v čase výkonu dohľadu na online rozhraní <https://www.pravekozusiny.sk>, prevádzkovanom účastníkom konania (obchodníkom), nebol uvedený odkaz na webové sídlo, na ktorom sú zverejnené informácie o príslušnom subjekte alternatívneho riešenia sporov,

u k l a d á

podľa § 43 ods. 1 písm. a) v spojení s § 43 ods. 7 písm. a) zákona č. 108/2024 Z.z. úhrnnú pokutu vo výške 300,00 eur, slovom tristo eur.

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovým poukazom alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č.ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS – 01520825.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 20.06.2025 bol inšpektormi Slovenskej obchodnej inšpekcie v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj začatý výkon dohľadu na diaľku, s využitím podnetu spotrebiteľky evidovaného orgánom dohľadu pod č. 2548/OMP/2025, a to vytlačením podkladov z online rozhrania <https://www.pravekozusiny.sk/>, prevádzkovaného dohliadanou osobou, zaslaním oznámenia o začatí výkonu dohľadu, obsahu podnetu a výzvy na doručenie dokladov a stanoviska k podnetu dohliadanej osobe prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, s doručeníím dňa 06.07.2025. Výkon dohľadu na diaľku pokračoval dňa 11.07.2025 zaslaním opakovanej výzvy dohliadanej osobe na predloženie dokladov a stanoviska k podnetu, doručenej prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 22.07.2025. O vykonanom dohľade bol vyhotovený inšpekčný záznam, spísaný v sídle Inšpektorátu dňa 05.11.2025 a dňa 18.11.2025, kedy bol výkon dohľadu ukončený. Inšpekčný záznam z vykonaného dohľadu na diaľku bol dňa 19.11.2025 zaslaný do elektronickej schránky dohliadanej osoby (ďalej „účastník konania“) prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, s doručeníím dňa 21.11.2025.

Pri výkone dohľadu na diaľku bolo zistené:

- porušenie zákazu používať neprijateľné podmienky v zmluvách, keď účastník konania (obchodník) v Obchodných podmienkach, zverejnených v čase dohľadu na online rozhraní www.pravekozusiny.sk, prevádzkovanom účastníkom konania (obchodníkom), uvádzal neprijateľné podmienky spôsobilé založiť výrazný nepomer v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, a to uvedením podmienky v čl. 3 Cenové a platobné podmienky: „Vyhradzuje si právo zmeniť cenu produktov.“

Uvedená podmienka je spôsobilá vnieť značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko informácia o cene je jednou zo základných informácií, ktorá má byť spotrebiteľovi v zmysle § 5 ods. 1 písm. d) zákona č. 108/2024 Z.z. poskytnutá. Spotrebiteľ má právo na dodanie tovaru v uvedenej cene, pokiaľ obchodník potvrdil prijatie objednávky, t.j. akceptoval návrh na uzavretie kúpnej zmluvy, čím došlo k platnému uzatvoreniu kúpnej zmluvy obchodníka (predávajúceho) so spotrebiteľom (kupujúcim). Informácia o cene tvorí neoddeliteľnú súčasť zmluvy uzavretej na diaľku a môže byť zmenená iba s výslovným súhlasom oboch zmluvných strán.

- porušenie všeobecnej informačnej povinnosti obchodníka pred uzavretím zmluvy, ktorej predmetom je poskytnutie produktu za odplatu, alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na okolnosti uzavretia zmluvy alebo na povahu produktu, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť poučenie o práve spotrebiteľa podať obchodníkovi žiadosť o nápravu podľa osobitného predpisu (§ 11 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov), s uvedením odkazu na webové sídlo, na ktorom sú zverejnené informácie o príslušnom subjekte alternatívneho riešenia sporov (§ 3 ods. 1 zákona č. 391/2015 Z.z.), keď v čase výkonu dohľadu spotrebiteľom na online rozhraní <https://www.pravekozusiny.sk>, prevádzkovanom účastníkom konania (obchodníkom), nebol uvedený odkaz na webové sídlo, na ktorom sú zverejnené informácie o príslušnom subjekte alternatívneho riešenia sporov.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. b), § 5 ods. 1 písm. l) zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, za ktoré zodpovedá účastník konania ako obchodník v zmysle § 52 ods. 3 Občianskeho zákonníka (zákon č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov), t.j. ako osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, a to aj prostredníctvom inej osoby, ktorá koná v jej mene alebo na jej účet.

Podľa § 47 ods.1 zákona č. 108/2024 Z.z. (v znení platnom v čase výkonu dohľadu) orgán dohľadu je povinný najneskôr pred začatím konania o porušení povinnosti poučiť dohliadanú osobu o podmienkach odloženia veci podľa § 38 ods. 1 písm. b) a d), o možnosti prijať dobrovoľné opatrenie a o dôsledkoch jeho prijatia podľa § 38 ods. 1 písm. c); to neplatí, ak ide o opakované porušenie tej istej povinnosti, za ktorej porušenie už bola dohliadanej osobe uložená sankcia orgánom dohľadu, počas 12 mesiacov odo dňa právoplatnosti predchádzajúceho rozhodnutia o uložení sankcie, alebo o porušenie povinnosti, ktorého sa dohliadaná osoba dopustila skôr, ako bolo vydané rozhodnutie, ktorým orgán dohľadu uložil dohliadanej osobe sankciu za porušenie inej povinnosti.

Podľa § 47 ods.3 (v znení platnom v čase výkonu dohľadu) orgán dohľadu v poučení podľa odseku 1 určí lehotu, ktorá nesmie byť kratšia ako 30 dní od doručenia písomného poučenia alebo od oznámenia poučenia podľa odseku 2, v ktorej dohliadaná osoba môže orgánu dohľadu preukázať splnenie podmienok pre odloženie veci podľa § 38 ods. 1 písm. b) alebo písm. d) alebo doručiť návrh dobrovoľného opatrenia podľa § 35 ods. 4. Orgán dohľadu môže na žiadosť dohliadanej osoby predĺžiť lehotu podľa prvej vety najviac o 30 dní, v odôvodnených prípadoch aj opakovane.

Podľa § 38 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z.z. orgán dohľadu vec odloží bez toho, aby začal konanie o porušení povinnosti, ak

b) dohliadaná osoba pred začatím konania o porušení povinnosti preukázala orgánu dohľadu uzavretie a splnenie dohody so spotrebiteľom alebo so všetkými spotrebiteľmi, ktorých práva alebo právom chránené záujmy boli porušením povinnosti dohliadanej osoby porušené alebo inak dotknuté,

c) vyhodnotí, že návrh dobrovoľného opatrenia spĺňa požiadavky podľa § 35 ods. 5,

d) dohliadaná osoba, tvorca kódexu správania, ktorý sa dohliadaná osoba zaviazala dodržiavať, alebo záujmové združenie právnických osôb, ktorého je dohliadaná osoba členom, do začatia

konania o porušení povinnosti preukáže vyvodenie zodpovednosti voči dohliadanej osobe za porušenie tej istej povinnosti podľa pravidiel kódexu správania alebo záujmového združenia právnických osôb a orgán dohľadu vyhodnotí, že výsledok vyvodenia zodpovednosti je primeraný porušeniu povinnosti dohliadanej osoby, pričom prihliada najmä na to, či bola zabezpečená náprava v prospech spotrebiteľov, ktorí boli poškodení porušením povinnosti dohliadanej osoby alebo ich práva alebo právom chránené záujmy boli porušením povinnosti inak dotknuté.

Podľa § 35 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z.z. dobrovoľným opatrením sa rozumie písomné záväzné vyhlásenie dohliadanej osoby, že dobrovoľne ukončila alebo ukončí porušovanie povinnosti a ak to povaha porušenia pripúšťa, aj vykonala alebo vykoná nápravu v prospech spotrebiteľov, ktorí boli poškodení porušením povinnosti dohliadanej osoby alebo ich práva alebo právom chránené záujmy boli porušením povinnosti inak dotknuté.

Podľa § 35 ods. 4 zákona č. 108/2024 Z.z. dohliadaná osoba môže doručiť návrh dobrovoľného opatrenia orgánu dohľadu najneskôr do uplynutia lehoty podľa § 47 ods. 3 alebo do začatia konania o porušení povinnosti, na ktorú sa návrh dobrovoľného opatrenia vzťahuje, ak orgán dohľadu nepoučil dohliadanú osobu podľa § 47 ods. 1. Dôvodom dobrovoľného opatrenia môže byť aj porušenie povinnosti, pre ktoré už uplynula lehota na začatie konania o porušení povinnosti alebo lehota na uloženie sankcie.

Podľa § 35 ods.5 zákona č. 108/2024 Z.z. orgán dohľadu na základe jemu známych skutočností a skutočností uvedených v návrhu dobrovoľného opatrenia posúdi, či návrh dobrovoľného opatrenia

- a) obsahuje náležitosti podľa odsekov 2 a 3,
- b) je dostatočne jasný, určitý a zrozumiteľný,
- c) je primeraný porušeniu povinnosti dohliadanej osoby, najmä či sa dosiahne ukončenie porušovania povinnosti dohliadanej osoby a ak to povaha porušenia pripúšťa, aj náprava v prospech spotrebiteľov, ktorých práva alebo právom chránené záujmy boli porušením povinnosti dotknuté; pri posudzovaní primeranosti návrhu dobrovoľného opatrenia sa prihliada najmä na povahu, závažnosť, spôsob, rozsah, následky, trvanie, okolnosti porušenia povinnosti, skutočnosť, či ide o opakované porušenie tej istej povinnosti, sústavnosť porušovania povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa dohliadanou osobou a predchádzajúce splnenie dobrovoľných opatrení dohliadanou osobou.

Pred začatím konania o porušení povinnosti bol v súlade s § 47 zákona č. 108/2024 Z.z. účastník konania (dohliadaná osoba) poučený o podmienkach odloženia veci podľa § 38 ods. 1 písm. b) a d), o možnosti prijať dobrovoľné opatrenie a o dôsledkoch jeho prijatia podľa § 38 ods. 1 písm. c) zákona č. 108/2024 Z.z. a to zaslaním inšpekčného záznamu z vykonaného dohľadu prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, prílohou ktorého bolo aj vyššie uvedené poučenie podľa § 47 zákona č.108/2024 Z.z., s doručením dňa 21.11.2025.

Vzhľadom k tomu, že konaním popísaným vo výrokovej časti tohto rozhodnutia došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. b), § 5 ods. 1 písm. l) zákona č. 108/2024 Z.z., správny orgán v zmysle § 18 ods. 2 správneho poriadku a v súlade s § 48 zákona č. 108/2024 Z.z. oznámil účastníkovi konania začatie správneho konania o porušení povinnosti podľa § 43 ods. 1 písm. a), písm. b) zákona č. 108/2024 Z.z. listom zo dňa 13.08.2026, doručeným do elektronickej schránky účastníka konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 13.08.2026.

V zmysle § 33 ods. 2 správneho poriadku mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie. Účastník konania toto svoje procesné právo využil a k dôvodom začatia správneho konania, uvedeným v oznámení o začatí správneho konania, sa v lehote stanovenej správnym orgánom vyjadril.

Dňa 14.08.2026 bolo na Inšpektorát prostredníctvom portálu www.slovensko.sk doručené vyjadrenie účastníka konania k oznámeniu o začatí správneho konania, v ktorom účastník konania uvádza, že berie na vedomie zistenia uvedené v oznámení o začatí správneho konania. Uvedené nedostatky neboli spôsobené úmyselným konaním smerujúcim k poškodeniu spotrebiteľov, ale vznikli v dôsledku nedostatočnej právnej úpravy obchodných podmienok a informácií zverejnených na internetovej stránke spoločnosti. Po oboznámení sa so zisteniami správneho orgánu boli vytýkané nedostatky bezodkladne odstránené a obchodné podmienky boli upravené tak, aby boli v súlade s platnou právnou úpravou ochrany spotrebiteľa, o čom účastník konania predložil v závere vyjadrenia aktuálne screenshoty zo zverejnených VOP. Na svoje ospravedlnenie účastník konania ďalej uviedol, že spoločnosť počas výkonu dohľadu poskytovala správne orgánu súčinnosť, zistené nedostatky mali výlučne formálny a administratívny charakter, v súvislosti so zistenými porušeniami nevznikla žiadnemu spotrebiteľovi preukázaná škoda, spoločnosť nikdy nezmenila svojvoľne cenu po uzavretí kúpnej zmluvy, predmetný podnik spotrebiteľky bol prvý a jediný za dobu existencie eshopu, sama spotrebiteľka nakúpila na eshope opätovne v 01/2026 aj po prešetrení podania (11/2025), o čom predložil účastník konania v prílohe vyjadrenia screenshot objednávky, spoločnosť neeviduje sťažnosti spotrebiteľov súvisiace s vytýkanými nedostatkami, spoločnosť je malým podnikateľským subjektom, neplatcom DPH, s nízkym obratom (celkové výnosy za rok 2025 – 16626€) a obmedzenými ekonomickými možnosťami. Vzhľadom na vyššie uvedené skutočnosti žiada účastník konania správny orgán, aby pri rozhodovaní prihliadol najmä na okamžité odstránenie zistených nedostatkov, absenciu škodlivých následkov pre spotrebiteľov, súčinnosť poskytovanú počas výkonu dohľadu a ekonomickú situáciu spoločnosti a uložil pokutu pri dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby, prípadne v čo najnižšej možnej výške.

Správny orgán po preskúmaní všetkých podkladov pre rozhodnutie dospel k záveru, že za protiprávne konanie uvedené vo výroku rozhodnutia účastník konania v plnom rozsahu zodpovedá. Povinnosťou obchodníka, to znamená osoby, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, a to aj prostredníctvom inej osoby, ktorá koná v jej mene alebo na jej účet, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako mu ich ukladá zákon. Za ich nesplnenie zodpovedá obchodník objektívne, t.j. bez ohľadu na zavinenie, zodpovedá za výsledok.

Inšpektori SOI vykonávajú dohľad za účelom zistenia, či obchodníci dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona č.108/2024 Z.z. alebo právnych aktov Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa. Kontrola bola vykonaná v súlade so zákonom 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.

Podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 108/2024 Z.z. obchodník nesmie používať neprijateľné podmienky v zmluvách.

Podľa § 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka Spotrebiteľské zmluvy nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (ďalej len „neprijateľná podmienka“). To neplatí, ak ide o zmluvné

podmienky, ktoré sa týkajú hlavného predmetu plnenia a primeranosti ceny, ak tieto zmluvné podmienky sú vyjadrené určito, jasne a zrozumiteľne alebo ak boli neprijateľné podmienky individuálne dojednané.

Podľa § 54 ods. 1 Občianskeho zákonníka zmluvné podmienky upravené spotrebiteľskou zmluvou sa nemôžu odchýliť od tohto zákona v neprospech spotrebiteľa. Spotrebiteľ sa najmä nemôže vopred vzdať svojich práv, ktoré mu tento zákon alebo osobitné predpisy na ochranu spotrebiteľa priznávajú, alebo si inak zhoršiť svoje zmluvné postavenie.

Podľa § 54 ods. 2 Občianskeho zákonníka v pochybnostiach o obsahu spotrebiteľských zmlúv platí výklad, ktorý je pre spotrebiteľa priaznivejší.

Podľa § 5 ods. 1 písm. l) zákona č. 108/2024 Z.z. obchodník je povinný pred uzavretím zmluvy, ktorej predmetom je poskytnutie produktu za odplatu, alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na okolnosti uzavretia zmluvy alebo na povahu produktu, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť poučenie o práve spotrebiteľa podať obchodníkovi žiadosť o nápravu podľa osobitného predpisu (§ 11 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 108/2024 Z.z.), s uvedením odkazu na webové sídlo, na ktorom sú zverejnené informácie o príslušnom subjekte alternatívneho riešenia sporov (§ 3 ods. 1 zákona č. 391/2015 Z.z.).

Vykonaným dohľadom bolo porušenie zákazu používať neprijateľné obchodné podmienky, v spotrebiteľskej zmluve, ako aj porušenie informačnej povinnosti obchodníka v zmysle vyššie uvedených ustanovení zákona č. 108/2024 Z.z. jednoznačne a spoľahlivo preukázané. Kontrolné zistenia účastník konania žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil.

Výkon dohľadu SOI spočíva v porovnaní zisteného skutočného stavu so stavom predpísaným, to znamená ustanoveným všeobecným záväzným právnym predpisom. Vyhodnotením tohto porovnania je výsledok dohľadu, z ktorého je v danom prípade zrejmé, že zistený skutkový stav nevyhovoval predpísanému stavu. Rozhodujúci je stav zistený v čase výkonu dohľadu, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie zákazu a povinnosti v zmysle vyššie uvedených ustanovení zákona č. 108/2024 Z.z.

Vo vzťahu k vyjadreniu účastníka konania správny orgán uvádza, že ustanovenia zákona č. 108/2024 Z.z. sú konštruované na princípe objektívnej zodpovednosti, t.j. účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky na základe princípu objektívnej zodpovednosti, bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nebanlivosť) alebo iných okolností danej veci, za ktorých k ich porušeniu došlo, pretože zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správneho deliktu, kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti. Pri posudzovaní veci teda správny orgán nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený dohľadom je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom č. 108/2024 Z.z. 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. S poukazom na uvedené, skutočnosti uvádzané účastníkom konania vo vyššie popísanom vyjadrení k oznámeniu o začatí správneho konania (....uvedené nedostatky neboli spôsobené úmyselným konaním smerujúcim k poškodeniu spotrebiteľov, ale vznikli v dôsledku nedostatočnej právnej úpravy obchodných podmienok a informácií

zverejnených na internetovej stránke spoločnosti....), nezavádzajú účastníka konania jeho objektívnej zodpovednosti za dohľadom zistené protiprávne konanie.

Vo vzťahu k vyjadreniam účastníka konania ohľadom absencie škodlivých následkov pre spotrebiteľov, správny orgán uvádza, že správne delikty v zmysle zákona č. 108/2024 Z.z. patria medzi ohrozovacie delikty a preto nie je nevyhnutné, aby došlo k poruchovému následku, k porušeniu povinnosti zo strany účastníka konania postačuje, ak dôjde len k ohrozeniu práv spotrebiteľov, stačí, že takýto protiprávny následok reálne hrozí. K poškodeniu spotrebiteľov dochádza samotným znížením rozsahu ich práv priznaných zákonom č. 108/2024 Z.z. K naplneniu skutkovej podstaty správneho deliktu stačí zistiť, že v dôsledku porušenia povinnosti zodpovednou osobou došlo k ohrozeniu práv chránených týmto zákonom. Poškodenie spotrebiteľa v rozsahu priamo úmernom uloženej sankcii nie je obligatórnym znakom jeho skutkovej podstaty.

Dodatočné odstránenie zistených nedostatkov, deklarované účastníkom konania vo vyjadrení k oznámeniu o začatí správneho konania, správny orgán vníma kladne, zároveň však správny orgán uvádza, že nejde však o okolnosť, na základe ktorej by sa účastník konania, dodatočným zosúladením skutkového stavu so stavom právnym, zbavil svojej zodpovednosti za protiprávny stav existujúci v čase kontroly. Uvedené správny orgán vzal do úvahy pri stanovovaní výšky sankcie.

Správny orgán dodáva, že účastník konania ako obchodník je povinný poznať zákony a zabezpečiť ich dodržiavanie pri výkone svojej podnikateľskej činnosti. Správny orgán zároveň uvádza, že v prípade vzťahu „obchodník – spotrebiteľ“, vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a obchodník vystupuje ako odborník, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja či poskytovania služieb.

Správny orgán zhodnotil jednotlivé dôkazy podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy vo vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie zákazu a povinnosti obchodníka 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 správneho poriadku. Táto zásada vyslovuje požiadavku, podľa ktorej správny orgán je povinný zistiť skutočný stav veci, ktorý následne subsumuje pod príslušnú právnu normu zákona č. 108/2024 Z.z.

Na základe vyššie uvedených skutočností správny orgán konštatuje, že skutkový stav zistený v čase výkonu dohľadu po porovnaní so stavom vyžadovaným všeobecne záväznými právnymi predpismi bol vyhodnotený ako stav protiprávny, preto bolo rozhodnuté tak ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Podľa § 41 písm. a) zákona č. 108/2024 Z.z. orgán dohľadu uloží dohliadanej osobe za porušenie povinnosti podľa tohto zákona alebo právne záväzného aktu Európskej únie pokutu podľa § 43 citovaného zákona.

Podľa § 42 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z.z. orgán dohľadu pri rozhodovaní o druhu sankcie a jej výmere prihliada na a) závažnosť, povahu, spôsob, rozsah, trvanie a okolnosti porušenia povinnosti, b) záujem dohliadanej osoby o odstránenie alebo o zmiernenie negatívnych dôsledkov porušenia povinnosti vo vzťahu k spotrebiteľom, ktorý preukázateľne prejavila do vydania rozhodnutia o uložení sankcie, c) predchádzajúce porušenia právnych predpisov,

ktorých sa obchodník dopustil, d) finančné výhody, ktoré dohliadaná osoba získala porušením povinnosti, alebo finančné straty, ktoré dohliadaná osoba v dôsledku porušenia povinnosti neutrpela, ak má orgán dohľadu tieto informácie k dispozícii, e) sankciu uloženú príslušným orgánom iného členského štátu za rovnaké porušenie povinnosti, ak ide o porušenie povinnosti v rozsahu podľa osobitného predpisu, f) iné priťažujúce a poľahčujúce okolnosti.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle citovaného § 42 ods. 3 zákona č.108/2024 Z.z. prihliadnuté najmä závažnosť, povahu, spôsob, rozsah, trvanie a okolnosti porušenia povinnosti vzhľadom na to, že účastník konania používal neprijateľné podmienky v zmluvách, a nedodržiaval všeobecnú informačnú povinnosť obchodníka, pričom práve pri zmluvách uzavretých mimo prevádzkových priestorov alebo uzavretých na diaľku sa informačná povinnosť považuje za kľúčovú. Pri zohľadnení uvedených kritérií správny orgán vzal do úvahy, že účastník konania ako obchodník je povinný pri predaji tovaru postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa.

Pri určovaní výšky sankcie správny orgán zohľadnil aj skutočnosť, že účel právnych predpisov poskytujúcich spotrebiteľom, ktorí uzatvárajú spotrebiteľské zmluvy zvýšenú ochranu, nebol z dôvodov porušenia zákazu splnený. Používať neprijateľné zmluvné podmienky vo vzťahu k spotrebiteľovi považuje správny orgán za závažné porušenie zákonom stanovených povinností, keďže takéto konanie je spôsobilé priamo poškodiť spotrebiteľa vo forme majetkovej ujmy. Správny orgán prihliadol na obsah neprijateľnej podmienky a na mieru, v akej je spôsobilá ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva ustanovené v § 3 zákona č. 108/2024 Z.z. Správny orgán prihliadol k tomu, že v § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 108/2024 Z.z. je deklarovaný zákaz používať neprijateľné zmluvné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, ktorý bol konaním účastníka konania porušený. Správny orgán vzal tiež do úvahy, že neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľskej zmluve, obsah ktorých spotrebiteľ zásadným spôsobom neovplyvňuje, účastník konania upiera spotrebiteľovi jeho legitímne práva a v neprospech spotrebiteľa spôsobuje hrubú nevyváženosť zmluvného vzťahu. Požiadavka ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany v spotrebiteľských zmluvných vzťahoch je pretavená aj do zákazu používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, pričom v predmetnom prípade nebola naplnená. Pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol i na skutočnosť, že účastníkom konania formulované podmienky boli spôsobilé spotrebiteľa uviesť do omylu, pokiaľ ide o rozsah práv garantovaných mu zákonom a rozsah povinností uložených zákonom obchodníkovi a vyvolať v spotrebiteľovi presvedčenie o oprávnenosti konania obchodníka. Takéto konanie správny orgán posúdil ako rozporné so všeobecnou požiadavkou odbornej starostlivosti, ktorú možno rozumne očakávať od obchodníka pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, spôsobilú ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa a privodiť mu ujmu.

Pri určení výšky pokuty bolo zároveň prihliadnuté aj na to, že uvedením podmienky v rozpore s právnymi predpismi, resp. neposkytnutím zákonom stanovených informácií spotrebiteľovi účastník konania vytváral u spotrebiteľov stav právnej neistoty a pochybnosti o skutočnom obsahu podmienky. Zmluvné dojednania by teda mali byť formulované jasne a zrozumiteľne, teda tak, aby nedochádzalo k akýmkoľvek pochybnostiam o ich obsahu a aby spotrebiteľ mohol sám posúdiť prípadné následky, ktoré mu z nich hrozia.

Správny orgán pri určení výšky pokuty zároveň prihliadol aj na porušenie informačnej povinnosti obchodníka pred uzavretím zmluvy neuvedením odkazu na webové sídlo, na ktorom sú zverejnené informácie o príslušnom subjekte alternatívneho riešenia sporov. Správny orgán

uvádza, že cieľom zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov je vytvorenie možnosti pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s obchodníkom rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne, resp. len s minimálnymi nákladmi. Ide o dosiahnutie zmierlivého riešenia, resp. dohody medzi spotrebiteľom a obchodníkom o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva záväzným právnym podkladom. Práve pre tieto dôvody kladie aj správny orgán dôraz na to, aby bol spotrebiteľ o tejto možnosti riadne informovaný (vrátane uvedenia odkazu na webové sídlo, na ktorom sú zverejnené informácie o príslušnom subjekte alternatívneho riešenia sporov) pred uzavretím zmluvy v zmysle § 5 ods. 1 písm. l) zákona č. 108/2024 Z.z.

Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa. Z hľadiska charakteru protiprávneho konania správny orgán zohľadnil to, že konaním účastníka konania opísaným vo výrokovej časti tohto rozhodnutia dochádza k oslabeniu právneho postavenia spotrebiteľa v spotrebiteľskom zmluvnom vzťahu. Orgán dohľadu má za to, že zvýšenú obozretnosť treba dodržiavať predovšetkým v prípadoch obchodníkom vopred pripravených zmlúv, resp. zmluvných podmienok, do obsahu ktorých spotrebiteľ nemá reálnu možnosť nijako zasiahnuť.

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania ako obchodník, je nositeľom objektívnej zodpovednosti za zistené nedostatky bez ohľadu na okolnosti, ktoré spôsobili ich vznik. Takisto správny orgán prihliadol aj na charakter protiprávneho konania, ktorý predstavuje súhrn tohto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo zo strany správneho orgánu pri určovaní výšky pokuty prihliadnuté.

Z hľadiska trvania protiprávneho konania správny orgán vzal do úvahy, že protiprávny stav preukázateľne pretrvával v čase výkonu dohľadu zo strany inšpektorov SOI. Správny orgán však pri rozhodovaní o druhu sankcie a jej výmere zároveň prihliadol na skutočnosť, že účastník konania prejavil snahu o vykonanie zmien a odstránenie nedostatkov. Poľahčujúcou okolnosťou sa v tomto prípade javí aj tá skutočnosť, že ide o prvé porušenie povinnosti účastníka konania v intenciách zákona č. 108/2024 Z.z. Správny orgán pri rozhodovaní o druhu sankcie a jej výmere poukazuje na skutočnosť, že nemá k dispozícii informácie o finančných výhodách, ktoré účastník konania (dohliadaná osoba) získal porušením povinnosti, alebo o finančných stratách, ktoré účastník konania (dohliadaná osoba) v dôsledku porušenia povinnosti neutrpel.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom, vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 písm. a), písm. b) zákona č. 108/2024 Z.z., podľa ktorých každý spotrebiteľ má okrem iného právo na ochranu ekonomických záujmov, právo na informácie podľa tohto zákona, vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Podľa § 43 ods. 1 písm. a) zákona č. 108/2024 Z.z. orgán dohľadu môže uložiť dohliadanej osobe za porušenie povinnosti podľa a) § 4 ods. 1 písm. g), ods. 2 písm. a), b), f) a g), § 5 ods. 1 písm. a) až k), ods. 2, § 15 ods. 1, 3 až 5, 7 až 9, § 16 ods. 1 a 2, § 17 ods. 1 až 5, 10 až 13, § 20 ods. 9 a 13, § 22 ods. 1, 2, 4 až 9 alebo za porušenie povinnosti podľa § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s § 3 ods. 2, § 19 ods. 1 a 2, § 20 ods. 1 až 3, 5, 6 a 10 a § 21 ods. 3 až 6 pokutu vo výške od 200 eur do 2 % obratu dohliadanej osoby za predchádzajúce účtovné obdobie, najviac 200 000 eur.

Podľa § 43 ods. 1 písm. b) zákona č. 108/2024 Z.z. zákona orgán dohľadu môže uložiť dohliadanej osobe za porušenie povinnosti podľa tohto zákona okrem povinností podľa písmena a) pokutu vo výške od 100 € do 1% obratu dohliadanej osoby za predchádzajúce účtovné obdobie, najviac 100 000 eur.

Podľa § 43 ods. 4 zákona č. 108/2024 Z.z. obratom podľa odsekov 1 až 3 sa rozumie súčet všetkých tržieb, výnosov alebo príjmov z predaja alebo poskytovania produktov bez nepriamych daní, ku ktorému sa pripočíta finančná pomoc poskytnutá dohliadanej osobe. Do obratu podľa odseku 2 a odseku 3 písm. b) a d) sa započíta obrat dohliadanej osoby vo všetkých členských štátoch, v ktorých porušenie povinností dohliadanej osoby spôsobilo, spôsobuje alebo môže spôsobiť ujmu na kolektívnych záujmoch spotrebiteľov, ak je možné zistiť obrat v iných členských štátoch. Obrat vyjadrený v cudzej mene sa prepočíta na eurá, pričom na prepočet cudzej meny na eurá sa použije priemer referenčných výmenných kurzov určených a vyhlásených Európskou centrálnou bankou alebo Národnou bankou Slovenska, ktoré sú platné pre príslušné účtovné obdobie.

Podľa § 43 ods. 5 zákona č. 108/2024 Z.z. predchádzajúcim účtovným obdobím sa rozumie účtovné obdobie, za ktoré bola zostavená posledná riadna účtovná závierka. Podľa § 43 ods. 6 zákona č. 108/2024 Z.z. finančnou pomocou poskytnutou dohliadanej osobe sa rozumie každá peňažná pomoc poskytnutá z verejných prostriedkov, ktorá sa týka činnosti dohliadanej osoby, a ktorá sa prejaví v cene produktu.

Podľa § 44 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z.z. ak orgán dohľadu ukladá v jednom konaní pokutu za porušenie dvoch povinností alebo viac povinností podľa tohto zákona alebo podľa právne záväzného aktu Európskej únie, uloží dohliadanej osobe úhrnnú pokutu podľa toho ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na porušenie povinnosti s najvyššou hornou hranicou sadzby pokuty. Ak sú za porušenia viacerých povinností rovnaké najvyššie horné hranice sadzieb pokút, úhrnná pokuta sa uloží podľa ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na jedno z nich. Ak sú za porušenie týchto povinností dolné hranice sadzieb pokút rôzne, dolnou hranicou sadzby úhrnnej pokuty je najvyššia z týchto sadzieb. Orgán dohľadu pri určení výšky úhrnnej pokuty zohľadní počet porušených povinností a skutočnosti podľa § 42 ods. 3 vo vzťahu k porušeniu všetkých povinností, o ktorých sa vedie konanie. Popri úhrnnej pokute možno uložiť aj iný druh sankcie podľa § 41, ak to odôvodňuje povaha niektorej z porušených povinností, o ktorých sa koná.

Správny orgán v zmysle citovaného ustanovenia § 44 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z.z. uložil účastníkovi konania úhrnnú pokutu podľa § 43 ods. 1 písm. a) zákona č. 108/2024 Z.z.

Z údajov účtovnej závierky účastníka konania za účtovné obdobie roka 2025, zostavenej ku dňu 29.06.2026, verejne prístupnej na portáli www.registeruz.sk, vyplýva, že obrat účastníka konania za účtovné obdobie roka 2025 (od januára do decembra roku 2025) predstavoval sumu 16 622 eur (tržby z predaja tovaru). V zmysle § 43 ods. 1 písm. a) zákona č. 108/2024 Z.z. orgán dohľadu môže uložiť pokutu vo výške od 200 eur do 2% obratu, najviac však 200 000 eur. V danom prípade 2% z obratu dohliadanej osoby predstavujú sumu 332,44 eur, preto správny orgán stanovil pokutu v rozpätí od 200 eur do 332,44 eur.

Výšku uloženej pokuty považuje správny orgán po posúdení všetkých zákonom stanovených hľadísk a na základe správnej úvahy za primeranú a má za to, že uloženie pokuty bude mať nielen sankčný, ale predovšetkým preventívny a výchovný účinok. |

POUČENIE:

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia, prostredníctvom Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Ústrednému inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.

Číslo: PP/0158/08/25

Dňa: 18.08.2026

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, ods. 2 písm. h), ods. 4, § 4 ods. 1 zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a § 26 ods. 1 písm. b), ods. 7 písm. b) zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov (ďalej len „správny poriadok“), rozhodol takto:

účastníkovi konania: DPA-company s. r. o., sídlo: 38 Kusín 072 32, IČO: 55 802 486, na základe dohľadu na diaľku vykonaného s využitím podnetu spotrebiteľa evidovaného orgánom dohľadu pod č. 2563/OMP/2025, začatého dňa 10.07.2025 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj (ďalej aj „Inšpektorát“), s pokračovaním v sídle Inšpektorátu v dňoch 18.08.2025, 06.11.2025, 27.11.2025 a ukončením dňa 09.12.2025 v sídle Inšpektorátu,

pre porušenie zákazu obchodníka podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení účinnom do 31.12.2025 (ďalej aj „zákon č. 108/2024 Z.z.“), v zmysle ktorého obchodník nesmie upierať spotrebiteľovi práva, ktoré mu vyplývajú z tohto zákona alebo z právne záväzných aktov Európskej únie,

- v spojení s § 3 ods. 1 písm. a) zákona č. 108/2024 Z.z., v zmysle ktorého každý spotrebiteľ má právo na ochranu ekonomických záujmov, keď účastník konania (obchodník) v Obchodných podmienkach, zverejnených v čase výkonu dohľadu na online rozhraní <https://www.gastroxxl.sk/>, prevádzkovanom účastníkom konania, v čl. Vrátenie tovaru – odstúpenie od zmluvy bez udania dôvodu, uvádzal podmienku v znení: „Prosíme, uveďte tovar pokiaľ možno do pôvodného stavu, predídete tým možnému zníženiu vrátenej sumy o náklady vynaložené na uvedenie tovaru do pôvodného stavu.

- tovar nesmie byť použitý ani poškodený, ideálne nerozbalený
- tovar musí byť s komplet príslušenstvom
- tovar musí byť starostlivo zabalený

V prípade nedodržania týchto podmienok môžeme tovar odmietnuť a Vaše odstúpenie od zmluvy neakceptovať.“, čím bolo spotrebiteľovi upierané právo na ochranu ekonomických záujmov v zmysle § 3 ods. 1 písm. a) zákona č. 108/2024 Z.z.,

- v spojení s § 3 ods. 1 písm. b) zákona č.108/2024 Z.z., v zmysle ktorého každý spotrebiteľ má právo na informácie v rozsahu a za podmienok podľa tohto zákona a právne záväzných aktov Európskej únie, keď:

- účastník konania neinformoval spotrebiteľov o podmienkach súvisiacich s uzatváraním zmlúv v súlade s platným zákonom o ochrane spotrebiteľa (t.j. zákonom č.108/2024 Z.z., účinným od 01.07.2024), odvolávajú sa na už neplatný právny predpis, t.j. zákon č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ktorý bol účinný do 30.06.2024, a na zákon č. 89/2012 Sb. (Občanský zákoník) platný v Českej republike, nakoľko v Obchodných podmienkach zverejnených v čase výkonu dohľadu na online rozhraní <https://www.gastroxxl.sk/>, prevádzkovanom účastníkom konania, v čl. Základné informácie bolo uvedené: „Tieto obchodné podmienky sa vzťahujú na zmluvy uzatvorené na diaľku v e-shope www.gastroxxl.sk medzi predávajúcim a kupujúcim podľa Zákona na ochranu spotrebiteľa č. 102/2014 Zb.“ a v čl. Vrátenie tovaru – odstúpenie od zmluvy bez udania dôvodu, bolo uvedené: „V prípade, že ste spotrebiteľ, máte podľa § 1829 občianskeho zákonníka (zákon č. 89/2012 Zb.) právo zakúpený tovar vrátiť bez udania dôvodu, a to do 14 kalendárnych dní od dátumu prevzatia tovaru.“,

- účastník konania na online rozhraní <https://www.gastroxxl.sk/>, prevádzkovanom účastníkom konania, v čase výkonu dohľadu neposkytol spotrebiteľovi informáciu o označení registra, ktorý poskytovateľa registra zapísal a číslo zápisu, t.j. informáciu podľa § 4 ods. 1 písm. d) zákona č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z.z., čím bolo spotrebiteľovi upierané právo na informácie v zmysle § 3 ods. 1 písm. b) zákona č.108/2024 Z.z. v rozsahu a za podmienok podľa citovaného zákona a právne záväzných aktov Európskej únie;

pre porušenie všeobecnej informačnej povinnosti obchodníka podľa § 5 ods. 1 písm. d) zákona č. 108/2024 Z.z., v zmysle ktorého obchodník je povinný pred uzatvorením zmluvy, ktorej predmetom je poskytnutie produktu za odplatu, alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na okolnosti uzavretia zmluvy alebo na povahu produktu, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť predajnú cenu produktu, spôsob, akým sa vypočíta, ak vzhľadom na povahu produktu nemožno predajnú cenu určiť vopred, náklady na dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky a skutočnosť, že do celkovej ceny môžu byť zarátané ďalšie náklady a poplatky, ak náklady a poplatky nemožno určiť vopred, keď v čase výkonu dohľadu v súvislosti s fiktívnou objednávkou produktu „Planetárny mixér Maxima MPM 7L“ vytvorenou inšpektormi SOI dňa 10.07.2025 (objednávkové číslo 09360765) na online rozhraní <https://www.gastroxxl.sk/>, prevádzkovanom účastníkom konania, bola účastníkom konania poskytnutá informácia o jedinom spôsobe dopravy (doručenia), a to prostredníctvom DPD v sume uvedenej len bez DPH, a to „9,00 € (bez DPH)“;

pre porušenie osobitnej informačnej povinnosti obchodníka podľa § 15 ods. 1 písm. c) zákona č. 108/2024 Z.z., v zmysle ktorého obchodník je povinný pred uzatvorením zmluvy na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka alebo predtým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, okrem informácií podľa § 5 spotrebiteľovi jasne a zrozumiteľne oznámiť adresu obchodníka alebo osoby, v ktorej mene obchodník koná, na ktorej môže spotrebiteľ uplatniť práva zo

zodpovednosti za vady produktu, odstúpenie od zmluvy, žiadosť o nápravu alebo podať iný podnet, ak ide o adresu odlišnú od adresy podľa § 5 ods. 1 písm. b), keď účastník konania (obchodník) v Obchodných podmienkach, zverejnených v čase výkonu dohľadu na online rozhraní <https://www.gastroxxl.sk/>, prevádzkovanom účastníkom konania, v čl. Vrátenie tovaru – odstúpenie od zmluvy bez udania dôvodu, uvedením podmienky v znení: „...O vrátení tovaru je spotrebiteľ povinný upovedomiť predajcu. Tovar sa zasiela na adresu, ktorú Vám zadá predajca po oznámení odstúpenia od zmluvy, reklamácie. (adresa Kusín 38, 072 32 Kusín – NIE JE adresou na ktorú sa zasiela tovar z dôvodu odstúpenia od zmluvy alebo tovar určený k reklamáci. V opačnom prípade bude zásielka odmietnutá.“... „Adresa pre vrátenie tovaru: DPA-company s.r.o., Kusín 14, 072 32 Kusín.“, jednoznačným (jasným a zrozumiteľným) spôsobom neoznámil adresu obchodníka, na ktorej môže spotrebiteľ uplatniť práva zo zodpovednosti za vady produktu, odstúpenie od zmluvy, keďže v reklamačnom formulári bola uvedená adresa doručenia pre reklamácie – Kusín 38, |

u k l a d á

podľa § 43 ods. 1 písm. a) zákona č. 108/2024 Z.z. úhrnnú pokutu vo výške 400,00 eur, slovom štyristo eur.

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovým poukazom alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č.ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS – 01580825. |

O d ô v o d n e n i e

Dňa 10.07.2025 bol inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj v sídle Inšpektorátu začatý výkon dohľadu na diaľku s využitím podnetu spotrebiteľa, evidovaného pod č. 2563/OMP/2025, a to vytlačením podkladov z online rozhrania <https://www.gastroxxl.sk/>, prevádzkovaného dohliadanou osobou. Výkon dohľadu pokračoval dňa 11.07.2025 v sídle Inšpektorátu zaslaním oznámenia o začatí výkonu dohľadu a výzvy na doručenie dokladov a stanoviska dohliadanej osobe prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, s doručením dňa 27.07.2025. Výkon dohľadu pokračoval v sídle Inšpektorátu dňa 18.08.2025 zaslaním opakovanej výzvy na doručenie dokladov a stanoviska dohliadanej osobe prostredníctvom portálu www.slovensko.sk (s doručením dňa 03.09.2025), spísaním inšpekčného záznamu v dňoch 06.11.2025, 27.11.2025 a dňa 09.12.2025, kedy bol výkon dohľadu ukončený. Inšpekčný záznam vyhotovený z vykonaného dohľadu bol dňa 12.12.2025 zaslaný dohliadanej osobe (ďalej „účastník konania“) do jej elektronickej schránky prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, s doručením dňa 28.12.2025.

Pri výkone dohľadu na diaľku bolo zistené:

- porušenie zákazu upierať spotrebiteľovi práva, ktoré mu vyplývajú zo zákona č. 108/2024 Z.z. alebo z právne záväzných aktov Európskej únie, v spojení s § 3 ods. 1 písm. a) zákona č.108/2024 Z.z., v zmysle ktorého každý spotrebiteľ má právo na ochranu ekonomických záujmov, keď účastník konania (obchodník) v Obchodných podmienkach, zverejnených v čase výkonu dohľadu na online rozhraní <https://www.gastroxxl.sk/>, prevádzkovanom účastníkom konania, v čl. Vrátenie tovaru – odstúpenie od zmluvy bez udania dôvodu, uvádzal podmienku

v znení: „Prosíme, uveďte tovar pokiaľ možno do pôvodného stavu, predídete tým možnému zníženiu vrátenej sumy o náklady vynaložené na uvedenie tovaru do pôvodného stavu.

- tovar nesmie byť použitý ani poškodený, ideálne nerozbalený
- tovar musí byť s komplet príslušenstvom
- tovar musí byť starostlivo zabalený

V prípade nedodržania týchto podmienok môžeme tovar odmietnuť a Vaše odstúpenie od zmluvy neakceptovať.“, čím bolo spotrebiteľovi upierané právo na ochranu ekonomických záujmov v zmysle § 3 ods. 1 písm. a) zákona č.108/2024 Z.z.;

- porušenie zákazu upierať spotrebiteľovi práva, ktoré mu vyplývajú zo zákona č. 108/2024 Z.z. alebo z právne záväzných aktov Európskej únie, v spojení s § 3 ods. 1 písm. b) zákona č.108/2024 Z.z., v zmysle ktorého každý spotrebiteľ má právo na informácie v rozsahu a za podmienok podľa tohto zákona a právne záväzných aktov Európskej únie, keď:

●účastník konania neinformoval spotrebiteľov o podmienkach súvisiacich s uzatváraním zmlúv v súlade s platným zákonom o ochrane spotrebiteľa (t.j. zákonom č.108/2024 Z.z., účinným od 01.07.2024), odvolávajúc sa na už neplatný právny predpis, t.j. zákon č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ktorý bol účinný do 30.06.2024, a na zákon č. 89/2012 Sb. (Občanský zákoník) platný v Českej republike, nakoľko v Obchodných podmienkach zverejnených v čase výkonu dohľadu na online rozhraní <https://www.gastroxxl.sk/>, prevádzkovanom účastníkom konania, v čl. Základné informácie bolo uvedené: „Tieto obchodné podmienky sa vzťahujú na zmluvy uzatvorené na diaľku v e-shope www.gastroxxl.sk medzi predávajúcim a kupujúcim podľa Zákona na ochranu spotrebiteľa č. 102/2014 Zb.“ a v čl. Vrátene tovaru – odstúpenie od zmluvy bez udania dôvodu, bolo uvedené: „V prípade, že ste spotrebiteľ, máte podľa § 1829 občianskeho zákonníka (zákon č. 89/2012 Zb.) právo zakúpený tovar vrátiť bez udania dôvodu, a to do 14 kalendárnych dní od dátumu prevzatia tovaru.“,

●účastník konania na online rozhraní <https://www.gastroxxl.sk/>, prevádzkovanom účastníkom konania, v čase výkonu dohľadu neposkytol spotrebiteľovi informáciu o označení registra, ktorý poskytovateľ registra zapísal a čísla zápisu, t.j. informáciu podľa § 4 ods. 1 písm. d) zákona č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z.z., čím bolo spotrebiteľovi upierané právo na informácie v zmysle § 3 ods. 1 písm. b) zákona č.108/2024 Z.z. v rozsahu a za podmienok podľa citovaného zákona a právne záväzných aktov Európskej únie;

- porušenie všeobecnej informačnej povinnosti obchodníka pred uzavretím zmluvy, ktorej predmetom je poskytnutie produktu za odplatu, alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na okolnosti uzavretia zmluvy alebo na povahu produktu, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť predajnú cenu produktu, spôsob, akým sa vypočíta, ak vzhľadom na povahu produktu nemožno predajnú cenu určiť vopred, náklady na dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky a skutočnosť, že do celkovej ceny môžu byť zarátané ďalšie náklady a poplatky, ak náklady a poplatky nemožno určiť vopred, keď v čase výkonu dohľadu v súvislosti s fiktívnou objednávkou produktu „Planetárny mixér Maxima MPM 7L“ vytvorenou inšpektormi SOI dňa 10.07.2025 (objednávkové číslo 09360765) na online rozhraní <https://www.gastroxxl.sk/>, prevádzkovanom účastníkom

konania, bola účastníkom konania poskytnutá informácia o jedinom spôsobe dopravy (doručenia), a to prostredníctvom DPD v sume uvedenej len bez DPH, a to „9,00 € (bez DPH)“;

- porušenie osobitnej informačnej povinnosti obchodníka pred uzatvorením zmluvy na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka alebo predtým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, okrem informácií podľa § 5 spotrebiteľovi jasne a zrozumiteľne oznámiť adresu obchodníka alebo osoby, v ktorej mene obchodník koná, na ktorej môže spotrebiteľ uplatniť práva zo zodpovednosti za vady produktu, odstúpenie od zmluvy, žiadosť o nápravu alebo podať iný podnet, ak ide o adresu odlišnú od adresy podľa § 5 ods. 1 písm. b), keď účastník konania (obchodník) v Obchodných podmienkach, zverejnených v čase výkonu dohľadu na online rozhraní <https://www.gastroxxl.sk/>, prevádzkovanom účastníkom konania, v čl. Vrátenie tovaru – odstúpenie od zmluvy bez udania dôvodu, uvedením podmienky v znení: „...O vrátení tovaru je spotrebiteľ povinný upovedomiť predajcu. Tovar sa zasiela na adresu, ktorú Vám zadá predajca po oznámení odstúpenia od zmluvy, reklamácie. (adresa Kusín 38, 072 32 Kusín – NIE JE adresou na ktorú sa zasiela tovar z dôvodu odstúpenia od zmluvy alebo tovar určený k reklamáci. V opačnom prípade bude zásielka odmietnutá.“... „Adresa pre vrátenie tovaru: DPA-company s.r.o., Kusín 14, 072 32 Kusín.“, jednoznačným (jasným a zrozumiteľným) spôsobom neoznámil adresu obchodníka, na ktorej môže spotrebiteľ uplatniť práva zo zodpovednosti za vady produktu, odstúpenie od zmluvy, keďže v reklamačnom formulári bola uvedená adresa doručenia pre reklamácie – Kusín 38.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 3 ods. 1 písm. a), písm. b), § 5 ods. 1 písm. d), § 15 ods. 1 písm. c) zákona č. 108/2024 Z.z., za ktoré zodpovedá účastník konania ako obchodník v zmysle § 52 ods. 3 Občianskeho zákonníka (zákon č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov), t.j. ako osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, a to aj prostredníctvom inej osoby, ktorá koná v jej mene alebo na jej účet.

Vzhľadom k uvedenému správny orgán v zmysle § 18 ods. 2 správneho poriadku oznámil účastníkovi konania začatie správneho konania o porušení povinnosti podľa § 43 ods. 1 písm. a), písm. b) zákona č. 108/2024 Z.z. listom zo dňa 06.07.2026, doručovaným do elektronickej schránky účastníka konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk.

Podľa § 25a zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, na doručenie do elektronickej schránky sa vzťahuje osobitný predpis o elektronickej podobe výkonu verejnej moci.

Podľa § 17 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z.z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o e-Governmente“), orgán verejnej moci je povinný uplatňovať výkon verejnej moci elektronicky podľa tohto zákona.

Podľa § 32 ods. 1 zákona o e-Governmente, uložením elektronickej úradnej správy sa rozumie okamih, odkedy je elektronická úradná správa objektívne dostupná prijímateľovi v elektronickej schránke adresáta.

Podľa § 32 ods. 2 zákona o e-Governmente, úložnou lehotou na účely tohto zákona je lehota, počas ktorej je uložená elektronická úradná správa považovaná za nedoručenú. Úložná lehota

je 15 dní odo dňa nasledujúceho po dni uloženia elektronickej úradnej správy, ak osobitný predpis neustanovuje inú lehotu.

Podľa § 32 ods. 5 písm. b) zákona o e-Governmente, ak nie je adresátom orgán verejnej moci a doručuje sa do vlastných rúk, elektronická úradná správa, vrátane všetkých elektronických dokumentov, sa považuje za doručení dňom, hodinou, minútou a sekundou uvedenými na elektronickej doručeníke alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel. Vzhľadom na márne uplynutie úložnej lehoty bolo oznámenie o začatí správneho konania účastníkovi konania doručené dňa 22.07.2026.

V zmysle § 33 ods. 2 správneho poriadku mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie. Účastník konania toto svoje procesné právo nevyužil a k dôvodom začatia správneho konania, uvedeným v oznámení o začatí správneho konania, sa v lehote stanovenej správnym orgánom a ani ku dňu vydania tohto rozhodnutia nevyjadril.

Podľa § 47 zákona č. 108/2024 Z.z. (1) orgán dohľadu je povinný najneskôr pred začatím konania o porušení povinnosti poučiť dohliadanú osobu o podmienkach odloženia veci podľa § 38 ods. 1 písm. b) a d), o možnosti prijať dobrovoľné opatrenie a o dôsledkoch jeho prijatia podľa § 38 ods. 1 písm. c); to neplatí, ak ide o opakované porušenie tej istej povinnosti, za ktorej porušenie už bola dohliadanej osobe uložená sankcia orgánom dohľadu, počas 12 mesiacov odo dňa právoplatnosti predchádzajúceho rozhodnutia o uložení sankcie, alebo o porušenie povinnosti, ktorého sa dohliadaná osoba dopustila skôr, ako bolo vydané rozhodnutie, ktorým orgán dohľadu uložil dohliadanej osobe sankciu za porušenie inej povinnosti.

(2) Orgán dohľadu môže vykonať poučenie podľa odseku 1 aj ústne. Orgán dohľadu vyhotoví o poučení podľa prvej vety záznam do zápisnice.

(3) Orgán dohľadu v poučení podľa odseku 1 určí lehotu, ktorá nesmie byť kratšia ako 30 dní od doručenia písomného poučenia alebo od oznámenia poučenia podľa odseku 2, v ktorej dohliadaná osoba môže orgánu dohľadu preukázať splnenie podmienok pre odloženie veci podľa § 38 ods. 1 písm. b) alebo písm. d) alebo doručiť návrh dobrovoľného opatrenia podľa § 35 ods. 4. Orgán dohľadu môže na žiadosť dohliadanej osoby predĺžiť lehotu podľa prvej vety najviac o 30 dní, v odôvodnených prípadoch aj opakovane.

Podľa § 38 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z.z. orgán dohľadu vec odloží bez toho, aby začal konanie o porušení povinnosti, ak

b) dohliadaná osoba pred začatím konania o porušení povinnosti preukázala orgánu dohľadu uzavretie a splnenie dohody so spotrebiteľom alebo so všetkými spotrebiteľmi, ktorých práva alebo právom chránené záujmy boli porušením povinnosti dohliadanej osoby porušené alebo inak dotknuté,

c) vyhodnotí, že návrh dobrovoľného opatrenia spĺňa požiadavky podľa § 35 ods. 5,

d) dohliadaná osoba, tvorca kódexu správania, ktorý sa dohliadaná osoba zaviazala dodržiavať, alebo záujmové združenie právnických osôb, ktorého je dohliadaná osoba členom, do začatia konania o porušení povinnosti preukáže vyvodenie zodpovednosti voči dohliadanej osobe za porušenie tej istej povinnosti podľa pravidiel kódexu správania alebo záujmového združenia právnických osôb a orgán dohľadu vyhodnotí, že výsledok vyvodenia zodpovednosti je primeraný porušeniu povinnosti dohliadanej osoby, pričom prihliada najmä na to, či bola zabezpečená náprava v prospech spotrebiteľov, ktorí boli poškodení porušením povinnosti

dohliadanej osoby alebo ich práva alebo právom chránené záujmy boli porušením povinnosti inak dotknuté.

Podľa § 35 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z.z. dobrovoľným opatrením sa rozumie písomné záväzné vyhlásenie dohliadanej osoby, že dobrovoľne ukončila alebo ukončí porušovanie povinnosti a ak to povaha porušenia pripúšťa, aj vykonala alebo vykoná nápravu v prospech spotrebiteľov, ktorí boli poškodení porušením povinnosti dohliadanej osoby alebo ich práva alebo právom chránené záujmy boli porušením povinnosti inak dotknuté.

Podľa § 35 ods. 4 zákona č. 108/2024 Z.z. dohliadaná osoba môže doručiť návrh dobrovoľného opatrenia orgánu dohľadu najneskôr do uplynutia lehoty podľa § 47 ods. 3 alebo do začatia konania o porušení povinnosti, na ktorú sa návrh dobrovoľného opatrenia vzťahuje, ak orgán dohľadu nepoučil dohliadanú osobu podľa § 47 ods. 1. Dôvodom dobrovoľného opatrenia môže byť aj porušenie povinnosti, pre ktoré už uplynula lehota na začatie konania o porušení povinnosti alebo lehota na uloženie sankcie.

Pred začatím konania o porušení povinnosti bol v súlade s § 47 zákona č. 108/2024 Z.z. účastník konania (dohliadaná osoba) poučený o podmienkach odloženia veci podľa § 38 ods. 1 písm. b) a d), o možnosti prijať dobrovoľné opatrenie a o dôsledkoch jeho prijatia podľa § 38 ods. 1 písm. c) zákona č. 108/2024 Z.z. a to zaslaním inšpekčného záznamu z dohľadu vykonaného na diaľku začatého dňa 10.07.2025 a ukončeného dňa 09.12.2025, prílohou ktorého bolo aj vyššie uvedené poučenie podľa § 47 zákona č. 108/2024 Z.z., prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 12.12.2025, ktorý bol účastníkovi konania (dohliadanej osobe) v dôsledku márneho uplynutia úložnej lehoty doručený dňa 28.12.2025.

Účastník konania v stanovenej lehote (do 30 dní od doručenia poučenia podľa § 47 zákona č. 108/2024 Z.z.) nedoručil orgánu dohľadu návrh dobrovoľného opatrenia podľa § 35 ods. 4 zákona č. 108/2024 Z.z. a teda nevyužil možnosť preukázať splnenie podmienok na odloženie veci v zmysle § 38 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z.z.

Pri výkone dohľadu bolo zistené, že účastník konania (dohliadaná osoba) uzatvára zmluvy na diaľku, teda zmluvy medzi obchodníkom a spotrebiteľom sú dohodnuté a uzatvárané prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti obchodníka a spotrebiteľa, a to využitím online rozhrania a elektronickej pošty, pričom ponuka obchodníka sa realizuje na stránke <https://www.gastroxxl.sk/>, prevádzkovanvej účastníkom konania (dohliadanou osobou), kde je ponúkané gastrozariadenie jednak pre veľkoodberateľov (podnikateľov), ako aj pre spotrebiteľov. Pre predaj produktov prostredníctvom internetového obchodu platia zmluvné podmienky prevádzkovateľa obchodu, ktoré sú uvedené v Obchodných podmienkach.

Kontrolou plnenia povinností obchodníka v zmysle požiadaviek zákona č. 108/2024 Z.z., ako aj posúdením podmienok spotrebiteľskej zmluvy, obsah ktorej nemôže spotrebiteľ vopred ovplyvniť, súladu zmluvných podmienok (Obchodné podmienky) so všeobecne záväznými právnymi predpismi, ktoré upravujú obsah spotrebiteľských zmlúv a ochranu spotrebiteľa, v rámci výkonu dohľadu na diaľku bolo zistené porušenie § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 3 ods. 1 písm. a), písm. b), § 5 ods. 1 písm. d), § 15 ods. 1 písm. c) zákona č. 108/2024 Z.z. na tom skutkovom základe ako je to uvedené vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia.

Správny orgán po preskúmaní všetkých podkladov pre rozhodnutie dospel k záveru, že za protiprávne konanie uvedené vo výroku rozhodnutia účastník konania v plnom rozsahu

zodpovedá. Povinnosťou obchodníka, to znamená osoby, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, a to aj prostredníctvom inej osoby, ktorá koná v jej mene alebo na jej účet, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako mu ich ukladá zákon. Za ich nesplnenie zodpovedá obchodník objektívne, t.j. bez ohľadu na zavinenie, zodpovedá za výsledok.

Inšpektori SOI vykonávajú dohľad za účelom zistenia, či obchodníci dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona č.108/2024 Z.z. alebo právnych aktov Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa. Kontrola bola vykonaná v súlade so zákonom 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.

Podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 108/2024 Z.z. obchodník nesmie upierať spotrebiteľovi práva, ktoré mu vyplývajú z tohto zákona alebo z právne záväzných aktov Európskej únie.

Podľa § 3 ods. 1 písm. a) zákona č. 108/2024 Z.z. každý spotrebiteľ má právo na ochranu zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov.

Podľa § 3 ods. 1 písm. b) zákona č. 108/2024 Z.z. každý spotrebiteľ má právo na informácie v rozsahu a za podmienok podľa tohto zákona a právne záväzných aktov Európskej únie.

Podľa § 5 ods. 1 písm. d) zákona č. 108/2024 Z.z. obchodník je povinný pred uzavretím zmluvy, ktorej predmetom je poskytnutie produktu za odplatu, alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na okolnosti uzavretia zmluvy alebo na povahu produktu, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť predajnú cenu produktu, spôsob, akým sa vypočíta, ak vzhľadom na povahu produktu nemožno predajnú cenu určiť vopred, náklady na dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky a skutočnosť, že do celkovej ceny môžu byť zarátané ďalšie náklady a poplatky, ak náklady a poplatky nemožno určiť vopred.

Podľa § 15 ods. 1 písm. c) zákona č. 108/2024 Z.z. obchodník je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka alebo pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, okrem informácií podľa § 5 spotrebiteľovi jasne a zrozumiteľne oznámiť adresu obchodníka alebo osoby, v ktorej mene obchodník koná, na ktorej môže spotrebiteľ uplatniť práva zo zodpovednosti za vady produktu, odstúpenie od zmluvy, žiadosť o nápravu alebo podať iný podnet, ak ide o adresu odlišnú od adresy podľa § 5 ods. 1 písm. b).

Vykonaným dohľadom bolo porušenie zákazu upierať spotrebiteľovi práva, ktoré mu vyplývajú z § 3 ods. 1 písm. a), písm. b) zákona č. 108/2024 Z.z. alebo z právne záväzných aktov Európskej únie, t.j. práva na ochranu ekonomických záujmov a práva na informácie v rozsahu a za podmienok podľa tohto zákona a právne záväzných aktov Európskej únie, ako aj porušenie všeobecnej a osobitnej informačnej povinnosti obchodníka v zmysle vyššie uvedených ustanovení zákona č. 108/2024 Z.z. jednoznačne a spoľahlivo preukázané. Kontrolné zistenia účastníka konania žiadnym spôsobom nenamietal.

Pri výkone dohľadu na diaľku bolo zistené, že účastník konania v Obchodných podmienkach, zverejnených v čase výkonu dohľadu na online rozhraní <https://www.gastroxxl.sk/>, prevádzkovanom účastníkom konania, v čl. Vrátenie tovaru – odstúpenie od zmluvy bez udania

dôvodu, uvádzal podmienku v znení: „Prosíme, uveďte tovar pokiaľ možno do pôvodného stavu, predídete tým možnému zníženiu vrátenej sumy o náklady vynaložené na uvedenie tovaru do pôvodného stavu.

- tovar nesmie byť použitý ani poškodený, ideálne nerozbalený
- tovar musí byť s komplet príslušenstvom
- tovar musí byť starostlivo zabalený

V prípade nedodržania týchto podmienok môžeme tovar odmietnuť a Vaše odstúpenie od zmluvy neakceptovať.“

Podmienkou vrátenia iba nepoškodeného tovaru, právom odmietnuť takýto tovar a neakceptovať odstúpenie od zmluvy je spotrebiteľovi upierané právo na ochranu jeho ekonomických záujmov. Ak obchodník zistí, že produkt, ktorý mu spotrebiteľ vrátil po odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku je poškodený zavinením spotrebiteľa, je oprávnený domáhať sa zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde. Táto skutočnosť však nemá vplyv na plnenie si zákonných povinností obchodníkom v zmysle zákona č. 108/2024 Z.z a obchodník nie je oprávnený poškodený vrátený produkt odmietnuť prevziať a odstúpenie od zmluvy neakceptovať.

Pri výkone dohľadu na diaľku bolo taktiež zistené, že spotrebiteľovi bolo upierané právo na informácie v zmysle § 3 ods. 1 písm. b) zákona č.108/2024 Z.z. v rozsahu a za podmienok podľa citovaného zákona a právne záväzných aktov Európskej únie a to tým, že účastník konania v Obchodných podmienkach zverejnených v čase výkonu dohľadu na online rozhraní <https://www.gastroxxl.sk/>, prevádzkovanom účastníkom konania, v čl. Základné informácie uvádzajú: „Tieto obchodné podmienky sa vzťahujú na zmluvy uzatvorené na diaľku v e-shope www.gastroxxl.sk medzi predávajúcim a kupujúcim podľa Zákona na ochranu spotrebiteľa č. 102/2014 Zb.“ a v čl. Vrátenie tovaru – odstúpenie od zmluvy bez udania dôvodu, „V prípade, že ste spotrebiteľ, máte podľa § 1829 občianskeho zákonníka (zákon č. 89/2012 Zb.) právo zakúpený tovar vrátiť bez udania dôvodu, a to do 14 kalendárnych dní od dátumu prevzatia tovaru.“, neinformoval spotrebiteľov o podmienkach súvisiacich s uzatváraním zmlúv v súlade s platným zákonom o ochrane spotrebiteľa (t.j. zákonom č.108/2024 Z.z., účinným od 01.07.2024), keďže sa odvolával na už neplatný právny predpis, t.j. zákon č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ktorý bol účinný do 30.06.2024, a na zákon č. 89/2012 Sb. (Občanský zákoník), ktorý nie je predpisom platným na území Slovenskej republiky, ale v Českej republike, a zároveň na online rozhraní <https://www.gastroxxl.sk/>, prevádzkovanom účastníkom konania, v čase výkonu dohľadu neposkytol spotrebiteľovi informáciu o označení registra, ktorý poskytovateľa registra zapísal a čísla zápisu, t.j. informáciu podľa § 4 ods. 1 písm. d) zákona č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z.z.

Dohľadom vykonaným na diaľku bolo zároveň zistené, že účastník konania porušil všeobecnú informačnú povinnosť spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť náklady na dopravu, a to poskytnutím pre spotrebiteľa nejasnej a nezrozumiteľnej informácie o nákladoch na dopravu bez DPH v súvislosti s fiktívnou objednávkou produktu „Planetárny mixér Maxima MPM 7L“ vytvorenou inšpektormi SOI dňa 10.07.2025 (objednávkové číslo 09360765) na online rozhraní <https://www.gastroxxl.sk/>, prevádzkovanom účastníkom konania. Zároveň účastník konania (obchodník) v Obchodných podmienkach, zverejnených v čase výkonu dohľadu na online rozhraní <https://www.gastroxxl.sk/>, prevádzkovanom účastníkom konania,

v čl. Vrátene tovaru – odstúpenie od zmluvy bez udania dôvodu, uvedením podmienky v znení: „...O vrátení tovaru je spotrebiteľ povinný upovedomiť predajcu. Tovar sa zasiela na adresu, ktorú Vám zadá predajca po oznámení odstúpenia od zmluvy, reklamácie. (adresa Kusín 38, 072 32 Kusín – NIE JE adresou na ktorú sa zasiela tovar z dôvodu odstúpenia od zmluvy alebo tovar určený k reklamáci. V opačnom prípade bude zásielka odmietnutá.“... „Adresa pre vrátenie tovaru: DPA-company s.r.o., Kusín 14, 072 32 Kusín.“, porušil osobitnú informačnú povinnosť spotrebiteľovi jasne a zrozumiteľne oznámiť adresu obchodníka alebo osoby, v ktorej mene obchodník koná, na ktorej môže spotrebiteľ uplatniť práva zo zodpovednosti za vady produktu, odstúpenie od zmluvy, žiadosť o nápravu alebo podať iný podnet, ak ide o adresu odlišnú od adresy podľa § 5 ods. 1 písm. b) zákona č. 108/2024 Z.z. Z obchodných podmienok a ďalších informácií uvedených na webovom sídle nevyplýva jednoznačná informácia o adrese na zasielanie tovaru obchodníkovi. Obchodné podmienky obsahujú informáciu o tom, že adresou na vrátenie tovaru je Kusín 14, pričom navyše je spotrebiteľ upozornený na to, že adresa Kusín 38 (sídlo obchodníka) nie je adresou, na ktorú sa zasiela tovar pri odstúpení od zmluvy a určený k reklamáci. V reklamačnom formulári sa však uvádza adresa doručenia pre reklamácie – Kusín 38, čím sa stáva táto informácia nejednoznačnou a informáciou, ktorá môže spotrebiteľa viesť do omylu.

Výkon dohľadu SOI spočíva v porovnaní zisteného skutočného stavu so stavom predpísaným, to znamená ustanoveným všeobecným záväzným právnym predpisom. Vyhodnotením tohto porovnania je výsledok dohľadu, z ktorého je v danom prípade zrejmé, že zistený skutkový stav nevyhovoval predpísanému stavu. Rozhodujúci je stav zistený v čase výkonu dohľadu, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie zákazu a povinností v zmysle vyššie uvedených ustanovení zákona č. 108/2024 Z.z.

Ustanovenia zákona č.108/2024 Z.z. sú konštruované na princípe objektívnej zodpovednosti, t.j. účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky na základe princípu objektívnej zodpovednosti, t.j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iných okolností danej veci, za ktorých k ich porušeniu došlo, pretože zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správneho deliktu, kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti. Pri posudzovaní veci teda správny orgán nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený dohľadom je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom č. 108/2024 Z.z. V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade zákon č.108/2024 Z.z. Účastník konania ako obchodník je povinný poznať zákony a zabezpečiť ich dodržiavanie pri výkone svojej podnikateľskej činnosti.

Správny orgán zhodnotil jednotlivé dôkazy podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy vo vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinnosti obchodníka 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 správneho poriadku. Táto zásada vyslovuje požiadavku, podľa ktorej správny orgán je povinný zistiť skutočný stav veci, ktorý následne subsumuje pod príslušnú právnu normu zákona č.108/2024 Z.z.

Na základe vyššie uvedených skutočností správny orgán konštatuje, že skutkový stav zistený v čase výkonu dohľadu po porovnaní so stavom vyžadovaným všeobecne záväznými právnymi

predpismi bol vyhodnotený ako stav protiprávny, preto bolo rozhodnuté tak ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Podľa § 41 písm. a) zákona č. 108/2024 Z.z. orgán dohľadu uloží dohliadanej osobe za porušenie povinnosti podľa tohto zákona alebo právne záväzného aktu Európskej únie pokutu podľa § 43 citovaného zákona.

Podľa § 42 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z.z. orgán dohľadu pri rozhodovaní o druhu sankcie a jej výmere prihliada na a) závažnosť, povahu, spôsob, rozsah, trvanie a okolnosti porušenia povinnosti, b) záujem dohliadanej osoby o odstránenie alebo o zmiernenie negatívnych dôsledkov porušenia povinnosti vo vzťahu k spotrebiteľom, ktorý preukázateľne prejavila do vydania rozhodnutia o uložení sankcie, c) predchádzajúce porušenia právnych predpisov, ktorých sa obchodník dopustil, d) finančné výhody, ktoré dohliadaná osoba získala porušením povinnosti, alebo finančné straty, ktoré dohliadaná osoba v dôsledku porušenia povinnosti neutrpela, ak má orgán dohľadu tieto informácie k dispozícii, e) sankciu uloženú príslušným orgánom iného členského štátu za rovnaké porušenie povinnosti, ak ide o porušenie povinnosti v rozsahu podľa osobitného predpisu, f) iné priťažujúce a poľahčujúce okolnosti.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle citovaného § 42 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z.z. prihliadnuté najmä závažnosť, povahu, spôsob, rozsah, trvanie a okolnosti porušenia povinnosti vzhľadom na to, že účastník konania upieral spotrebiteľovi práva, ktoré mu vyplývajú z § 3 ods. 1 písm. a), písm. b) zákona č. 108/2024 Z.z. alebo z právne záväzných aktov Európskej únie, t.j. právo na ochranu ekonomických záujmov a právo na informácie v rozsahu a za podmienok podľa tohto zákona a právne záväzných aktov Európskej únie, ako aj vzhľadom na skutočnosť, že účastník konania porušil všeobecnú informačnú povinnosť, ako aj osobitnú informačnú povinnosť pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka alebo pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pričom práve pri zmluvách uzavretých mimo prevádzkových priestorov alebo uzavretých na diaľku sa informačná povinnosť považuje za kľúčovú. Pri zohľadnení uvedených kritérií správny orgán vzal v úvahu, že účastník konania ako obchodník je povinný pri predaji tovaru postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil aj spôsob protiprávneho konania účastníka konania, spočívajúci vo viacnásobnom porušení povinností zo strany účastníka konania, v dôsledku čoho okrem iného upieral spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, ako aj právo na informácie. Správny orgán prihliadol aj na absenciu dostatočných informácií v rozsahu stanovenom zákonom č. 108/2024 Z.z., ktorá je spôsobilá ohroziť ekonomické záujmy spotrebiteľa.

Spôsob protiprávneho konania spočíval aj v tom, že účastník konania neposkytol spotrebiteľom informáciu podľa § 4 ods. 1 písm. d) zákona č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z.z. (t.j. označenie registra, ktorý poskytovateľa registra zapísal a čísla zápisu). Účastník konania taktiež neinformoval spotrebiteľov o podmienkach súvisiacich s uzatváraním zmlúv v súlade s aktuálne platným zákonom o ochrane spotrebiteľa (t.j. zákonom č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, účinným od 01.07.2024), ale odvolával sa na už neplatný právny predpis, t.j. na zákon

č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ktorý bol účinný do 30.06.2024 a na zákon č. 89/2012 Sb. (Občanský zákoník) platný v Českej republike, nie na území Slovenskej republiky. Takýto postup je v rozpore s princípom právnej istoty a s vyššie citovaným článkom 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky, podľa ktorého môžu štátne orgány konať len na základe zákona, v jeho medziach a spôsobom, ktorý zákon ustanoví. V zmysle vyššie citovaného ustanovenia § 3 ods.1 písm. b) zákona č.108/2024 Z.z., zakotvujúceho subjektívne právo spotrebiteľa na informácie ako jednu zo základných zásad ochrany spotrebiteľa, má spotrebiteľ právo na informácie o tovare, službe a o obchodníkovi pred uzavretím zmluvy aj počas jej trvania v rozsahu ustanovenom týmto zákonom. Zároveň má obchodník povinnosť tieto informácie poskytnúť, ide teda o vzájomne korelujúce právo a povinnosť. Ak je účinný nový zákon, jeho aplikácia nie je vecou voľby, ale právnej povinnosti. Odkazovanie sa na zrušené ustanovenie znamená nesprávnu aplikáciu práva (error in iure) a vedie k nezákonnému zásahu do práv spotrebiteľa. Správny orgán pri určení výšky pokuty prihliadol aj na povahu protiprávneho konania spočívajúceho v upieraní práva na informácie s odvolaním sa na už neplatný právny predpis, ktorého protiprávnosť má formálny aj materiálny rozmer, ide o nesprávnu aplikáciu práva, aj o faktické porušenie zákonného práva spotrebiteľa, ide teda o protiprávny zásah do práv spotrebiteľa, ktorý zakladá zodpovednosť subjektu, v danom prípade účastníka konania, za porušenie právnych povinností. Neposkytnutie všetkých potrebných informácií, resp. nesprávne a nepravdivé poskytnutie informácií je spôsobilé viesť každého spotrebiteľa do omylu.

Správny orgán pri určení výšky pokuty zároveň prihliadol aj na účastníkom konania porušenie všeobecnej informačnej povinnosti obchodníka pred uzavretím zmluvy, ktorej predmetom je poskytnutie produktu za odplatu, alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, spočívajúce v neoznámení spotrebiteľovi jednoznačnej (správnej) informácie o nákladoch na dopravu, ako aj porušenie osobitnej informačnej povinnosti pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka alebo pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, spočívajúce v neoznámení jednoznačným (jasným a zrozumiteľným) spôsobom adresy obchodníka, na ktorej môže spotrebiteľ uplatniť práva zo zodpovednosti za vady produktu, odstúpenie od zmluvy.

Čo sa vo všeobecnosti týka predzmluvných informačných povinností, vzhľadom na nevyhnutnosť ich dostupnosti v čo najúplnejšom a najmenej skreslenom znení pre spotrebiteľa, zákon č. 108/2024 Z.z. už v čase rozhodovania sa o ponuke tovaru ustanovuje povinnosť pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov alebo pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, na základe ktorej sa táto zmluva má uzavrieť, informovať spotrebiteľa o taxatívne vymedzených informáciách. Neposkytnutie všetkých týchto informácií, resp. ich nesprávne alebo nepravdivé poskytnutie, v rozsahu ustanoveným zákonom, je spôsobilé viesť spotrebiteľa do omylu, čo môže spotrebiteľovi spôsobiť značné problémy pri uplatňovaní jeho práv, ktoré sú mu garantované zákonom, resp. môže spôsobiť, že spotrebiteľ si v dôsledku nesprávne poskytnutých informácií tieto práva neuplatní vôbec, hoci mal na ich uplatnenie právny nárok. Splnenie informačných povinností v zmysle uvedeného je preto rozhodujúcou skutočnosťou pre poskytovanie informácií spotrebiteľovi ešte v čase pred uzavretím zmluvy alebo pred odoslaním objednávky. Taktiež je potrebné uviesť a vziať do úvahy, že z dôvodu ochrany spotrebiteľa sa tieto predzmluvné informácie po uzavretí zmluvy stávajú neoddeliteľnou súčasťou jej obsahu, teda majú na spotrebiteľa priamy vplyv, a preto je nevyhnutné trvať na riadnom plnení týchto povinností

obchodníka a to najmä v súvislosti s plnením zmluvy, nakoľko pre spotrebiteľa je esenciálnym základom čitateľnosť a poznateľnosť definovaných pojmov, ktoré používa obchodník v obchodných podmienkach, aby nedochádzalo k ich dezinterpretácií, prípadne k mylnému výkladu a tak ich celkovej nezrozumiteľnosti, čo sa môže negatívne prejavovať v následných zmluvných záväzkoch, či nárokoch. Správny orgán prihliadol k tomu, že takýmto konaním nie je dosiahnutý cieľ zákona č. 108/2024 Z.z., a to poskytnúť spotrebiteľovi ako znevýhodnenej strane právneho vzťahu zvýšenú ochranu. Z hľadiska právneho následku ide teda o porušenie informačných povinností, ktoré spôsobuje zásah do práv spotrebiteľa a oslabuje jeho zmluvné postavenie.

Z hľadiska charakteru protiprávneho konania správny orgán zohľadnil to, že konaním účastníka konania opísaným vo výrokovej časti tohto rozhodnutia dochádza k oslabeniu právneho postavenia spotrebiteľa v spotrebiteľskom zmluvnom vzťahu. Orgán dohľadu má za to, že zvýšenú obozretnosť treba dodržiavať predovšetkým v prípadoch predávajúcim vopred pripravených zmlúv, resp. zmluvných podmienok, do obsahu ktorých spotrebiteľ nemá reálnu možnosť nijako zasiahnuť.

Správny orgán prihliadol pri určovaní výšky pokuty na rozsah zisteného protiprávneho konania a na mieru, v akej sú spôsobilé ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva ustanovené v § 3 zákona č. 108/2024 Z.z. Absencia dostatočných informácií v rozsahu stanovenom zákonom je spôsobilá ohroziť ekonomické záujmy spotrebiteľa, keďže pri uzatváraní zmluvy s obchodníkom (v danom prípade prostriedkami diaľkovej komunikácie) nemá dostatok údajov, a to z hľadiska kvalifikovaného rozhodnutia o pristúpení k obchodnej transakcii, ale aj údajov týkajúcich sa jeho postupu v prípade nespokojnosti s tovarom alebo službou. Správny orgán zohľadnil pri určovaní výšky pokuty aj skutočnosť, že spotrebiteľ má právo na pravdivé a úplné poskytnutie informácií v zmysle zákona č. 108/2024 Z.z., ktorý poskytuje ochranu spotrebiteľom pri kúpe tovaru alebo služieb prostredníctvom zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka.

Z hľadiska trvania protiprávneho konania správny orgán vzal do úvahy, že protiprávny stav preukázateľne pretrvával v čase výkonu dohľadu zo strany inšpektorov SOI. Správny orgán pri rozhodovaní o druhu sankcie a jej výmere prihliadol na skutočnosť, že účastník konania do vydania rozhodnutia o uložení sankcie preukázateľne neprejavil záujem o odstránenie alebo zmiernenie negatívnych dôsledkov porušenia povinnosti vo vzťahu k spotrebiteľom. Správny orgán ďalej prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania sa ako obchodník doposiaľ nedopustil porušenia právnych predpisov. Správny orgán pri rozhodovaní o druhu sankcie a jej výmere poukazuje na skutočnosť, že nemá k dispozícii informácie o finančných výhodách, ktoré účastník konania (dohliadaná osoba) získal porušením povinnosti, alebo o finančných stratách, ktoré účastník konania (dohliadaná osoba) v dôsledku porušenia povinnosti neutrpel.

Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona č. 108/2024 Z.z. Rešpektovanie práva spotrebiteľa na informácie musí byť reálne premietnuté v takom postupe obchodníka, ktorý zabezpečí spotrebiteľovi poskytnutie informácií v súlade so zákonnými podmienkami, a to tak čo do rozsahu poskytnutých informácií, ako aj času ich poskytnutia. Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania ako obchodník, je nositeľom objektívnej zodpovednosti za zistené nedostatky bez ohľadu na okolnosti, ktoré spôsobili ich vznik. Takisto správny orgán prihliadol aj na charakter protiprávneho konania, ktorý predstavuje súhrn tohto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo zo strany správneho orgánu pri určovaní výšky pokuty prihliadnuté.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 písm. a), písm. b) zákona č.108/2024 Z.z., podľa ktorých každý spotrebiteľ má okrem iného právo na ochranu ekonomických záujmov, právo na informácie v rozsahu a za podmienok podľa tohto zákona a právne záväzných aktov Európskej únie, vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Podľa § 43 ods. 1 písm. a) zákona č. 108/2024 Z.z. orgán dohľadu môže uložiť dohliadanej osobe za porušenie povinnosti podľa a) § 4 ods. 1 písm. g), ods. 2 písm. a), b), f) a g), § 5 ods. 1 písm. a) až k), ods. 2, § 15 ods. 1, 3 až 5, 7 až 9, § 16 ods. 1 a 2, § 17 ods. 1 až 5, 10 až 13, § 20 ods. 9 a 13, § 22 ods. 1, 2, 4 až 9 alebo za porušenie povinnosti podľa § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s § 3 ods. 2, § 19 ods. 1 a 2, § 20 ods. 1 až 3, 5, 6 a 10 a § 21 ods. 3 až 6 pokutu vo výške od 200 eur do 2 % obratu dohliadanej osoby za predchádzajúce účtovné obdobie, najviac 200 000 eur.

Podľa § 43 ods. 1 písm. b) zákona č. 108/2024 Z.z. zákona orgán dohľadu môže uložiť dohliadanej osobe za porušenie povinnosti podľa tohto zákona okrem povinností podľa písmena a) pokutu vo výške od 100 € do 1% obratu dohliadanej osoby za predchádzajúce účtovné obdobie, najviac 100 000 eur.

Podľa § 43 ods. 4 zákona č. 108/2024 Z.z. obratom podľa odsekov 1 až 3 sa rozumie súčet všetkých tržieb, výnosov alebo príjmov z predaja alebo poskytovania produktov bez nepriamych daní, ku ktorému sa pripočíta finančná pomoc poskytnutá dohliadanej osobe. Do obratu podľa odseku 2 a odseku 3 písm. b) a d) sa započíta obrat dohliadanej osoby vo všetkých členských štátoch, v ktorých porušenie povinnosti dohliadanej osoby spôsobilo, spôsobuje alebo môže spôsobiť ujmu na kolektívnych záujmoch spotrebiteľov, ak je možné zistiť obrat v iných členských štátoch. Obrat vyjadrený v cudzej mene sa prepočíta na eurá, pričom na prepočet cudzej meny na eurá sa použije priemer referenčných výmenných kurzov určených a vyhlásených Európskou centrálnou bankou alebo Národnou bankou Slovenska, ktoré sú platné pre príslušné účtovné obdobie.

Podľa § 43 ods. 5 zákona č. 108/2024 Z.z. predchádzajúcim účtovným obdobím sa rozumie účtovné obdobie, za ktoré bola zostavená posledná riadna účtovná závierka.

Podľa § 43 ods. 6 zákona č. 108/2024 Z.z. finančnou pomocou poskytnutou dohliadanej osobe sa rozumie každá peňažná pomoc poskytnutá z verejných prostriedkov, ktorá sa týka činnosti dohliadanej osoby, a ktorá sa prejaví v cene produktu.

Podľa § 43 ods. 7 zákona č. 108/2024 Z.z. ak dohliadaná osoba nemala za predchádzajúce účtovné obdobie žiadny obrat, obrat dohliadanej osoby za predchádzajúce účtovné obdobie nemožno zistiť alebo ak bol obrat dohliadanej osoby za predchádzajúce účtovné obdobie nižší ako dolná hranica sadzby pokuty podľa odsekov 1 a 2, môže orgán dohľadu uložiť dohliadanej osobe pokutu vo výške od

- a) 200 eur do 200 000 eur, ak ide o porušenie povinnosti podľa odseku 1 písm. a),
- b) 500 eur do 2 000 000 eur, ak ide o porušenie povinnosti podľa odseku 1 písm. a) v rozsahu rozšíreného porušovania právnych predpisov alebo rozšíreného porušovania právnych predpisov s rozmerom Únie,
- c) 100 eur do 100 000 eur, ak ide o porušenie povinnosti podľa odseku 1 písm. b),

d) 300 eur do 500 000 eur, ak ide o porušenie povinnosti podľa odseku 1 písm. b) v rozsahu rozšíreného porušovania právnych predpisov alebo rozšíreného porušovania právnych predpisov s rozmerom Únie.

Podľa § 44 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z.z. ak orgán dohľadu ukladá v jednom konaní pokutu za porušenie dvoch povinností alebo viac povinností podľa tohto zákona alebo podľa právne záväzného aktu Európskej únie, uloží dohliadanej osobe úhrnnú pokutu podľa toho ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na porušenie povinnosti s najvyššou hornou hranicou sadzby pokuty. Ak sú za porušenia viacerých povinností rovnaké najvyššie horné hranice sadzieb pokút, úhrnná pokuta sa uloží podľa ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na jedno z nich. Ak sú za porušenie týchto povinností dolné hranice sadzieb pokút rôzne, dolnou hranicou sadzby úhrnnej pokuty je najvyššia z týchto sadzieb. Orgán dohľadu pri určení výšky úhrnnej pokuty zohľadní počet porušených povinností a skutočnosti podľa § 42 ods. 3 vo vzťahu k porušeniu všetkých povinností, o ktorých sa vedie konanie. Popri úhrnnej pokute možno uložiť aj iný druh sankcie podľa § 41, ak to odôvodňuje povaha niektorej z porušených povinností, o ktorých sa koná.

Správny orgán v zmysle citovaného ustanovenia § 44 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z.z. uložil účastníkovi konania úhrnnú pokutu podľa § 43 ods. 1 písm. a) zákona č. 108/2024 Z.z.

S poukazom na ustanovenie § 43 ods. 1 písm. a) a ods. 4 zákona č. 108/2024 Z.z., vychádzajúc z údajov individuálnej účtovnej závierky účastníka konania za účtovné obdobie roka 2025, zostavenej ku dňu 30.06.2026, verejne prístupnej na portáli www.registeruz.sk, vyplýva, že obrat účastníka konania za účtovné obdobie roka 2025 (od januára do decembra roku 2025) predstavoval sumu 408 703 eur (tržby z predaja tovaru). V zmysle § 43 ods. 1 písm. a) zákona č. 108/2024 Z.z. orgán dohľadu môže uložiť pokutu vo výške od 200 eur do 2% obratu, najviac však 200 000 eur. V danom prípade 2% z obratu dohliadanej osoby predstavujú sumu 8174,06 eur, teda správny orgán s poukazom na uvedené stanovil výšku pokuty v rozpätí od 200 do 8174,06 eur.

Správny orgán pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 42 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z.z. prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej najmä preventívna a v zmenšenej miere represívna funkcia. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení. Pre dosiahnutie represívneho účinku sankcie by mala byť sankcia citeľná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť ako trest (represia) za spáchanie iného správneho deliktu. Ak by táto nebola citeľná, nemožno rozumne očakávať ani naplnenie ďalšej z funkcií pokuty, ktorou je prevencia, a to jednak dovnútra – vo vzťahu k zodpovednému subjektu (účastníkovi konania), ktorý si po primerane uloženej sankcii, zodpovedajúcej zistenému nedostatku do budúcnosti rozmyslí, či znova poruší daný právny predpis, ale aj smerom navonok – vo vzťahu k ostatným obchodníkom, ktorých má odstrašiť od porušovania obdobnej povinnosti, ako v prípade účastníka konania.

Výšku uloženej pokuty považuje správny orgán po posúdení všetkých zákonom stanovených hľadísk a na základe správnej úvahy za primeranú a má za to, že uloženie pokuty bude mať nielen sankčný, ale najmä preventívny a výchovný účinok. |

POUČENIE:

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia, prostredníctvom Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Ústrednému inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.

Číslo: PK/0011/08/26

Dňa: 18.08.2026

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, ako príslušný správny orgán, podľa § 3 ods. 1, ods. 2 písm. h), ods. 4 a § 4 ods. 1 zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a § 26 ods. 1 písm. b) zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov (ďalej len „správny poriadok“), rozhodol takto:

účastníkovi konania: ČERPADLÁ KOŠICE s.r.o., sídlo: Južná trieda 11, Košice – mestská časť Juh 040 01, IČO: 36 588 792,

pre marenie výkonu dohľadu porušením povinnosti poskytnúť súčinnosť orgánu dohľadu pri výkone dohľadu podľa § 28 ods. 3 v spojení s § 28 ods. 7 zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej aj „zákon č. 108/2024 Z.z.“), keď účastník konania ako dohliadaná osoba nerešpektoval:

- výzvu zo dňa 03.11.2025, a to v lehote do 5 dní odo dňa doručenia tejto výzvy (t.j. odo dňa 17.11.2025) predložiť Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj (ďalej aj „orgán dohľadu“) za účelom vykonania dohľadu zameraného na prešetrovanie podnetu evidovaného orgánom dohľadu pod číslom 8277/OMP/2025, v ktorom pisateľka poukazuje na nevrátenie finančnej hotovosti za nedodaný tovar, nasledovné písomnosti a vysvetlenie:

- kópiu objednávky vodovodnej batérie p. xx. xxx xxx, xxx xxx xxx, xxx xxx,
- kópiu potvrdenia preukazujúceho vrátenie finančnej hotovosti p. xx. xxx xxx, xxx xxx xxx, xxx xxx, z dôvodu odstúpenia od zmluvy,
- kópiu potvrdenia preukazujúceho doručenie objednaného tovaru p. xx. xxx xxx, xxx xxx xxx, xxx xxx,
- kópiu e-mailovej komunikácie s p. xx. xxx xxx, xxx xxx xxx, xxx xxx,
- iné kópie, ak dohliadaná osoba disponuje inými dokladmi súvisiacimi s týmto podnetom (v prípade doručovania dokladov prostredníctvom pošty, predložiť kópie podacích lístkov),
- stanovisko k prešetrovanému podnetu;

- výzvu zo dňa 02.12.2025, a to v lehote do 5 dní odo dňa doručenia tejto výzvy (t.j. odo dňa 18.12.2025) predložiť orgán dohľadu za účelom vykonania dohľadu zameraného na prešetrovanie podnetov evidovaných orgánom dohľadu pod číslami 8697/OMP/2025, 8837/OMP/2025,

9457/OMP/2025, 9501/OMP/2025 a 9108/OMP/2025, v ktorých pisatelia poukazujú na nevrátenie finančnej hotovosti za nedodaný tovar, nasledovné písomnosti a vysvetlenia:

- kópiu objednávky tlakovej nádoby na vodu 35 l stojatej, vystavenej pre p. xxx xxx, xxx xx (pisateľ podnetu č. 8697/OMP/2025),
- kópiu potvrdenia preukazujúceho vrátenie kúpnej ceny p. xxx xxx, xxx xx, za nedodanie objednaného tovaru a následného odstúpenia od zmluvy,
- prípadne kópiu potvrdenia preukazujúceho doručenie objednaného tovaru p. xxx xxx, xxx xx,
- kópiu e-mailovej komunikácie s p. xxx xxx, xxx xx,
- kópiu objednávky filtračnej vložky uhlíkovej CB-EC 10'' SX a filtračnej vložky umývateľnej 50 mcr 10'' vystavenej pre p. xxx xxx, xxx xx (pisateľ podnetu č. 8837/OMP/2025),
- kópiu potvrdenia preukazujúceho vrátenie kúpnej ceny p. xxx xxx, xxx xx, za nedodanie objednaného tovaru a následného zrušenia objednávky,
- prípadne kópiu potvrdenia preukazujúceho doručenie objednaného tovaru p. xxx xxx, xxx xx,
- kópiu objednávky ponorného čerpadla vystavenej pre p. xxx xxx (pisateľ podnetu č. 9457/OMP/2025),
- kópiu potvrdenia preukazujúceho vrátenie kúpnej ceny p. xxx xxx za nedodanie objednaného tovaru,
- prípadne kópiu potvrdenia preukazujúceho doručenie objednaného tovaru p. xxx xxx,
- kópiu objednávky vaňovej nástennej batérie vystavenej pre p. xxx xxx, xxx xxx (pisateľ podnetu č. 9501/OMP/2025),
- kópiu potvrdenia preukazujúceho vrátenie kúpnej ceny p. xxx xxx, xxx xxx, za nedodanie objednaného tovaru,
- prípadne kópiu potvrdenia preukazujúceho doručenie objednaného tovaru p. xxx xxx, xxx xxx,
- kópiu objednávky vodárne a filtrov vystavenej pre p. xxx xxx, xxx xxx/x, xxx xxx xxx (pisateľ podnetu č. 9108/OMP/2025),
- kópiu potvrdenia preukazujúceho vrátenie kúpnej ceny p. xxx xxx, xxx xxx/x, xxxxxx xxx xxx, za nedodanie objednaného tovaru,
- prípadne kópiu potvrdenia preukazujúceho doručenie objednaného tovaru p. xxx xxx, xxx xxx/x, xxx xxx xxx,
- iné kópie, ak dohliadaná osoba disponuje inými dokladmi súvisiacimi s týmito podnetmi (v prípade doručovania dokladov prostredníctvom pošty, predložiť kópie podacích lístkov),
- stanovisko k prešetrovaným podnetom;

● výzvu zo dňa 19.12.2025, a to v lehote do 5 dní odo dňa doručenia tejto výzvy (t.j. odo dňa 04.01.2026) predložiť orgánu dohľadu za účelom vykonania dohľadu zameraného na prešetrovanie podnetu evidovaného orgánom dohľadu pod číslom 9513/OMP/2025, v ktorom pisateľ poukazuje na nevrátenie finančnej hotovosti za nedodaný tovar- kalové čerpadlo, nasledovné písomnosti a vysvetlenie:

- kópiu objednávky kalového čerpadla p. xxx xxx, xxx xx, xxx,
- kópiu potvrdenia preukazujúceho vrátenie finančnej hotovosti p. xxx xxx, xxx xx, xxx, z dôvodu odstúpenia od zmluvy,
- kópiu potvrdenia preukazujúceho doručenie objednaného tovaru p. xxx xxx, xxx xx, xxx,
- kópiu e-mailovej komunikácie s p. xxx xxx, xxx xx, xxx,
- iné kópie, ak dohliadaná osoba disponuje inými dokladmi súvisiacimi s týmto podnetom (v prípade doručovania dokladov prostredníctvom pošty, predložiť kópie podacích lístkov),
- stanovisko k prešetrovanému podnetu;

● výzvu zo dňa 16.01.2026, a to v lehote do 5 dní odo dňa doručenia tejto výzvy (t.j. odo dňa 01.02.2026) predložiť orgánu dohľadu za účelom vykonania dohľadu zameraného na

prešetrenie podnetu evidovaného orgánom dohľadu pod číslom 10153/OMP/2025, v ktorom pisateľ poukazuje na nevrátenie finančnej hotovosti za nedodaný tovar- kotol na drevo Honor LX 4 článkový, nasledovné písomnosti a vysvetlenie:

- kópiu objednávky kotla na drevo Honor LX 4 článkového p. xxx xxx, xxx x, xxx,
- kópiu potvrdenia preukazujúceho vrátenie finančnej hotovosti p. xxx xxx, xxx x, xxx, z dôvodu odstúpenia od zmluvy,
- kópiu potvrdenia preukazujúceho doručenie objednaného tovaru p. xxx xxx, xxx x, xxx,
- iné kópie, ak dohliadaná osoba disponuje inými dokladmi súvisiacimi s týmto podnetom (v prípade doručovania dokladov prostredníctvom pošty, predložiť kópie podacích lístkov),
- stanovisko k prešetrovanému podnetu, pričom účastník konania nerešpektoval ani opakované výzvy, a to zo dňa 15.01.2026 (vo veci podnetu č.9513/OMP/2025), 20.01.2026 (vo veci podnetov: č.8277/OMP/2025, č.8697/OMP/2025, č.8837/OMP/2025, č.9457/OMP/2025, č.9501/OMP/2025 a č.9108/OMP/2025), 13.02.2026 (vo veci podnetu č.10153/OMP/2025), zasielané do jeho elektronickej schránky prostredníctvom portálu www.slovensko.sk na predloženie vyššie uvedených písomností a vysvetlení v lehote do 5 dní odo dňa doručenia týchto výziev (t.j. výzvy zo dňa 15.01.2026 odo dňa 31.01.2026, výziev zo dňa 20.01.2026 odo dňa 05.02.2026 a výzvy zo dňa 13.02.2026 odo dňa 01.03.2026,

u k l a d á

podľa § 37 ods. 1 písm. a) v spojení § 37 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov pokutu vo výške 2 000,00 eur, slovom dvetisíc eur.

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovým poukazom alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č.ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS – 00110826.

O d ô v o d n e n i e

Listom zo dňa 03.11.2025, doručovaným účastníkovi konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, bol účastník konania vyzvaný na poskytnutie súčinnosti, a to v lehote do 5 dní odo dňa doručenia tejto výzvy predložiť orgán dohľadu za účelom vykonania dohľadu zameraného na prešetrenie podnetu evidovaného orgánom dohľadu pod č.8277/OMP/2025, v ktorom pisateľka poukazuje na nevrátenie finančnej hotovosti za nedodaný tovar, nasledovné písomnosti a vysvetlenie:

- kópiu objednávky vodovodnej batérie p. xxx. xxx xxx, xxx xxx xxx, xxx xxx,
- kópiu potvrdenia preukazujúceho vrátenie finančnej hotovosti p. xxx. xxx xxx, xxx xxx xxx, xxx xxx, z dôvodu odstúpenia od zmluvy,
- kópiu potvrdenia preukazujúceho doručenie objednaného tovaru p. xxx. xxx xxx, xxx xxx xxx, xxx xxx,
- kópiu e-mailovej komunikácie s p. xxx. xxx xxx, xxx xxx xxx, xxx xxx,
- iné kópie, ak dohliadaná osoba disponuje inými dokladmi súvisiacimi s týmto podnetom (v prípade doručovania dokladov prostredníctvom pošty, predložiť kópie podacích lístkov),
- stanovisko k prešetrovanému podnetu.

Listom zo dňa 02.12.2025, doručovaným účastníkovi konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, bol účastník konania vyzvaný na poskytnutie súčinnosti, a to v lehote do 5

dní odo dňa doručenia tejto výzvy predložiť orgánu dohľadu za účelom vykonania dohľadu zameraného na prešetrovanie podnetov evidovaných orgánom dohľadu pod číslami 8697/OMP/2025, 8837/OMP/2025, 9457/OMP/2025, 9501/OMP/2025 a 9108/OMP/2025, v ktorých pisatelia poukazujú na nevrátenie finančnej hotovosti za nedodaný tovar, nasledovné písomnosti a vysvetlenia:

- kópiu objednávky tlakovej nádoby na vodu 35 l stojatej, vystavenej pre p. xxx xxx, xxx xx, (pisateľ podnetu č. 8697/OMP/2025),
- kópiu potvrdenia preukazujúceho vrátenie kúpnej ceny p. xxx xxx, xxx xx, za nedodanie objednaného tovaru a následného odstúpenia od zmluvy,
- prípadne kópiu potvrdenia preukazujúceho doručenie objednaného tovaru p. xxx xxx, xxx xx,
- kópiu e-mailovej komunikácie s p. xxx xxx, xxx xx,
- kópiu objednávky filtračnej vložky uhlíkovej CB-EC 10'' SX a filtračnej vložky umývateľnej 50 mcr 10'' vystavenej pre p. xxx xxx, xxx xxx/x, xxx (pisateľ podnetu č. 8837/OMP/2025),
- kópiu potvrdenia preukazujúceho vrátenie kúpnej ceny p. xxx xxx, xxx xxx/x, xxx, za nedodanie objednaného tovaru a následného zrušenia objednávky,
- prípadne kópiu potvrdenia preukazujúceho doručenie objednaného tovaru pánovi xxx xxx, xxx xxx/x, xxx,
- kópiu objednávky ponorného čerpadla vystavenej pre p. xxx xxx (pisateľ podnetu č. 9457/OMP/2025),
- kópiu potvrdenia preukazujúceho vrátenie kúpnej ceny p. xxx xxx za nedodanie objednaného tovaru,
- prípadne kópiu potvrdenia preukazujúceho doručenie objednaného tovaru p. xxx xxx,
- kópiu objednávky vaňovej nástennej batérie vystavenej pre p. xxx xxx, xxx xxx (pisateľ podnetu č. 9501/OMP/2025),
- kópiu potvrdenia preukazujúceho vrátenie kúpnej ceny p. xxx xxx, xxx xxx, za nedodanie objednaného tovaru,
- prípadne kópiu potvrdenia preukazujúceho doručenie objednaného tovaru p. xxx xxx, xxx xxx,
- kópiu objednávky vodárne a filtrov vystavenej pre p. xxx xxx, xxx xxx/x, xxx xxx xxxx (pisateľ podnetu č. 9108/OMP/2025),
- kópiu potvrdenia preukazujúceho vrátenie kúpnej ceny p. xxx xxx, xxx xxx/x, xxx xxx xxx, za nedodanie objednaného tovaru,
- prípadne kópiu potvrdenia preukazujúceho doručenie objednaného tovaru p. xxx xxx, xxx xx/x, xxx xxx xxx,
- iné kópie, ak dohliadaná osoba disponuje inými dokladmi súvisiacimi s týmito podnetmi (v prípade doručovania dokladov prostredníctvom pošty, predložiť kópie podacích lístkov),
- stanovisko k prešetrovaným podnetom.

Listom zo dňa 19.12.2025, doručovaným účastníkovi konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, bol účastník konania vyzvaný na poskytnutie súčinnosti, a to v lehote do 5 dní odo dňa doručenia tejto výzvy predložiť orgánu dohľadu za účelom vykonania dohľadu zameraného na prešetrovanie podnetu evidovaného orgánom dohľadu pod číslom 9513/OMP/2025, v ktorom pisateľ poukazuje na nevrátenie finančnej hotovosti za nedodaný tovar- kalové čerpadlo, nasledovné písomnosti a vysvetlenie:

- kópiu objednávky kalového čerpadla p. xxx xxx, xxx xx, xxx,
- kópiu potvrdenia preukazujúceho vrátenie finančnej hotovosti p. xxx xxx, xxx xx, xxx, z dôvodu odstúpenia od zmluvy,
- kópiu potvrdenia preukazujúceho doručenie objednaného tovaru p. xxx xxx, xxx xx, xxx, - kópiu e-mailovej komunikácie s p. xxx xxx, xxx xx, xxx,

- iné kópie, ak dohliadaná osoba disponuje inými dokladmi súvisiacimi s týmto podnetom (v prípade doručovania dokladov prostredníctvom pošty, predložiť kópie podacích lístkov),
- stanovisko k prešetrovanému podnetu.

Listom zo dňa 16.01.2026, doručovaným účastníkovi konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, bol účastník konania vyzvaný na poskytnutie súčinnosti, a to v lehote do 5 dní odo dňa doručenia tejto výzvy predložiť orgánu dohľadu za účelom vykonania dohľadu zameraného na prešetrovanie podnetu evidovaného orgánom dohľadu pod číslom 10153/OMP/2025, v ktorom pisateľ poukazuje na nevrátenie finančnej hotovosti za nedodaný tovar- kotol na drevo Honor LX 4 článkový, nasledovné písomnosti a vysvetlenie:

- kópiu objednávky kotla na drevo Honor LX 4 článkového p. xxx xxx, xxx x, xxx,
- kópiu potvrdenia preukazujúceho vrátenie finančnej hotovosti p. xxx xxx, xxx x, xxx,, z dôvodu odstúpenia od zmluvy,
- kópiu potvrdenia preukazujúceho doručenie objednaného tovaru p. xxx xxx, xxx x, xxx,,
- iné kópie, ak dohliadaná osoba disponuje inými dokladmi súvisiacimi s týmto podnetom (v prípade doručovania dokladov prostredníctvom pošty, predložiť kópie podacích lístkov),
- stanovisko k prešetrovanému podnetu.

Nakoľko účastník konania na základe vyššie uvedených výziev nedoručil do sídla orgánu dohľadu vyššie špecifikované požadované písomnosti a vysvetlenia v stanovenej lehote, bol listami zo dňa 15.01.2026 (vo veci podnetu č. 9513/OMP/2025), 20.01.2026 (vo veci podnetov: č.8277/OMP/2025, č.8697/OMP/2025, č.8837/OMP/2025, č.9457/OMP/2025, č.9501/OMP/2025 a č.9108/OMP/2025), 13.02.2026 (vo veci podnetu č.10153/OMP/2025), zasielanými do jeho elektronickej schránky prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, opakovane vyzvaný k poskytnutiu vyššie špecifikovaných požadovaných písomností a vysvetlení v lehote do 5 dní odo dňa doručenia týchto výziev. Účastník konania nereagoval ani na opakované výzvy a bez uvedenia akéhokoľvek dôvodu orgánu dohľadu neposkytol súčinnosť a v lehote stanovenej orgánom dohľadu nepredložil vyššie špecifikované požadované písomnosti a vysvetlenia.

Výzvy na doručenie požadovaných dokladov orgánu dohľadu boli účastníkovi konania doručované do jeho elektronickej schránky prostredníctvom portálu www.slovensko.sk. Výzva zo dňa 03.11.2025 bola účastníkovi konania doručená dňa 17.11.2025, výzva zo dňa 02.12.2025 bola v dôsledku márneho uplynutia úložnej lehoty účastníkovi konania doručená dňa 18.12.2025, výzva zo dňa 19.12.2025 bola v dôsledku márneho uplynutia úložnej lehoty účastníkovi konania doručená dňa 04.01.2026 a výzva zo dňa 16.01.2026 bola v dôsledku márneho uplynutia úložnej lehoty účastníkovi konania doručená dňa 01.02.2026. Opakovaná výzva zo dňa 15.01.2026 bola v dôsledku márneho uplynutia úložnej lehoty účastníkovi konania doručená dňa 31.01.2026, opakované výzvy zo dňa 20.01.2026 boli v dôsledku márneho uplynutia úložnej lehoty účastníkovi konania doručené dňa 05.02.2026 a opakovaná výzva zo dňa 13.02.2026 bola v dôsledku márneho uplynutia úložnej lehoty účastníkovi konania doručená dňa 01.03.2026. Napriek uvedenému neboli orgánu dohľadu v stanovenej lehote predložené požadované doklady, potrebné pre vykonanie dohľadu zameraného na prešetrovanie spotrebiteľských podnetov.

Účastník konania na výzvy nereagoval, bez uvedenia akéhokoľvek dôvodu orgánu dohľadu neposkytol súčinnosť a v lehote stanovenej orgánom dohľadu nepredložil vyššie špecifikované požadované písomnosti a vysvetlenia. Uvedené konanie bolo kvalifikované ako marenie výkonu dohľadu porušením povinnosti poskytnúť súčinnosť podľa § 28 ods. 3 v spojení s § 28 ods. 7 zákona č. 108/2024 Z.z., v zmysle ktorého dohliadaná osoba je povinná poskytnúť na

žiadosť orgánu dohľadu úplné, správne a pravdivé vysvetlenia, informácie, údaje, písomnosti a iné nosiče dát, ktoré má k dispozícii, bezodplatne vo forme a lehote určenej orgánom dohľadu, za čo zodpovedá účastník konania.

Na základe uvedených skutočností bolo voči účastníkovi konania z podnetu správneho orgánu začaté správne konanie o uložení poriadkovej pokuty podľa § 37 ods. 1 písm. a) v spojení s § 37 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z.z. oznámené listom zo dňa 13.07.2026, zasielaným do elektronickej schránky účastníka konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk.

Podľa § 25a správneho poriadku na doručenie do elektronickej schránky sa vzťahuje osobitný predpis o elektronickej podobe výkonu verejnej moci.

Podľa § 17 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z.z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o e-Governmente“), orgán verejnej moci je povinný uplatňovať výkon verejnej moci elektronicky podľa tohto zákona.

Podľa § 32 ods. 1 zákona o e-Governmente, uložením elektronickej úradnej správy sa rozumie okamih, odkedy je elektronická úradná správa objektívne dostupná prijímateľovi v elektronickej schránke adresáta.

Podľa § 32 ods. 2 zákona o e-Governmente, úložnou lehotou na účely tohto zákona je lehota, počas ktorej je uložená elektronická úradná správa považovaná za nedoručenú. Úložná lehota je 15 dní odo dňa nasledujúceho po dni uloženia elektronickej úradnej správy, ak osobitný predpis neustanovuje inú lehotu.

Podľa § 32 ods. 5 písm. b) zákona o e-Governmente, ak nie je adresátom orgán verejnej moci a doručuje sa do vlastných rúk, elektronická úradná správa, vrátane všetkých elektronických dokumentov, sa považuje za doručенú dňom, hodinou, minútou a sekundou uvedenými na elektronickej doručenke alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel. Vzhľadom na márne uplynutie úložnej lehoty bolo oznámenie o začatí správneho konania účastníkovi konania doručené dňa 29.07.2026.

V zmysle § 33 ods. 2 správneho poriadku 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 dôvodom začatia správneho konania, uvedeným v oznámení o začatí správneho konania, sa v lehote stanovenej správnym orgánom a ani ku dňu vydania tohto rozhodnutia nevyjadril.

Správny orgán po preskúmaní podkladov pre rozhodnutie dospel k záveru, že v danom prípade boli nepochybne naplnené predpoklady pre uloženie poriadkovej pokuty z dôvodu marenia výkonu dohľadu.

Podľa § 26 ods. 1 písm. b) zákona č. 108/2024 Z.z. dohľad nad dodržiavaním povinností obchodníka, prevádzkovateľa online trhu, organizátora predajnej akcie, výrobcu, splnomocneného zástupcu výrobcu, dovozcu, distribútora, iného hospodárskeho subjektu, osoby, ktorá v mene veriteľa alebo vo vlastnom mene uplatňuje alebo vymáha pohľadávku súvisiacu so zmluvou, a inej osoby, ktorej tento zákon alebo právne záväzný akt Európskej

únie ukladá povinnosť okrem spotrebiteľa (ďalej len „dohliadaná osoba“) vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia.

Podľa § 27 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z.z. orgán dohľadu môže začať dohľad z vlastnej iniciatívy alebo podľa osobitného predpisu.

Podľa § 27 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z.z. dohľad sa vykonáva získavaním, spracúvaním a vyhodnocovaním informácií a podkladov o činnosti dohliadanej osoby.

Podľa § 27 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z.z. orgán dohľadu postupuje pri výkone dohľadu nezávisle a nestranne a využíva aj podnety a návrhy od spotrebiteľov a spotrebiteľských organizácií. Orgán dohľadu nie je podnetmi a návrhmi podľa prvej vety viazaný.

Podľa § 28 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z.z. orgán dohľadu môže vykonávať dohľad na mieste a dohľad na diaľku.

Podľa § 28 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z.z. dohľad na mieste sa vykonáva priamo u dohliadanej osoby alebo na inom mieste, ktoré súvisí s činnosťou dohliadanej osoby. Dohľad na diaľku sa vykonáva získavaním, spracúvaním a vyhodnocovaním informácií a podkladov inak ako dohľadom na mieste, najmä na základe informácií a podkladov predložených dohliadanou osobou alebo inou osobou podľa odseku 4 alebo kontrolou online rozhrania.

Podľa § 28 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z.z. dohliadaná osoba, zamestnanec dohliadanej osoby a osoba oprávnená konať v mene dohliadanej osoby sú povinní poskytnúť súčinnosť orgánu dohľadu pri výkone dohľadu a zdržať sa konania, ktoré by mohlo mariť výkon dohľadu.

Podľa § 28 ods. 7 zákona č. 108/2024 Z.z. dohliadaná osoba, orgán verejnej moci, iná právnická osoba alebo fyzická osoba je povinná poskytnúť na žiadosť orgánu dohľadu úplné, správne a pravdivé vysvetlenia, informácie, údaje, písomnosti a iné nosiče dát, ktoré má k dispozícii, bezodplatne vo forme a v lehote určenej orgánom dohľadu.

Pri rozhodovaní vo veci správny orgán vzal do úvahy skutočnosť, že zo strany účastníka konania boli ignorované opakované výzvy orgánu dohľadu na poskytnutie potrebnej súčinnosti pri výkone dohľadu, ktorý mal byť zameraný na preverenie opodstatnenosti spotrebiteľských podnetov. Nepredloženie dokladov nevyhnutných k výkonu dohľadu na diaľku považuje aj s ohľadom na uvedené správny orgán za závažné porušenie povinností účastníka konania. Účastník konania neposkytnutím potrebnej súčinnosti zmaril výkon dohľadu a teda dohľad, zameraný na preverenie dodržiavania povinností dohliadanej osoby, nebolo možné ukončiť a spoľahlivo a objektívne zistiť skutočný stav veci.

Podľa § 37 ods. 1 písm. a) zákona č. 108/2024 Z.z. orgán dohľadu môže uložiť poriadkovú pokutu tomu, kto bez závažného dôvodu marí, ruší alebo sťažuje výkon dohľadu, najmä tým, že poruší povinnosť poskytnúť súčinnosť podľa § 28 ods. 3, 4 a 7, § 34 ods.11, § 35 ods.7 tretej vety, § 38 ods.2 alebo § 45 ods.4 alebo poskytne nesprávne alebo nepravdivé informácie.

Podľa § 37 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z.z. orgán dohľadu môže uložiť poriadkovú pokutu podľa odseku 1 vo výške 20 eur do 2000 eur, ak ide o fyzickú osobu, a vo výške od 50 eur do 5000 eur, ak ide o právnickú osobu.

Podľa § 37 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z.z. orgán dohľadu pri rozhodovaní o uložení a o výške poriadkovej pokuty prihliada najmä na závažnosť, rozsah, následky, trvanie a okolnosti protiprávneho konania a na to, či dohliadaná osoba marí, ruší alebo sťažuje výkon dohľadu opakovane alebo sústavne.

Podľa § 37 ods. 4 zákona č. 108/2024 Z.z. orgán dohľadu môže uložiť poriadkovú pokutu aj opakovane.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 37 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z.z. prihliadnuté najmä na závažnosť, rozsah, následky, trvanie a okolnosti protiprávneho konania vzhľadom na to, že účastník konania svojim konaním zmaril výkon dohľadu, zameraného na prešetrenie podnetov, ktoré poukazovali na porušovanie zákazov a povinností vyplývajúcich z právnych predpisov, nad dodržiavaním ktorých vykonáva SOI dohľad. Správny orgán pri určení výšky pokuty prihliadol na závažnosť, rozsah a na následky protiprávneho konania, keďže porušením povinnosti účastníka konania umožniť výkon dohľadu, bola zmarená podstata a význam činnosti správneho orgánu ako orgánu štátnej kontroly vo veciach ochrany spotrebiteľa. Zohľadnený bol i čas trvania a okolnosti protiprávneho konania. Napriek tomu, že bol účastník konania opakovane vyzývaný na poskytnutie súčinnosti, výzvy správneho orgánu zo dňa 03.11.2025, 02.12.2025, 19.12.2025, 15.01.2026, 16.01.2026, 20.01.2026 a 13.02.2026 ignoroval a požadované doklady, príp. vysvetlenia správnomu orgánu v stanovenej lehote neposkytol, čím neprejavil súčinnosť potrebnú pre vykonanie dohľadu a výkon dohľadu zmaril. Správny orgán pri určovaní výšky pokuty vzal do úvahy aj značný počet podnetov spotrebiteľov a ich zameranie (hrozíaca majetková ujma), ktoré nebolo možné, vzhľadom na neposkytnutie potrebnej súčinnosti zo strany účastníka konania (dohliadanej osoby), prešetriť.

Správny orgán pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 37 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z.z. prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej najmä preventívna a v zmenšenej miere represívna funkcia. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení. Ak by táto nebola citeľná, nemožno rozumne očakávať ani naplnenie ďalšej z funkcií pokuty, ktorou je prevencia, a to jednak dovnútra – vo vzťahu k zodpovednému subjektu (účastníkovi konania), ktorý si po primerane uloženej sankcii, zodpovedajúcej zistenému nedostatku do budúcnosti rozmyslí, či znova poruší daný právny predpis, ale aj smerom navonok – vo vzťahu k ostatným podnikateľským subjektom, ktorých má odstrašiť od porušovania obdobnej povinnosti, ako v prípade účastníka konania. Správny orgán pri určovaní pokuty, v súlade s ustanovením § 3 ods. 5 správneho poriadku, dbal na to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely. Správny orgán má za to, že pokuta uložená účastníkovi konania, nevykazuje neodôvodnené rozdiely s prípadmi iných podnikateľských subjektov za obdobné porušenie zákona. Správny orgán prihliadol aj na špecifiká daného prípadu a na proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti vyplývajúcej z ustanovenia § 28 ods. 3 v spojení s § 28 ods. 7 zákona č. 108/2024 Z.z. môže uložiť.

S poukazom na uvedené, po zohľadnení všetkých zákonom stanovených hľadísk a na základe správnej úvahy, uložil správny orgán sankciu vo výške, ktorú považuje za primeranú z hľadiska dosiahnutia jej represívneho, ale predovšetkým preventívneho a výchovného účinku a zároveň zodpovedajúcu zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

POUČENIE:

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia, prostredníctvom Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Ústrednému inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, ako príslušný správny orgán, podľa § 3 ods. 1, ods. 2 písm. h), ods. 4 a § 4 ods. 1 zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a § 26 ods. 1 písm. b) zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov (ďalej len „správny poriadok“), rozhodol takto:

účastníkovi konania: Milena Makovníková, miesto podnikania: 048 01 Rožňava, J.A. Komenského 2086/25, IČO: 55 008 607 (podnikateľský subjekt má pozastavenú činnosť od 27.03.2026 do 27.03.2027),

pre marenie výkonu dohľadu porušením povinnosti poskytnúť súčinnosť orgánu dohľadu pri výkone dohľadu podľa § 28 ods. 3 v spojení s § 28 ods. 7 zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej aj „zákon č. 108/2024 Z.z.“), keď účastník konania ako dohliadaná osoba nerešpektoval výzvu zo dňa 28.11.2025, zasielanú účastníkovi konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, a to v lehote do 5 dní odo dňa doručenia tejto výzvy (t.j. odo dňa 03.12.2025) predložiť Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj (ďalej aj „orgán dohľadu“) za účelom vykonania dohľadu na diaľku zameraného na prešetrenie podnetu evidovaného orgánom dohľadu pod číslom 8970/OMP/2025, v ktorom pisateľka poukazuje na organizovanie zájazdov bez oprávnenia na vykonávanie takejto činnosti, bez poistenia proti úpadku a pravdepodobne bez vyhotovovania faktúr, nasledovné písomnosti a vysvetlenie k ponuke zájazdov uvedenej na účte: facebook.com/p/Milena-Makovnikova-100000319233779/?locale=sk_SK, konkrétne k zájazdom: Adventné trhy Oradea & Timisoara, Rumunsko (06. – 07. december 2025), Kúzelný adventný Mariazell (22.11. - 23.11.2025), Třebíč a Telč – skvosty Unesco a veterný mlýn (11.10. – 12.10.2025), a to:

- v prípade, že ponúkané kombinácie služieb majúce charakter zájazdov účastník konania organizuje:
 - oprávnenie na vykonávanie činnosti cestovnej kancelárie,
 - materiály propagujúce zájazdy určené pre cestujúceho, resp. pre iného obchodníka (katalóg, ponuka, resp. link na elektronickú ponuku) pre rok 2025 a 2026, ak takýmito materiálmi pre vlastné zájazdy, resp. vytvorené kombinácie služieb cestovného ruchu pre iného obchodníka účastník konania disponuje (okrem informácií uvedených na sociálnej sieti),
 - preukázanie zabezpečenia ochrany pre prípad úpadku cestovnej kancelárie predložením rovnopisu alebo úradne osvedčenej kópie zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku

uzatvorenej s poskytovateľom ochrany pre prípad úpadku v zmysle § 9 ods. 6 zákona č. 170/2018 Z.z.,

- kópie 2 zmlúv o zájazde uzatvorených na ponúkané zájazdy so spotrebiteľmi (cestujúcimi),

- v prípade, že ponúkané zájazdy sú organizované inou cestovnou kanceláriou:
- oprávnenie na vykonávanie činnosti cestovnej agentúry,
- zmluvy o sprostredkovaní predaja zájazdov pre iné cestovné kancelárie,
- kópie 2 zmlúv o zájazde uzatvorených na ponúkané zájazdy so spotrebiteľmi (cestujúcimi) v mene organizujúcej CK,
- všetky informácie a doklady, ktorú sú cestujúcim poskytované spolu so zmluvou o zájazde,
- stanovisko k podnetu, prípadne akékoľvek ďalšie informácie, ktoré účastník konania považuje za potrebné k veci uviesť a ktoré sú významné z hľadiska potreby objektívneho preverenia dodržiavania zákonných povinností obchodníka, resp. poskytovateľa služieb, vyplývajúcich zo všeobecne záväzných právnych predpisov, nad ktorými vykonáva dohľad SOI, pričom účastník konania nerešpektoval ani opakovanú výzvu zo dňa 17.12.2025, zasielanú prostredníctvom portálu www.slovensko.sk na predloženie vyššie špecifikovaných požadovaných písomností, informácií a vysvetlení, a to v lehote do 10 dní odo dňa doručenia výzvy (t.j. odo dňa 10.01.2026),

u k l a d á

podľa § 37 ods. 1 písm. a) v spojení § 37 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov pokutu vo výške 1 000,00 eur, slovom jedentisíc eur.

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovým poukazom alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č.ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS – 00430826.

O d ô v o d n e n i e

Listom zo dňa 28.11.2025, doručovaným účastníkovi konania ako dohliadanej osobe prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, bol účastník konania vyzvaný na poskytnutie súčinnosti pri výkone dohľadu, a to v lehote do 5 dní odo dňa doručenia tejto výzvy predložiť orgánu dohľadu v súvislosti s výkonom dohľadu zameraného na prešetrovanie podnetu evidovaného orgánom dohľadu pod č. 8970/OMP/2025, v ktorom pisateľka poukazuje na organizovanie zájazdov bez oprávnenia na vykonávanie takejto činnosti, bez poistenia proti úpadku a pravdepodobne bez vyhotovovania faktúr, nasledovné písomnosti a vysvetlenie k ponuke zájazdov uvedenej na účte: facebook.com/p/Milena-Makovnikova-100000319233779/?locale=sk_SK, konkrétne k zájazdom: Adventné trhy Oradea & Timisoara, Rumunsko (06. – 07. december 2025), Kúzelný adventný Mariazell (22.11. - 23.11.2025), Třebíč a Telč – skvosty Unesco a veterný mlýn (11.10. – 12.10.2025), a to:

- v prípade, že ponúkané kombinácie služieb majúce charakter zájazdov účastník konania organizuje:
- oprávnenie na vykonávanie činnosti cestovnej kancelárie,
- materiály propagujúce zájazdy určené pre cestujúceho, resp. pre iného obchodníka (katalóg, ponuka, resp. link na elektronickú ponuku) pre rok 2025 a 2026, ak takýmito materiálmi pre vlastné zájazdy, resp. vytvorené kombinácie služieb cestovného ruchu pre iného obchodníka účastník konania disponuje (okrem informácií uvedených na sociálnej sieti),

- preukázanie zabezpečenia ochrany pre prípad úpadku cestovnej kancelárie predložením rovnopisu alebo úradne osvedčenej kópie zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku uzatvorenej s poskytovateľom ochrany pre prípad úpadku v zmysle § 9 ods. 6 zákona č. 170/2018 Z.z.,

- kópie 2 zmlúv o zájazde uzatvorených na ponúkané zájazdy so spotrebiteľmi (cestujúcimi),

- v prípade, že ponúkané zájazdy sú organizované inou cestovnou kanceláriou:

- oprávnenie na vykonávanie činnosti cestovnej agentúry,

- zmluvy o sprostredkovaní predaja zájazdov pre iné cestovné kancelárie,

- kópie 2 zmlúv o zájazde uzatvorených na ponúkané zájazdy so spotrebiteľmi (cestujúcimi) v mene organizujúcej CK,

- všetky informácie a doklady, ktorú sú cestujúcim poskytované spolu so zmluvou o zájazde,

- stanovisko k podnetu, prípadne akékoľvek ďalšie informácie, ktoré účastník konania považuje za potrebné k veci uviesť a ktoré sú významné z hľadiska potreby objektívneho preverenia dodržiavania zákonných povinností obchodníka, resp. poskytovateľa služieb, vyplývajúcich zo všeobecne záväzných právnych predpisov, nad ktorými vykonáva dohľad SOI.

Nakoľko účastník konania v stanovenej lehote nedoručil do sídla orgánu dohľadu vyššie špecifikované požadované informácie, písomnosti a vysvetlenia, bol listom zo dňa 17.12.2025, zasielaným do jeho elektronickej schránky prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, opakovane vyzvaný na poskytnutie vyššie špecifikovaných požadovaných písomností, informácií a vysvetlení, a to v lehote do 10 dní odo dňa doručenia výzvy.

Účastník konania nereagoval ani na opakovanú výzvu, bez uvedenia akéhokoľvek dôvodu orgánu dohľadu neposkytol súčinnosť a v lehote stanovenej orgánom dohľadu nepredložil vyššie špecifikované informácie, písomnosti a vysvetlenia k predmetnému podnetu.

Výzvy na doručenie požadovaných dokladov orgánu dohľadu boli účastníkovi konania zasielané do jeho elektronickej schránky prostredníctvom portálu www.slovensko.sk a doručované vo forme listinného rovnopisu.

Podľa § 25a správneho poriadku na doručenie do elektronickej schránky sa vzťahuje osobitný predpis o elektronickej podobe výkonu verejnej moci.

Podľa § 17 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o e-Governmente“), orgán verejnej moci je povinný uplatňovať výkon verejnej moci elektronicky podľa tohto zákona.

Podľa § 31a ods. 1 zákona o e-Governmente, orgán verejnej moci za podmienok podľa odsekov 11 a 12 odošle elektronický úradný dokument prostredníctvom modulu elektronického doručovania správcovi modulu elektronického doručovania, ktorý prostredníctvom modulu elektronického doručovania bezodkladne zabezpečí jeho doručenie do elektronickej schránky adresáta, a ak elektronická schránka adresáta nie je aktivovaná, zabezpečí jeho doručenie adresátovi v listinnej podobe prostredníctvom poštového podniku, spôsobom podľa osobitného predpisu upravujúceho konanie v danej veci. Vyhotovenie listinnej podoby elektronického úradného dokumentu zabezpečí správca modulu elektronického doručovania vo forme listinného rovnopisu elektronického úradného dokumentu podľa odseku 2.

Podľa § 31a ods. 2 zákona o e-Governmente listinným rovnopisom elektronického úradného dokumentu je vyhotovenie elektronického úradného dokumentu, vrátane jeho príloh, v listinnej podobe vrátane identifikácie toho, kto elektronický úradný dokument autorizoval a informácie o spôsobe autorizácie a čase autorizácie. 12. Podľa § 31a ods. 3 zákona o e-Governmente listinný rovnopis elektronického úradného dokumentu má rovnaké právne účinky ako elektronický úradný dokument, z ktorého bol vyhotovený. Doručenie listinného rovnopisu elektronického úradného dokumentu má rovnaké právne účinky ako doručenie elektronického úradného dokumentu.

Podľa § 31a ods. 6 zákona o e-Governmente, ak ide o doručovanie podľa odseku 1, poštový podnik potvrdzuje doručenie formou informácie o výsledku doručenia. Informáciu o výsledku doručenia, potvrdzujúcu moment doručenia, alebo dôvody nedoručenia zasiela správca modulu elektronického doručovania bezodkladne do elektronickej schránky orgánu verejnej moci, a to v štruktúrovanej forme. Informácia o výsledku doručenia musí obsahovať jednoznačnú identifikáciu elektronického úradného dokumentu, ktorý bol vo forme listinného rovnopisu doručovaný. Ak poštový podnik zistí, že informácia o výsledku doručenia nie je úplná alebo správna, bezodkladne ju zruší, doplní alebo opraví; ustanovenia druhej a tretej vety sa použijú rovnako.

Podľa § 31a ods. 7 zákona o e-Governmente, ak sa podľa osobitného predpisu vyžaduje vytvorenie osobitnej listinnej písomnosti, potvrdzujúcej doručenie, je táto povinnosť splnená dorúčením informácie o výsledku doručenia.

Podľa § 31a ods. 9 zákona o e-Governmente, ak ide o doručovanie listinného rovnopisu elektronického úradného dokumentu platí, že orgán verejnej moci si odoslaním elektronického úradného dokumentu podľa odseku 1 vyhradil, že poštová zásielka, ktorej obsahom je listinný rovnopis tohto dokumentu, nemá byť vrátená; poštový podnik takú poštovú zásielku, ak ju nemožno dodať adresátovi, zničí do 30 dní odo dňa doručenia informácie o výsledku doručenia.

Podľa § 31a ods. 10 zákona o e-Governmente, ak poštovú zásielku s listinným rovnopisom elektronického úradného dokumentu nemožno dodať adresátovi, na účely doručenia podľa osobitných predpisov sa za deň vrátenia poštovej zásielky odosielateľovi považuje deň doručenia informácie o výsledku doručovania.

Podľa § 25 ods. 3 správneho poriadku ak nemožno doručiť písomnosť podnikateľovi – fyzickej osobe na adresu, ktorú uviedla alebo je známa, ani na adresu jej miesta podnikania uvedenú v živnostenskom registri alebo v inom registri, v ktorom je zapísaná, a jej iná adresa nie je správny orgán známa, písomnosť sa považuje za doručенú dňom vrátenia nedoručenej zásielky správny orgán, a to aj vtedy, ak sa podnikateľ – fyzická osoba o tom nedozvie.

Podľa informácie o výsledku doručovania listinného rovnopisu Výzvy zo dňa 28.11.2025, správa bola listinne doručená dňa 03.12.2025. Podľa informácie o výsledku doručovania listinného rovnopisu Opakovanej výzvy zo dňa 17.12.2025, správa nebola listinne doručená z dôvodu, že adresát si zásielku neprevzal v odbernej lehote. Preto s poukazom na ustanovenie § 25 ods. 3 správneho poriadku v spojení s ustanovením § 31a ods. 10 zákona o e-Governmente správny orgán považuje výzvu za doručенú dňom doručenia informácie o výsledku doručenia, t.j. dňa 10.01.2026. Napriek uvedenému neboli orgánu dohľadu v stanovenej lehote predložené požadované doklady, potrebné pre vykonanie dohľadu zameraného na prešetrenie spotrebiteľského podnetu.

Na základe uvedených skutočností bolo voči účastníkovi konania z podnetu správneho orgánu začaté správne konanie o uložení poriadkovej pokuty podľa § 37 ods. 1 písm. a) v spojení s § 37 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z.z. oznámené listom zo dňa 22.06.2026, zasielaným do elektronickej schránky účastníka konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk.

Podľa informácie o výsledku doručovania listinného rovnopisu Oznámenia o začatí správneho konania PK/0043/08/26, správa nebola listinne doručená z dôvodu, že adresát si zásielku neprevzal v odbernej lehote. Preto s poukazom na ustanovenie § 25 ods. 3 správneho poriadku v spojení s ustanovením § 31a ods. 10 zákona o e-Governmente správny orgán považuje Oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 22.06.2026 za doručené dňom doručenia informácie o výsledku doručovania, t.j. dňa 14.07.2026.

V zmysle § 33 ods. 2 správneho poriadku 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 dôvodom začatia správneho konania, uvedeným v oznámení o začatí správneho konania, sa v lehote stanovenej správnym orgánom a ani ku dňu vydania tohto rozhodnutia nevyjadril.

Správny orgán po preskúmaní podkladov pre rozhodnutie dospel k záveru, že v danom prípade boli nepochybne naplnené predpoklady pre uloženie poriadkovej pokuty z dôvodu marenia výkonu dohľadu.

Podľa § 26 ods. 1 písm. b) zákona č. 108/2024 Z.z. dohľad nad dodržiavaním povinností obchodníka, prevádzkovateľa online trhu, organizátora predajnej akcie, výrobcu, splnomocneného zástupcu výrobcu, dovozcu, distribútora, iného hospodárskeho subjektu, osoby, ktorá v mene veriteľa alebo vo vlastnom mene uplatňuje alebo vymáha pohľadávku súvisiacu so zmluvou, a inej osoby, ktorej tento zákon alebo právne záväzný akt Európskej únie ukladá povinnosť okrem spotrebiteľa (ďalej len „dohliadaná osoba“) vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia.

Podľa § 27 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z.z. orgán dohľadu môže začať dohľad z vlastnej iniciatívy alebo podľa osobitného predpisu.

Podľa § 27 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z.z. dohľad sa vykonáva získavaním, spracúvaním a vyhodnocovaním informácií a podkladov o činnosti dohliadanej osoby.

Podľa § 27 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z.z. orgán dohľadu postupuje pri výkone dohľadu nezávisle a nestranne a využíva aj podnety a návrhy od spotrebiteľov a spotrebiteľských organizácií. Orgán dohľadu nie je podnetmi a návrhmi podľa prvej vety viazaný.

Podľa § 28 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z.z. orgán dohľadu môže vykonávať dohľad na mieste a dohľad na diaľku.

Podľa § 28 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z.z. dohľad na mieste sa vykonáva priamo u dohliadanej osoby alebo na inom mieste, ktoré súvisí s činnosťou dohliadanej osoby. Dohľad na diaľku sa vykonáva získavaním, spracúvaním a vyhodnocovaním informácií a podkladov inak ako dohľadom na mieste, najmä na základe informácií a podkladov predložených dohliadanou osobou alebo inou osobou podľa odseku 4 alebo kontrolou online rozhrania.

Podľa § 28 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z.z. dohliadaná osoba, zamestnanec dohliadanej osoby a osoba oprávnená konať v mene dohliadanej osoby sú povinní poskytnúť súčinnosť orgánu dohľadu pri výkone dohľadu a zdržať sa konania, ktoré by mohlo mať výkon dohľadu.

Podľa § 28 ods. 7 zákona č. 108/2024 Z.z. dohliadaná osoba, orgán verejnej moci, iná právnická osoba alebo fyzická osoba je povinná poskytnúť na žiadosť orgánu dohľadu úplné, správne a pravdivé vysvetlenia, informácie, údaje, písomnosti a iné nosiče dát, ktoré má k dispozícii, bezodplatne vo forme a v lehote určenej orgánom dohľadu.

Pri rozhodovaní vo veci správny orgán vzal do úvahy skutočnosť, že zo strany účastníka konania boli ignorované opakované výzvy orgánu dohľadu na poskytnutie potrebnej súčinnosti pri výkone dohľadu, ktorý mal byť zameraný na preverenie opodstatnenosti spotrebiteľského podnetu. Nepredloženie dokladov nevyhnutných k výkonu dohľadu na diaľku považuje aj s ohľadom na uvedené správny orgán za závažné porušenie povinností účastníka konania. Účastník konania neposkytnutím potrebnej súčinnosti zmaril výkon dohľadu a teda dohľad, zameraný na preverenie dodržiavania povinností dohliadanej osoby, nebolo možné ukončiť a spoľahlivo a objektívne zistiť skutočný stav veci.

Podľa § 37 ods. 1 písm. a) zákona č. 108/2024 Z.z. orgán dohľadu môže uložiť poriadkovú pokutu tomu, kto bez závažného dôvodu marí, ruší alebo sťažuje výkon dohľadu, najmä tým, že poruší povinnosť poskytnúť súčinnosť podľa § 28 ods. 3, 4 a 7, § 34 ods.11, § 35 ods.7 tretej vety, § 38 ods.2 alebo § 45 ods.4 alebo poskytne nesprávne alebo nepravdivé informácie.

Podľa § 37 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z.z. orgán dohľadu môže uložiť poriadkovú pokutu podľa odseku 1 vo výške 20 eur do 2000 eur, ak ide o fyzickú osobu, a vo výške od 50 eur do 5000 eur, ak ide o právnickú osobu.

Podľa § 37 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z.z. orgán dohľadu pri rozhodovaní o uložení a o výške poriadkovej pokuty prihliada najmä na závažnosť, rozsah, následky, trvanie a okolnosti protiprávneho konania a na to, či dohliadaná osoba marí, ruší alebo sťažuje výkon dohľadu opakovane alebo sústavne.

Podľa § 37 ods. 4 zákona č. 108/2024 Z.z. orgán dohľadu môže uložiť poriadkovú pokutu aj opakovane.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 37 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z.z. prihliadnuté najmä na závažnosť, rozsah, následky, trvanie a okolnosti protiprávneho konania vzhľadom na to, že účastník konania svojim konaním zmaril výkon dohľadu, zameraného na prešetrenie podnetu, ktorý poukazoval na porušovanie zákazov a povinností vyplývajúcich z právnych predpisov, nad dodržiavaním ktorých vykonáva SOI dohľad. Správny orgán pri určení výšky pokuty prihliadol na závažnosť, rozsah a na následky protiprávneho konania, keďže porušením povinnosti účastníka konania umožniť výkon dohľadu, bola zmarená podstata a význam činnosti správneho orgánu ako orgánu štátnej kontroly vo veciach ochrany spotrebiteľa. Zohľadnený bol i čas trvania protiprávneho konania. Napriek tomu, že bol účastník konania opakovane vyzývaný na poskytnutie súčinnosti, výzvy správneho orgánu zo dňa 28.11.2025 a dňa 17.12.2025 ignoroval, a požadované doklady, príp. vysvetlenia správneho orgánu v stanovenej lehote neposkytol, čím neprejavil súčinnosť potrebnú pre vykonanie dohľadu a výkon dohľadu zmaril.

Správny orgán pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 37 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z.z. prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej najmä preventívna a v zmenšenej miere represívna funkcia. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení. Ak by táto nebola citeľná, nemožno rozumne očakávať ani naplnenie ďalšej z funkcií pokuty, ktorou je prevencia, a to jednak dovnútra – vo vzťahu k zodpovednému subjektu (účastníkovi konania), ktorý si po primerane uloženej sankcii, zodpovedajúcej zistenému nedostatku do budúcnosti rozmyslí, či znova poruší daný právny predpis, ale aj smerom von – vo vzťahu k ostatným podnikateľským subjektom, ktorých má odstrašiť od porušovania obdobnej povinnosti, ako v prípade účastníka konania. Správny orgán pri určovaní pokuty, v súlade s ustanovením § 3 ods. 5 správneho poriadku, dbal na to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely. Správny orgán má za to, že pokuta uložená účastníkovi konania, nevykazuje neodôvodnené rozdiely s prípadmi iných podnikateľských subjektov za obdobné porušenie zákona. Správny orgán prihliadol aj na špecifiká daného prípadu a na proporcionálnosť uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti vyplývajúcej z ustanovenia § 28 ods. 3 v spojení s § 28 ods. 7 zákona č. 108/2024 Z.z. môže uložiť.

S poukazom na uvedené, po zohľadnení všetkých zákonom stanovených hľadísk a na základe správnej úvahy, uložil správny orgán sankciu vo výške, ktorú považuje za primeranú z hľadiska dosiahnutia jej represívneho, ale predovšetkým preventívneho a výchovného účinku a zároveň zodpovedajúcu zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

POUČENIE:

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia, prostredníctvom Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Ústrednému inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.