

Číslo: PK/0116/04/24

V Nitre dňa 12.09.2025

ROZHODNUTIE

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

rozhodol takto:

účastníkovi konania:

obchodné meno:

Flezur s.r.o.

sídlo:

Bitúnková 13, 940 01 Nové Zámky

IČO:

55 050 042

- **pre porušenie povinnosti poskytnúť súčinnosť orgánu dohľadu podľa ustanovenia § 28 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa**, v zmysle ktorého *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* a **§ 28 ods. 7 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa**, v zmysle ktorého *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, čím došlo k naplneniu skutkovej podstaty marenia výkonu dohľadu*, keď za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu č. 630/2024 boli účastníkovi konania z Inšpektorátu SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj zasielané do jeho elektronickej schránky tri výzvy na doručenie dokladov ku kontrole – „*Výzva na doručenie dokladov*“ zo dňa 29.10.2024, číslo 2290/04/2024 (doručená dňa 14.11.2024 za použitia fikcie doručenia) a „*Výzva II na doručenie dokladov*“ zo dňa 10.12.2024, č. 2576/04/2024 (doručená dňa 26.12.2024 za použitia fikcie doručenia) a „*Výzva III na doručenie dokladov*“ zo dňa 08.01.2025, č. 28/04/2025 (doručená dňa 24.01.2025 za použitia fikcie doručenia), na základe ktorých mal účastník konania v termíne do 5 pracovných dní od doručenia výziev doručiť orgánu dohľadu požadované doklady, potrebné k prešetreniu spotrebiteľského podnetu č. 630/2024, a to konkrétne:

- kompletnú písomnú komunikáciu so spotrebiteľom, M. M. v súvislosti s reklamáciou robotickéj kosačky Riwall PRO RRM 1000 prijatou dňa 24.11.2023 pod č. 938005537;
- evidenciu o reklamáciách za rok 2023, kde je predmetná reklamácia zaevidovaná;
- odborné posúdenie reklamovaného výrobku (v prípade zamietnutej reklamácie), zároveň je potrebné preukázať odovzdanie/zaslanie tohto dokladu spotrebiteľovi;

- v prípade zamietnutia reklamácie je potrebné zaslať doklad o tom, že subjekt, ktorý vykonal posúdenie reklamovaného výrobku je určenou osobou na vykonávanie záručných opráv a vydávanie odborných posúdení (znalec, autorizovaná, notifikovaná alebo akreditovaná osoba, alebo osoba oprávnená výrobcom);
- písomný doklad o vybavení reklamácie spotrebiteľa, zároveň je potrebné preukázať odovzdanie/zaslanie tohto dokladu spotrebiteľovi.

Účastník konania v stanovenej lehote nedoručil orgánu dohľadu požadované doklady, pričom ich nedoručenie ani žiadnym spôsobom neospravedlnil, čím zo strany účastníka konania došlo k porušeniu povinnosti poskytnúť súčinnosť orgánu dohľadu podľa § 28 ods. 3 a § 28 ods. 7 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a zároveň došlo k naplneniu skutkovej podstaty marenia výkonu dohľadu,

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 37 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa **poriadkovú pokutu** vo výške **1 200,- €** (slovom jedentisícidvesto eur).

O d ô v o d n e n i e

Dňa 27.08.2024 bol na Inšpektorát SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj doručený spotrebiteľský podnet, ktorý sa týkal reklamácie robotickej kosačky Riwall PRO RRM 1000, ktorá bola zakúpená spotrebiteľom M. M. prostredníctvom internetového obchodu www.bonusko.sk (objednávka č. 202304583 zo dňa 11.07.2023, faktúra č. 2300700257 zo dňa 13.07.2023 vystavená na sumu 540,00 EUR). Predmetný spotrebiteľský podnet bol na Inšpektoráte SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj zaevidovaný pod poradovým č. 630/2024.

Za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu č. 630/2024 bola účastníkovi konania zaslaná do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk „**Výzva na doručenie dokladov**“ zo dňa **29.10.2024**, v zmysle ktorej mal účastník konania v stanovenej lehote do 5 pracovných dní odo dňa doručenia tejto výzvy predložiť orgánu dohľadu nasledovné doklady:

- kompletnú písomnú komunikáciu so spotrebiteľom, M. M. v súvislosti s reklamáciou robotickej kosačky Riwall PRO RRM 1000 prijatou dňa 24.11.2023 pod č. 938005537;
- evidenciu o reklamáciách za rok 2023, kde je predmetná reklamácia zaevidovaná;
- odborné posúdenie reklamovaného výrobku (v prípade zamietnutej reklamácie), zároveň je potrebné preukázať odovzdanie/zaslanie tohto dokladu spotrebiteľovi;
- v prípade zamietnutia reklamácie je potrebné zaslať doklad o tom, že subjekt, ktorý vykonal posúdenie reklamovaného výrobku je určenou osobou na vykonávanie záručných opráv a vydávanie odborných posúdení (znalec, autorizovaná, notifikovaná alebo akreditovaná osoba, alebo osoba oprávnená výrobcom);
- písomný doklad o vybavení reklamácie spotrebiteľa, zároveň je potrebné preukázať odovzdanie/zaslanie tohto dokladu spotrebiteľovi.

Výzva zo dňa 29.10.2024 bola účastníkovi konania doručená za použitia fikcie doručenia podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1. zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov dňa 14.11.2024, nakoľko uplynula úložná lehota rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia.

Účastník konania nedoručil v stanovenej lehote orgánu dohľadu požadované doklady, pričom ich nedoručenie ani žiadnym spôsobom neospravedlnil.

Z vyššie uvedeného dôvodu bola účastníkovi konania zaslaná do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk „**Výzva II na doručenie dokladov**“ zo dňa **10.12.2024**, v zmysle ktorej mal účastník konania v stanovenej lehote do 5 pracovných dní odo dňa doručenia tejto výzvy predložiť orgánu dohľadu vyššie špecifikované doklady.

Výzva II zo dňa 10.12.2024 bola účastníkovi konania doručená za použitia fikcie doručenia podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1. zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov dňa 26.12.2024, nakoľko uplynula úložná lehota rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia. Účastník konania nedoručil v stanovenej lehote orgánu dohľadu požadované doklady, pričom ich nedoručenie ani žiadnym spôsobom neospravedlnil.

Z vyššie uvedeného dôvodu bola účastníkovi konania zaslaná do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk „**Výzva III na doručenie dokladov**“ zo dňa **08.01.2025**, v zmysle ktorej mal účastník konania v stanovenej lehote do 5 pracovných dní odo dňa doručenia tejto výzvy predložiť orgánu dohľadu vyššie špecifikované doklady.

Výzva II zo dňa 08.01.2025 bola účastníkovi konania doručená za použitia fikcie doručenia podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1. zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov dňa 24.01.2025, nakoľko uplynula úložná lehota rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia. Účastník konania nedoručil v stanovenej lehote orgánu dohľadu požadované doklady, pričom ich nedoručenie ani žiadnym spôsobom neospravedlnil.

Účastník konania v stanovenej lehote nedoručil orgánu dohľadu požadované doklady, pričom ich nedoručenie ani žiadnym spôsobom neospravedlnil, čím zo strany účastníka konania došlo k porušeniu povinnosti poskytnúť súčinnosť orgánu dohľadu podľa § 28 ods. 3 a § 28 ods. 7 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a zároveň došlo k naplneniu skutkovej podstaty marenia výkonu dohľadu.

Predmetom postihu účastníka konania za marenie výkonu dohľadu bola skutočnosť, že účastník konania nepredložil doklady potrebné k prešetroeniu spotrebiteľského podnetu č. 630/2024. Výzvy zasielané účastníkovi konania sú súčasťou spisového materiálu, pričom z nich vyplýva požiadavka orgánu dohľadu na predloženie dokladov súvisiacich s výkonom dohľadu.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. PK/0116/04/24 zo dňa 01.07.2025 do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk. Predmetné oznámenie o začatí správneho konania bolo účastníkovi konania doručené dňa 17.07.2025, nakoľko došlo k uplynutiu úložnej lehoty s fikciou doručenia. Následne bolo účastníkovi konania zaslané upovedomenie zo dňa 13.08.2025, naše č. 1583/04/2025, že rozhodnutie nebude vydané v lehote do 30 dní od začatia správneho konania, ale bude vydané v lehote do 60 dní od začatia správneho konania.

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 (zákon o e-Governmente), (ďalej len „zákon o e-Governmente“), orgán verejnej moci je povinný uplatňovať výkon verejnej moci elektronicke 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) bod 1. zákona o e-Governmente, elektronická úradná správa vrátane všetkých elektronických dokumentov sa považuje za doručenú, ak je adresátom iná osoba ako orgán verejnej moci, a ak sa doručuje do vlastných rúk, momentom uvedeným na elektronickej doručenke alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k dôvodom konania do 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

K oznámeniu o začatí správneho konania sa účastník konania v lehote stanovenej správnym orgánom nevyjadril.

Nakoľko účastník konania neuviedol žiadne nové skutočnosti, ani dôkazy, ktoré by ho zbavovali zodpovednosti za zistené porušenie zákona, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Inšpektorát SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v danom prípade spoľahlivo preukázaný. Účastník konania v postavení dohliadanej osoby maril výkon dohľadu tým, že neumožnil prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 630/2024, nakoľko nedoručil požadované doklady potrebné k jeho prešetreniu a na zaslané výzvy žiadnym spôsobom nereagoval. V zaslaných výzvach bol účastník konania zároveň upozornený, že v prípade porušenia povinnosti poskytnúť súčinnosť podľa § 28 ods. 3, resp. § 28 ods. 7 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, môže orgán dohľadu tomu, kto bez závažného dôvodu marí, ruší alebo sťažuje výkon dohľadu uložiť poriadkovú pokutu.

Podľa § 26 ods. 1 písm. b) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa: „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. o ochrane spotrebiteľa: „Orgán dohľadu môže začať dohľad z vlastnej iniciatívy alebo podľa osobitného predpisu.“

Podľa § 27 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa: „Dohľad sa vykonáva získavaním, spracúvaním a vyhodnocovaním informácií a podkladov o činnosti dohliadanej osoby.“

Podľa § 27 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa: „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. o ochrane spotrebiteľa: „Orgán dohľadu môže vykonávať dohľad na mieste a dohľad na diaľku.“

Podľa § 28 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa: „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. o ochrane spotrebiteľa: „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. o ochrane spotrebiteľa: „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.“

Podľa § 37 ods. 1 písm. a) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa: „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. o ochrane spotrebiteľa: „Orgán dohľadu môže uložiť poriadkovú pokutu podľa odseku 1 vo výške od 20 eur do 2 000 eur, ak ide o fyzickú osobu, a vo výške od 50 eur do 5 000 eur, ak ide o právnickú osobu.“

Podľa § 37 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa: „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.“

Pri rozhodovaní o uložení a o výške poriadkovej pokuty bolo v zmysle § 37 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa prihliadnuté 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.

Správny orgán vzal do úvahy, že protiprávnosť sankcionovaného konania spočíva v marení výkonu dohľadu neposkytnutím súčinnosti orgánu dohľadu. Z hľadiska závažnosti protiprávneho konania účastníka konania bolo zohľadnené, že konaním účastníka konania bola spochybnená

podstata a význam štátneho dohľadu vykonávaného Slovenskou obchodnou inšpekciou nad vnútorným trhom, a teda uvedené konanie považuje správny orgán za závažné. Správny orgán prihliadol aj na následky protiprávneho konania. Predloženie požadovaných dokladov bolo nevyhnutným predpokladom riadneho prešetrenia spotrebiteľského podnetu a spoľahlivého zistenia skutkového stavu. Orgán dohľadu tak nemohol v dôsledku marenia výkonu kontroly plniť svoje úlohy, ktoré mu vyplývajú z dozorovanej legislatívy, nemohol prešetriť podnet spotrebiteľa týkajúci sa protiprávneho konania účastníka konania vo vzťahu k postupu účastníka konania ako predávajúceho pri uplatnení zodpovednosti za vady tovaru v hodnote 540,- eur predaného predávajúcim spotrebiteľovi a riadne ukončiť výkon dohľadu.

Zohľadnený bol i rozsah, trvanie a okolnosti protiprávneho konania. Napriek tomu, že bol účastník konania opakovane vyzývaný, na výzvy správneho orgánu účastník konania nereagoval a bez ďalšieho náležitého ospravedlnenia nepredložil požadované doklady v stanovenej lehote. Prvá výzva bola účastníkovi konania doručená za použitia fikcie doručenia dňa 14.11.2024, druhá výzva bola účastníkovi konania doručená za použitia fikcie doručenia dňa 26.12.2024 a tretia výzva bola účastníkovi konania doručená za použitia fikcie doručenia dňa 24.01.2025, pričom požadované doklady mal účastník konania doručiť do 5 pracovných dní odo dňa doručenia výzvy. Účastník konania ani do času vydania tohto rozhodnutia požadované doklady nedoručil a žiadnym spôsobom neposkytol súčinnosť Inšpektorátu SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj pri prešetrení spotrebiteľského podnetu.

Správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že sa nejednalo o opakované marenie, rušenie alebo sťažovanie výkonu dohľadu podľa zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán môže uložiť v zmysle § 37 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, a to od 50 eur do 5 000 eur. 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. o ochrane spotrebiteľa, prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je najmä jej preventívna a represívna funkcia, pričom ak ide o finančný postih, tento nemôže byť vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom neprimerane mierny, a teda je nevyhnutné, aby sankcia obsahovala aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaný subjekt do budúca vyvaroval ďalšieho porušovania zákonných ustanovení.

Pri zohľadnení všetkých uvedených skutočností správny orgán rozhodol tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Keďže správny orgán uložil pokutu v zákonnej sadzbe má za to, že pokuta uložená v tejto výške je s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona a od uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale aj preventívny účinok.

ROZHODNUTIE

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

rozhodol takto:

účastníkovi konania:

obchodné meno: **Andler Marketing s. r. o.**
sídlo: **Nová Vieska 243, 943 41 Nová Vieska**
IČO: **55 233 341**

pre porušenie povinnosti poskytnúť súčinnosť orgánu dohľadu podľa § 28 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého *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* a **§ 28 ods. 7 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa**, v zmysle ktorého *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, čím došlo k naplneniu skutkovej podstaty marenia výkonu dohľadu*, nakoľko účastníkovi konania boli z Inšpektorátu SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj zasielané do jeho elektronickej schránky Výzvy na zaslanie dokladov ku kontrole, v zmysle ktorých mal na Inšpektorát SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj zaslať dokumenty potrebné k prešetreniu spotrebiteľského podnetu č. **500/2024, 441/2024, 511/2024, 481/2024**. Všetky Výzvy boli účastníkovi konania doručené do jeho elektronickej schránky za použitia fikcie doručenia podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1. zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o e-Governmente“).

Podnet č. 500/2024

Za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu č. 500/2024 bola účastníkovi konania zaslaná do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk „**Výzva na doručenie dokladov**“ zo dňa **30.09.2024**, naše číslo 2107/04/2024, v zmysle ktorej mal účastník konania v stanovenej lehote do 5 pracovných dní odo dňa doručenia tejto výzvy predložiť orgánu dohľadu nasledovné doklady:

- doklad o vrátení platby spotrebiteľovi I. J., v súvislosti s objednávkou – identifikačné číslo č. 32137-100578, za zariadenie: mobilný telefón Motorola Moto G54 Power Edition – Pearl Blie 6,5“, v celkovej hodnote 154,-€;

- resp. doklad preukazujúci dodanie predmetného tovaru spotrebiteľovi;
- kompletnú písomnú komunikáciu so spotrebiteľom a náležité vysvetlenie k nedodaniu tovaru resp. k nevráteniu platby v súvislosti s predmetnou objednávkou spotrebiteľa.

Výzva zo dňa 30.09.2024 bola účastníkovi konania doručená za použitia fikcie doručenia podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1. zákona o e-Governmente dňa 16.10.2024, nakoľko uplynula úložná lehota rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia. Účastník konania nedoručil v stanovenej lehote orgánu dohľadu požadované doklady, pričom ich nedoručenie ani žiadnym spôsobom neospravedlnil.

Z vyššie uvedeného dôvodu bola účastníkovi konania zaslaná do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk „**Výzva II na doručenie dokladov**“ zo dňa **04.11.2024**, naše číslo 2316/04/2024, v zmysle ktorej mal účastník konania v stanovenej lehote do 5 pracovných dní odo dňa doručenia tejto výzvy predložiť orgánu dohľadu vyššie špecifikované doklady.

Výzva II zo dňa 04.11.2024 bola účastníkovi konania doručená za použitia fikcie doručenia podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1. zákona o e-Governmente dňa 20.11.2024, nakoľko uplynula úložná lehota rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia. Účastník konania nedoručil na I SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj žiadne požadované doklady.

Podnet č. 441/2024

Za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu č. 441/2024 bola účastníkovi konania zaslaná do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk „**Výzva na doručenie dokladov**“ zo dňa **30.09.2024**, naše číslo 2106/04/2024, v zmysle ktorej mal účastník konania v stanovenej lehote do 5 pracovných dní odo dňa doručenia tejto výzvy predložiť orgánu dohľadu nasledovné doklady:

- doklad o vrátení platby H. P., v súvislosti s objednávkou – identifikačné číslo č. 32137-100092, za zariadenie tlačiareň štítkov BROTHER PT-P750W, v celkovej hodnote 109,- €;
- resp. doklad preukazujúci dodanie predmetného tovaru spotrebiteľovi;
- kompletnú písomnú komunikáciu so spotrebiteľom a náležité vysvetlenie k nedodaniu tovaru resp. k nevráteniu platby v súvislosti s predmetnou objednávkou spotrebiteľa.

Výzva zo dňa 30.09.2024 bola účastníkovi konania doručená za použitia fikcie doručenia podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1. zákona o e-Governmente dňa 16.10.2024, nakoľko uplynula úložná lehota rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia. Účastník konania nedoručil v stanovenej lehote orgánu dohľadu požadované doklady, pričom ich nedoručenie ani žiadnym spôsobom neospravedlnil.

Z vyššie uvedeného dôvodu bola účastníkovi konania zaslaná do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk „**Výzva II na doručenie dokladov**“ zo dňa **04.11.2024**, naše číslo 2317/04/2024, v zmysle ktorej mal účastník konania v stanovenej lehote do 5 pracovných dní odo dňa doručenia tejto výzvy predložiť orgánu dohľadu vyššie špecifikované doklady.

Výzva II zo dňa 04.11.2024 bola účastníkovi konania doručená za použitia fikcie doručenia podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1. zákona o e-Governmente dňa 20.11.2024, nakoľko uplynula úložná lehota rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia. Účastník konania nedoručil v stanovenej lehote orgánu dohľadu požadované doklady, pričom ich nedoručenie ani žiadnym spôsobom neospravedlnil.

lehote orgánu dohľadu požadované doklady, pričom ich nedoručenie ani žiadnym spôsobom neospravedlnil.

Podnet č. 511/2024

Za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu č. 511/2024 bola účastníkovi konania zaslaná do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk „**Výzva na zaslanie dokladov ku kontrole**“ zo dňa 11.09.2024, naše číslo 2007/04/2024, v zmysle ktorej mal účastník konania v stanovenej lehote do 10 dní odo dňa doručenia tejto výzvy predložiť orgánu dohľadu nasledovné doklady:

- doklad o vrátení platby spotrebiteľovi M. L., objednávka – identifikačné číslo č. 32137-100260 zo dňa 05.06.2024, za zariadenie Epson EcoTank L3250 v hodnote 155,-€ v súvislosti s odstúpením spotrebiteľa od zmluvy zo dňa 25.06.2024;
- kompletnú písomnú komunikáciu so spotrebiteľom a náležité vysvetlenie k nevráteniu platby v súvislosti s odstúpením spotrebiteľa od zmluvy.

Výzva zo dňa 11.09.2024 bola účastníkovi konania doručená za použitia fikcie doručenia podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1. zákona o e-Governmente dňa 27.09.2024, nakoľko uplynula úložná lehota rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia. Účastník konania nedoručil v stanovenej lehote orgánu dohľadu požadované doklady, pričom ich nedoručenie ani žiadnym spôsobom neospravedlnil.

Z vyššie uvedeného dôvodu bola účastníkovi konania zaslaná do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk „**Výzva II na doručenie dokladov**“ zo dňa 17.10.2024, naše číslo 2220/04/2024, v zmysle ktorej mal účastník konania v stanovenej lehote do 10 dní odo dňa doručenia tejto výzvy predložiť orgánu dohľadu vyššie špecifikované doklady.

Výzva II zo dňa 17.10.2024 bola účastníkovi konania doručená za použitia fikcie doručenia podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1. zákona o e-Governmente dňa 02.11.2024, nakoľko uplynula úložná lehota rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia. Účastník konania nedoručil v stanovenej lehote orgánu dohľadu požadované doklady, pričom ich nedoručenie ani žiadnym spôsobom neospravedlnil.

Z vyššie uvedeného dôvodu bola účastníkovi konania zaslaná do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk „**Výzva III na doručenie dokladov**“ zo dňa 20.11.2024, naše číslo 2426/04/2024, v zmysle ktorej mal účastník konania v stanovenej lehote do 10 dní odo dňa doručenia tejto výzvy predložiť orgánu dohľadu vyššie špecifikované doklady.

Výzva III zo dňa 20.11.2024 bola účastníkovi konania doručená za použitia fikcie doručenia podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1. zákona o e-Governmente dňa 07.12.2024, nakoľko uplynula úložná lehota rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia. Účastník konania nedoručil v stanovenej lehote orgánu dohľadu požadované doklady, pričom ich nedoručenie ani žiadnym spôsobom neospravedlnil.

Podnet č. 481/2024

Za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu č. 481/2024 bola účastníkovi konania zaslaná do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy

www.slovensko.sk „**Výzva na zaslanie dokladov ku kontrole**“ zo dňa 11.09.2024, naše číslo 2008/04/2024, v zmysle ktorej mal účastník konania v stanovenej lehote do 10 dní odo dňa doručenia tejto výzvy predložiť orgánu dohľadu nasledovné doklady:

- doklad o vrátení platby spotrebiteľovi M. D., v súvislosti s objednávkou – identifikačné číslo č. 32137-100217 zo dňa 04.06.2024, za zariadenie Sony NW-WS413C v celkovej hodnote s prepravou 72,-€, v súvislosti s odstúpením spotrebiteľa od zmluvy;
- kompletnú písomnú komunikáciu so spotrebiteľom a náležité vysvetlenie k nevráteniu platby v súvislosti s odstúpením spotrebiteľa od zmluvy.

Výzva zo dňa 11.09.2024 bola účastníkovi konania doručená za použitia fikcie doručenia podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1. zákona o e-Governmente dňa 27.09.2024, nakoľko uplynula úložná lehota rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia. Účastník konania nedoručil v stanovenej lehote orgánu dohľadu požadované doklady, pričom ich nedoručenie ani žiadnym spôsobom neospravedlnil.

Z vyššie uvedeného dôvodu bola účastníkovi konania zaslaná do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk „**Výzva II na doručenie dokladov**“ zo dňa 17.10.2024, naše číslo 2219/04/2024, v zmysle ktorej mal účastník konania v stanovenej lehote do 10 dní odo dňa doručenia tejto výzvy predložiť orgánu dohľadu vyššie špecifikované doklady.

Výzva II zo dňa 17.10.2024 bola účastníkovi konania doručená za použitia fikcie doručenia podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1. zákona o e-Governmente dňa 02.11.2024, nakoľko uplynula úložná lehota rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia. Účastník konania nedoručil v stanovenej lehote orgánu dohľadu požadované doklady, pričom ich nedoručenie ani žiadnym spôsobom neospravedlnil.

Z vyššie uvedeného dôvodu bola účastníkovi konania zaslaná do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk „**Výzva III na doručenie dokladov**“ zo dňa 20.11.2024, naše číslo 2425/04/2024, v zmysle ktorej mal účastník konania v stanovenej lehote do 10 dní odo dňa doručenia tejto výzvy predložiť orgánu dohľadu vyššie špecifikované doklady.

Výzva III zo dňa 20.11.2024 bola účastníkovi konania doručená za použitia fikcie doručenia podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1. zákona o e-Governmente dňa 07.12.2024, nakoľko uplynula úložná lehota rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia. Účastník konania nedoručil v stanovenej lehote orgánu dohľadu požadované doklady, pričom ich nedoručenie ani žiadnym spôsobom neospravedlnil.

Účastník konania v stanovenej lehote nedoručil orgánu dohľadu požadované doklady, pričom ich nedoručenie ani žiadnym spôsobom neospravedlnil, čím zo strany účastníka konania došlo k porušeniu povinnosti poskytnúť súčinnosť orgánu dohľadu podľa § 28 ods. 3 a § 28 ods. 7 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a zároveň došlo k naplneniu skutkovej podstaty marenia výkonu dohľadu,

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 37 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa **poriadkovú pokutu** vo výške **3200,- €** (slovom tritisícdesto eur).

O d ô v o d n e n i e

Dňa 15.07.2024 bol na Inšpektorát SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj doručený spotrebiteľský podnet, predmetom ktorého bolo nedodanie tovaru a nevrátenie platobných prostriedkov, v súvislosti s objednávkou – identifikačné číslo č. 32137-100578, dátum úhrady platby za tovar: 10.06.2024, zariadenie: mobilný telefón Motorola Moto G54 Power Edition – Pearl Blie 6,5“, v celkovej hodnote 154,-€, spotrebiteľ: I. J., ktorý si spotrebiteľ objednal prostredníctvom internetového obchodu www.andlershop.sk. Predmetný spotrebiteľský podnet bol na Inšpektoráte SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj zaevidovaný pod poradovým č. 500/2024.

Za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu č. 500/2024 bola účastníkovi konania zaslaná do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk „**Výzva na doručenie dokladov**“ zo dňa **30.09.2024**, v zmysle ktorej mal účastník konania v stanovenej lehote do 5 pracovných dní odo dňa doručenia tejto výzvy predložiť orgánu dohľadu nasledovné doklady:

- doklad o vrátení platby spotrebiteľovi I. J., v súvislosti s objednávkou – identifikačné číslo č. 32137-100578, za zariadenie: mobilný telefón Motorola Moto G54 Power Edition – Pearl Blie 6,5“, v celkovej hodnote 154,-€;
- resp. doklad preukazujúci dodanie predmetného tovaru spotrebiteľovi;
- kompletnú písomnú komunikáciu so spotrebiteľom a náležité vysvetlenie k nedodaniu tovaru resp. k nevráteniu platby v súvislosti s predmetnou objednávkou spotrebiteľa.

Výzva zo dňa 30.09.2024 bola účastníkovi konania doručená za použitia fikcie doručenia podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1. zákona o e-Governmente dňa 16.10.2024, nakoľko uplynula úložná lehota rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia. Účastník konania nedoručil v stanovenej lehote orgánu dohľadu požadované doklady, pričom ich nedoručenie ani žiadnym spôsobom neospravedlnil.

Z vyššie uvedeného dôvodu bola účastníkovi konania zaslaná do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk „**Výzva II na doručenie dokladov**“ zo dňa **04.11.2024**, v zmysle ktorej mal účastník konania v stanovenej lehote do 5 pracovných dní odo dňa doručenia tejto výzvy predložiť orgánu dohľadu vyššie špecifikované doklady.

Výzva II zo dňa 04.11.2024 bola účastníkovi konania doručená za použitia fikcie doručenia podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1 zákona o e-Governmente dňa 20.11.2024, nakoľko uplynula úložná lehota rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia. Účastník konania nedoručil na I SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj žiadne požadované doklady.

Dňa 24.06.2024 bol na Inšpektorát SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj doručený spotrebiteľský podnet, predmetom ktorého bolo nedodanie tovaru a nevrátenie platobných prostriedkov, v súvislosti s objednávkou – identifikačné číslo č. 32137-100092, dátum úhrady platby za tovar: 03.06.2024, zariadenie: tlačiareň štítkov BROTHER PT-P750W, v celkovej hodnote 109,-€, spotrebiteľ: H. P., ktoré si spotrebiteľ objednal prostredníctvom internetového obchodu www.andlershop.si. Predmetný spotrebiteľský podnet bol na Inšpektoráte SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj zaevidovaný pod poradovým č. 441/2024.

Za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu č. 441/2024 bola účastníkovi konania zaslaná do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy

www.slovensko.sk „**Výzva na doručenie dokladov**“ zo dňa 30.09.2024, v zmysle ktorej mal účastník konania v stanovenej lehote do 5 pracovných dní odo dňa doručenia tejto výzvy predložiť orgánu dohľadu nasledovné doklady:

- doklad o vrátení platby H. P., v súvislosti s objednávkou – identifikačné číslo č. 32137-100092, za zariadenie tlačiareň štítkov BROTHER PT-P750W, v celkovej hodnote 109,-€;
- resp. doklad preukazujúci dodanie predmetného tovaru spotrebiteľovi;
- kompletnú písomnú komunikáciu so spotrebiteľom a náležité vysvetlenie k nedodaniu tovaru resp. k nevráteniu platby v súvislosti s predmetnou objednávkou spotrebiteľa.

Výzva zo dňa 30.09.2024 bola účastníkovi konania doručená za použitia fikcie doručenia podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1. zákona o e-Governmente dňa 16.10.2024, nakoľko uplynula úložná lehota rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia. Účastník konania nedoručil v stanovenej lehote orgánu dohľadu požadované doklady, pričom ich nedoručenie ani žiadnym spôsobom neospravedlnil.

Z vyššie uvedeného dôvodu bola účastníkovi konania zaslaná do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk „**Výzva II na doručenie dokladov**“ zo dňa 04.11.2024, v zmysle ktorej mal účastník konania v stanovenej lehote do 5 pracovných dní odo dňa doručenia tejto výzvy predložiť orgánu dohľadu vyššie špecifikované doklady.

Výzva II zo dňa 04.11.2024 bola účastníkovi konania doručená za použitia fikcie doručenia podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1. zákona o e-Governmente dňa 20.11.2024, nakoľko uplynula úložná lehota rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia. Účastník konania nedoručil v stanovenej lehote orgánu dohľadu požadované doklady, pričom ich nedoručenie ani žiadnym spôsobom neospravedlnil.

Dňa 17.07.2024 bol na Inšpektorát SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj doručený spotrebiteľský podnet, ktorý sa týkal nevrátenia platobných prostriedkov pri odstúpení od zmluvy spotrebiteľa M. L., v súvislosti s objednávkou – identifikačné číslo č. 32137-100260 zo dňa 05.06.2024, za zariadenie Epson EcoTank L3250 v hodnote 155,-€, ktoré si spotrebiteľ objednal prostredníctvom internetového obchodu www.andlershop.sk. Predmetný spotrebiteľský podnet bol na Inšpektoráte SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj zaevidovaný pod poradovým č. 511/2024.

Za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu č. 511/2024 bola účastníkovi konania zaslaná do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk „**Výzva na zaslanie dokladov ku kontrole**“ zo dňa 11.09.2024, v zmysle ktorej mal účastník konania v stanovenej lehote do 10 dní odo dňa doručenia tejto výzvy predložiť orgánu dohľadu nasledovné doklady:

- doklad o vrátení platby spotrebiteľovi M. L., objednávka – identifikačné číslo č. 32137-100260 zo dňa 05.06.2024, za zariadenie Epson EcoTank L3250 v hodnote 155,-€ v súvislosti s odstúpením spotrebiteľa od zmluvy zo dňa 25.06.2024;
- kompletnú písomnú komunikáciu so spotrebiteľom a náležité vysvetlenie k nevráteniu platby v súvislosti s odstúpením spotrebiteľa od zmluvy.

Výzva zo dňa 11.09.2024 bola účastníkovi konania doručená za použitia fikcie doručenia podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1. zákona o e-Governmente dňa 27.09.2024, nakoľko uplynula úložná

lehota rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia. Účastník konania nedoručil v stanovenej lehote orgánu dohľadu požadované doklady, pričom ich nedoručenie ani žiadnym spôsobom neospravedlnil.

Z vyššie uvedeného dôvodu bola účastníkovi konania zaslaná do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk „**Výzva II na doručenie dokladov**“ zo dňa 17.10.2024, v zmysle ktorej mal účastník konania v stanovenej lehote do 10 dní odo dňa doručenia tejto výzvy predložiť orgánu dohľadu vyššie špecifikované doklady.

Výzva II zo dňa 17.10.2024 bola účastníkovi konania doručená za použitia fikcie doručenia podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1. zákona o e-Governmente dňa 02.11.2024, nakoľko uplynula úložná lehota rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia. Účastník konania nedoručil v stanovenej lehote orgánu dohľadu požadované doklady, pričom ich nedoručenie ani žiadnym spôsobom neospravedlnil.

Z vyššie uvedeného dôvodu bola účastníkovi konania zaslaná do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk „**Výzva III na doručenie dokladov**“ zo dňa 20.11.2024, v zmysle ktorej mal účastník konania v stanovenej lehote do 10 dní odo dňa doručenia tejto výzvy predložiť orgánu dohľadu vyššie špecifikované doklady.

Výzva III zo dňa 20.11.2024 bola účastníkovi konania doručená za použitia fikcie doručenia podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1. zákona o e-Governmente dňa 07.12.2024, nakoľko uplynula úložná lehota rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia. Účastník konania nedoručil v stanovenej lehote orgánu dohľadu požadované doklady, pričom ich nedoručenie ani žiadnym spôsobom neospravedlnil.

Dňa 08.07.2024 bol na Inšpektorát SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj doručený spotrebiteľský podnet, ktorý sa týkal nevrátenia platobných prostriedkov pri odstúpení od zmluvy spotrebiteľa M. D., v súvislosti s objednávkou – identifikačné číslo č. 32137-100217 zo dňa 04.06.2024, za zariadenie Sony NW-WS413C v celkovej hodnote s prepravou 72,-€, ktoré si spotrebiteľ objednal prostredníctvom internetového obchodu www.andlershop.sk. Predmetný spotrebiteľský podnet bol na Inšpektoráte SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj zaevidovaný pod poradovým č. 481/2024.

Za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu č. 481/2024 bola účastníkovi konania zaslaná do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk „**Výzva na zaslanie dokladov ku kontrole**“ zo dňa 11.09.2024, v zmysle ktorej mal účastník konania v stanovenej lehote do 10 dní odo dňa doručenia tejto výzvy predložiť orgánu dohľadu nasledovné doklady:

- doklad o vrátení platby spotrebiteľovi M. D., v súvislosti s objednávkou – identifikačné číslo č. 32137-100217 zo dňa 04.06.2024, za zariadenie Sony NW-WS413C v celkovej hodnote s prepravou 72,-€, v súvislosti s odstúpením spotrebiteľa od zmluvy;
- kompletnú písomnú komunikáciu so spotrebiteľom a náležité vysvetlenie k nevráteniu platby v súvislosti s odstúpením spotrebiteľa od zmluvy.

Výzva zo dňa 11.09.2024 bola účastníkovi konania doručená za použitia fikcie doručenia podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1. zákona o e-Governmente dňa 27.09.2024, nakoľko uplynula úložná lehota rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia. Účastník konania nedoručil v stanovenej lehote orgánu dohľadu požadované doklady, pričom ich nedoručenie ani žiadnym spôsobom neospravedlnil.

lehote orgánu dohľadu požadované doklady, pričom ich nedoručenie ani žiadnym spôsobom neospravedlnil.

Z vyššie uvedeného dôvodu bola účastníkovi konania zaslaná do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk „**Výzva II na doručenie dokladov**“ zo dňa 17.10.2024, v zmysle ktorej mal účastník konania v stanovenej lehote do 10 dní odo dňa doručenia tejto výzvy predložiť orgánu dohľadu vyššie špecifikované doklady.

Výzva II zo dňa 17.10.2024 bola účastníkovi konania doručená za použitia fikcie doručenia podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1. zákona o e-Governmente dňa 02.11.2024, nakoľko uplynula úložná lehota rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia. Účastník konania nedoručil v stanovenej lehote orgánu dohľadu požadované doklady, pričom ich nedoručenie ani žiadnym spôsobom neospravedlnil.

Z vyššie uvedeného dôvodu bola účastníkovi konania zaslaná do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk „**Výzva III na doručenie dokladov**“ zo dňa 20.11.2024, v zmysle ktorej mal účastník konania v stanovenej lehote do 10 dní odo dňa doručenia tejto výzvy predložiť orgánu dohľadu vyššie špecifikované doklady.

Výzva III zo dňa 20.11.2024 bola účastníkovi konania doručená za použitia fikcie doručenia podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1. zákona o e-Governmente dňa 07.12.2024, nakoľko uplynula úložná lehota rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia. Účastník konania nedoručil v stanovenej lehote orgánu dohľadu požadované doklady, pričom ich nedoručenie ani žiadnym spôsobom neospravedlnil.

Účastník konania v stanovenej lehote nedoručil orgánu dohľadu požadované doklady, pričom ich nedoručenie ani žiadnym spôsobom neospravedlnil, čím zo strany účastníka konania došlo k porušeniu povinnosti poskytnúť súčinnosť orgánu dohľadu podľa § 28 ods. 3 a § 28 ods. 7 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a zároveň došlo k naplneniu skutkovej podstaty marenia výkonu dohľadu.

Predmetom postihu účastníka konania za marenie výkonu dohľadu bola skutočnosť, že účastník konania nepredložil doklady potrebné k prešetroeniu spotrebiteľského podnetu č. 500/2024, 441/2024, 511/2024 a 481/2024. Výzvy zasielané účastníkovi konania sú súčasťou spisového materiálu, pričom z nich vyplýva požiadavka orgánu dohľadu na predloženie dokladov súvisiacich s výkonom dohľadu.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. PK/0121/04/24 zo dňa 02.07.2025 do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk. Predmetné oznámenie o začatí správneho konania bolo účastníkovi konania doručené dňa 18.07.2025, nakoľko došlo k uplynutiu úložnej lehoty s fikciou doručenia. Následne bolo účastníkovi konania zaslané upovedomenie zo dňa 13.08.2025, naše č. 1586/04/2025, že rozhodnutie nebude vydané v lehote do 30 dní od začatia správneho konania, ale bude vydané v lehote do 60 dní od začatia správneho konania.

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 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) bod 1. zákona o e-Governmente, elektronická úradná správa vrátane všetkých elektronických dokumentov sa považuje za doručenú, ak je adresátom iná osoba ako orgán verejnej moci, a ak sa doručuje do vlastných rúk, momentom uvedeným na elektronickej doručenke alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k dôvodom konania do 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

K oznámeniu o začatí správneho konania sa účastník konania v lehote stanovenej správnym orgánom nevyjadril.

Nakoľko účastník konania neuviedol žiadne nové skutočnosti, ani dôkazy, ktoré by ho zbavovali zodpovednosti za zistené porušenie zákona, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Inšpektorát SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v danom prípade spoľahlivo preukázaný. Účastník konania v postavení dohliadanej osoby maril výkon dohľadu tým, že neumožnil prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 500/2024, 441/2024, 511/2024 a 481/2024, nakoľko nedoručil požadované doklady potrebné k ich prešetreniu a na zaslané výzvy žiadnym spôsobom nereagoval. Vo všetkých zaslaných výzvach bol účastník konania zároveň upozornený, že v prípade porušenia povinnosti poskytnúť súčinnosť podľa § 28 ods. 3, resp. § 28 ods. 7 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, môže orgán dohľadu tomu, kto bez závažného dôvodu marí, ruší alebo sťažuje výkon dohľadu uložiť poriadkovú pokutu.

Podľa § 26 ods. 1 písm. b) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa: *„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. o ochrane spotrebiteľa: *„Orgán dohľadu môže začať dohľad z vlastnej iniciatívy alebo podľa osobitného predpisu.“*

Podľa § 27 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa: „Dohľad sa vykonáva získavaním, spracúvaním a vyhodnocovaním informácií a podkladov o činnosti dohliadanej osoby.“

Podľa § 27 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa: „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. o ochrane spotrebiteľa: „Orgán dohľadu môže vykonávať dohľad na mieste a dohľad na diaľku.“

Podľa § 28 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa: „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. o ochrane spotrebiteľa: „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. o ochrane spotrebiteľa: „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.“

Podľa § 37 ods. 1 písm. a) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa: „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. o ochrane spotrebiteľa: „Orgán dohľadu môže uložiť poriadkovú pokutu podľa odseku 1 vo výške od 20 eur do 2 000 eur, ak ide o fyzickú osobu, a vo výške od 50 eur do 5 000 eur, ak ide o právnickú osobu.“

Podľa § 37 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa: „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.“

Pri rozhodovaní o uložení a o výške poriadkovej pokuty bolo v zmysle § 37 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa prihliadnuté 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.

Správny orgán vzal do úvahy, že protiprávnosť sankcionovaného konania spočíva v marení výkonu dohľadu neposkytnutím súčinnosti orgánu dohľadu. Uvedeným konaním účastníka konania bola spochybnená podstata a význam štátneho dohľadu vykonávaného Slovenskou

obchodnou inšpekciou nad vnútorným trhom, a teda uvedené konanie považuje správny orgán za závažné. Správny orgán prihliadol aj na následky protiprávneho konania. Predloženie požadovaných dokladov bolo nevyhnutným predpokladom na riadne prešetrenie spotrebiteľských podnetov a spoľahlivé zistenie skutkového stavu. V dôsledku marenia výkonu kontroly orgán dohľadu tak nemohol plniť svoje úlohy, ktoré mu vyplývajú z dozorovanej legislatívy, nemohol prešetriť opodstatnenosť až 4 spotrebiteľských podnetov týkajúcich sa nedodania výrobku predávajúcim, ktorý bol spotrebiteľom zaplatený.

Zohľadnený bol i rozsah, trvanie a okolnosti protiprávneho konania. Napriek tomu, že bol účastník konania opakovane vyzývaný, na výzvy správneho orgánu účastník konania nereagoval a bez ďalšieho náležitého ospravedlnenia nepredložil požadované doklady v stanovenej lehote. Všetky tri výzvy boli účastníkovi konania doručené za použitia fikcie doručenia, pričom požadované doklady mal účastník konania doručiť do vyššie uvedených pracovných dní odo dňa doručenia výzvy. Účastník konania ani do času vydania tohto rozhodnutia požadované doklady nedoručil a žiadnym spôsobom neposkytol súčinnosť Inšpektorátu SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj pri prešetrení spotrebiteľských podnetov.

Správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že sa nejednalo o opakované marenie, rušenie alebo sťažovanie výkonu dohľadu podľa zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán môže uložiť v zmysle § 37 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, a to od 50 eur do 5 000 eur. 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. o ochrane spotrebiteľa, prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je najmä jej preventívna a represívna funkcia, pričom ak ide o finančný postih, tento nemôže byť vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom neprimerane mierny, a teda je nevyhnutné, aby sankcia obsahovala aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaný subjekt do budúcnosti vyvaroval ďalšieho porušovania zákonných ustanovení.

Pri zohľadnení všetkých uvedených skutočností správny orgán rozhodol tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Keďže správny orgán uložil pokutu v zákonnej sadzbe má za to, že pokuta uložená v tejto výške je s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona a od uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale aj preventívny účinok.