

Číslo: P/0039/04/25

Dňa: 23.01.2026

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj, ako príslušný orgán podľa § 3 ods. 1, § 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, § 20 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov,

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

účastníkovi konania:

obchodné meno: **HMK KOMANDOR s.r.o.**

sídlo: **Jelenecká 44, 949 01 Nitra**

IČO: **44 842 252**

na základe dohľadu vykonaného na diaľku, začatého na základe výzvy na doručenie dokladov zo dňa 19.11.2024 a ukončeného dňa 10.01.2025 spísaním inšpekčného záznamu v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná 9, 950 50 Nitra, bez prítomnosti zástupcu dohliadanej osoby, zamestnanca dohliadanej osoby alebo osoby oprávnenej konať v mene dohliadanej osoby, ktorý bol zameraný na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 543/2024,

pre porušenie zákazu podľa ustanovenia § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení účinnom do 30.06.2024, v zmysle ktorého *predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať právo na informácie*, nakoľko prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 543/2024 bolo pri výkone dohľadu inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevydal spotrebiteľke písomné potvrdenie o prevzatí objednávky v zmysle § 632 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, ktoré musí obsahovať označenie predmetu diela a ďalej jeho rozsah, akosť, cenu za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia, napriek tomu, že dielo – zhotovenie políc do vstavanej skrine, nebolo zhotovené na počkanie, čím účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informácie,

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení účinnom do 30.06.2024 pokutu vo výške **200,- €** (slovom dvesto eur).

O d ô v o d n e n i e

Na základe výzvy na doručenie dokladov zo dňa 19.11.2024, doručenej účastníkovi konania dňa 04.12.2024, bol inšpektormi SOI začatý výkon dohľadu na diaľku, ukončený dňa 10.01.2025 spísaním inšpekčného záznamu v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj,

Staničná 9, 950 50 Nitra bez prítomnosti zástupcu dohliadanej osoby, zamestnanca dohliadanej osoby alebo osoby oprávnenej konať v mene dohliadanej osoby, ktorý bol zameraný na prešetrovanie spotrebiteľského podnetu č. 543/2024. Zistené nedostatky sú zdokumentované v inšpekčnom zázname zo dňa 10.01.2025, ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 29.01.2025.

Na základe vykonaného dohľadu, dokladov predložených spotrebiteľom a dokladov zaslaných účastníkom konania bolo inšpektormi SOI zistené, že spotrebiteľke bola dňa 05.10.2023 účastníkom konania namontovaná vstavaná skriňa. Pri montáži si spotrebiteľka doobjedнала police do skrine a následne prebehlo zameranie, pričom účastník konania stanovil sumu na 75,- €. Ani po 10 mesiacoch spotrebiteľka police stále nemala. Spotrebiteľka za police neuhradila účastníkovi konania ako zhotoviteľovi vopred žiadnu platbu. Účastník konania pripravil police spotrebiteľke, avšak z dôvodu chýbajúcich montážnikov nevedel prísť police namontovať. V mesiaci september sa montážnici zastavili u spotrebiteľky aj s policami. Pri montáži však bolo zistené, že police boli vyrobené menšie ako je priestor, kde si spotrebiteľka priała police mať. Následne bolo montážnikom oznámené, že si police už aj tak neprosí a dala si ich vyrobiť u iného zhotoviteľa.

Dňa 04.12.2024 bola účastníkovi konania doručená výzva na doručenie dokladov, potrebných k prešetrovaniu spotrebiteľského podnetu č. 543/2024. Na základe uvedenej výzvy účastník konania zaslal na Inšpektorát SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj svoje vyjadrenie, faktúru č. 2023/0061 zo dňa 05.10.2023, preberací protokol po montáži, montážnu kartu č. 2023/0061 05.10.2023 k vstavanej skrini, dodací list rozpisu č. 10150636 zo dňa 31.07.2023, objednávku na vstavanú skriňu – šatník, náčrt k objednávke, okótovaný popis interiéru (odsúhlasený spotrebiteľkou aj po zameraní), písomný súhlas so spracovaním osobných údajov, detail platby zo dňa 12.07.2023 – úhrada sumy 1979,- € (príloha č. 1 inšpekčného záznamu zo dňa 10.01.2025). Vo svojom vyjadrení účastník konania okrem iného uviedol, že z predloženého náčrtu je zrejmé, že police do vstavanej skrine nikdy neboli v návrhu zaslanom spotrebiteľke. Pri podpisovaní objednávky sa robili zmeny v rozložení políc a rozmerov, ale účastník konania nebol nikdy spotrebiteľkou upozornený, že si praje police. V cenovej ponuke preto nikdy neboli uvedené pred zameraním ani po zameraní. Po zameraní spotrebiteľka neupozornila účastníka konania, že si prosí police. Pri preberacom protokole po montáži neupresnila, že police chýbajú. Police nikdy neboli bez súhlasu spotrebiteľky odobraté z náčrtu. Kópiu objednávky doobjednaných políc účastník konania nevie poskytnúť, nakoľko sa nikdy nepodpísala doobjednaná, keďže nebola urobená písomne. Od spotrebiteľky nebola prevzatá žiadna záloha a nebola jej spôsobená žiadna finančná ujma. Spotrebiteľke bolo telefonicky oznámené, že poličky vedľa doobjednať a spotrebiteľka bola oboznámená s ich cenou aj s montážou, ale nie s dopravou, aby sa jej cena nenavýšila ešte viac. Po problémoch s montážnikmi sa predlžovalo dodanie políc, avšak napriek tomu nebola podľa účastníka konania spôsobená spotrebiteľke žiadna finančná strata. Objednané dve police nebránili využívaniu funkčnosti vstavanej skrine. Spotrebiteľka nebola zaviazaná k tomu, aby chýbajúce police, ktoré boli pre ňu vyrobené, musela aj naďalej od účastníka konania zakúpiť. Účastník konania tiež uviedol, že finančná strata bola spôsobená len jemu, nakoľko dal vyrobiť police, ktoré musel vopred zaplatiť, ale od zákazníka nemal žiadnu zálohu. Jednalo sa o výrobu na mieru a do výroby nedávajú žiadne produkty bez zálohy. Spotrebiteľke bolo ponúknuté dodanie políc bez montáže a so zníženou cenou. V mesiaci september účastník konania telefonicky oznámil, že montážnici idú okolo a zastavia sa s policami u spotrebiteľky. Pri montáži však bolo zistené, že police boli vyrobené menšie, ako je priestor, kde si spotrebiteľka priała police mať. Následne bolo montážnikom oznámené, že si police už aj tak neprosí a dala si ich vyrobiť u iného zhotoviteľa.

Prílohu spotrebiteľského podnetu č. 543/2024 tvorí: SMS a e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľkou a účastníkom konania; fotodokumentácia vstavanej skrine; náčrt vstavanej skrine

s rozmermi; montážna karta č. 2023/0061 zo dňa 05.10.2023 k vstavanej skrini; faktúra č. 2023/0061 zo dňa 05.10.2023.

Prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 543/2024 bolo pri výkone dohľadu inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevydal spotrebiteľke písomné potvrdenie o prevzatí objednávky v zmysle § 632 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, ktoré musí obsahovať označenie predmetu diela a ďalej jeho rozsah, akosť, cenu za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia, napriek tomu, že dielo – zhotovenie políc do vstavanej skrine, nebolo zhotovené na počkanie.

Na základe vyššie uvedeného možno konštatovať, že účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informácie, čím došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení účinnom do 30.06.2024 (ďalej len „zákon č. 250/2007 Z. z.“).

V zmysle § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z.: „*Predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3*“.

Podľa § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z.: „*Každý spotrebiteľ má právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru a kontroly (ďalej len „orgán dozoru“) a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.*“

Podľa § 632 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník: „*Ak nedôjde k zhotoveniu diela na počkanie, zhotoviteľ je povinný vydať objednávateľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky. Potvrdenie musí obsahovať označenie predmetu diela a ďalej jeho rozsah, akosť, cenu za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia.*“

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z., citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania, nakoľko v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. je predávajúcim.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0039/04/25 zo dňa 10.11.2025 do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 25.11.2025. Následne bol účastník konania upovedomený listom zo dňa 19.12.2025, ktorý mu bol doručený dňa 04.01.2026, 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.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov, mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k dôvodom konania do 8 pracovných 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.

Pre posúdenie danej veci je relevantné, že k porušeniu zákona č. 250/2007 Z. z. preukázateľne došlo konaním, ktoré je podrobne popísané vyššie a ktoré je súčasťou popisu skutku v inšpekčnom zázname zo dňa 10.01.2025, ako výsledku vykonaného dohľadu. Správny orgán zdôrazňuje, že

účastník konania mal spotrebiteľke vystaviť písomné potvrdenie o prevzatí objednávky v zmysle § 632 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, nakoľko k zhotoveniu diela nedošlo na počkanie. Písomné potvrdenie o prevzatí objednávky je osvedčením o uzavretej zmluve a zhotoviteľ (predávajúci) je povinný ho vydať aj v prípade, že objednávateľ o vydanie nežiada. Práve písomné potvrdenie o prevzatí objednávky má pre spotrebiteľa značný význam, nakoľko je dôkazom zamedzujúcim prípadným sporom medzi zmluvnými stranami.

Ďalej správny orgán uvádza, že účastník konania ako predávajúci zodpovedá za porušenie povinností vyplývajúcich zo zákona č. 250/2007 Z. z. objektívne, tzn. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť), ako aj bez ohľadu na okolnosti, ktoré daný výsledok – porušenie zákona, spôsobili. Uvedené vyplýva aj z ustálenej judikatúry v súvislosti s povinnosťou správnych orgánov postihovať správne delikty právnických osôb, napr. rozsudok Najvyššieho súdu SR sp. zn. 10Sžo/68/2016 zo dňa 25.01.2017. V zmysle uvedeného rozsudku Najvyššieho súdu SR sú správne delikty právnických osôb postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu právnickej osoby. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je právnická osoba spôsobilá na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania tak zodpovedá za porušenie povinnosti založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie.

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. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri výkone dohľadu a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 10.01.2025, ktorý považuje za nepochybné zistený.

Správny orgán v predmetnej veci postupoval v intenciách prechodných ustanovení obsiahnutých v zákone č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 108/2024 Z. z.“), účinného odo dňa 01.07.2024. Podľa § 53 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z.: „Ustanovenia tohto zákona sa použijú na zmluvu uzavretú po 30. júni 2024. Vznik právnych vzťahov zo zmlúv uzavretých pred 1. júlom 2024 a nároky vzniknuté z týchto zmlúv sa posudzujú podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024.“ Podľa § 53 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z. z.: „Dozor, dohľad alebo kontrola povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa podľa predpisov účinných pred 1. júlom 2024 začaté a neukončené pred 1. júlom 2024 sa dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024. Konania o porušení povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa zistené dozorom, dohľadom alebo kontrolou podľa prvej vety sa začnú a dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024.“ Vzhľadom na citované ustanovenia zákona č. 108/2024 Z. z. bolo potrebné postupovať podľa zákona č. 250/2007 Z. z. účinného do 30.06.2024.

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. uloží výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 za porušenie povinností ustanovených v tomto zákone pokutu až do výšky 66 400 eur, za opakované porušenie počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Podľa § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z.: „Pri určení výšky pokuty sa prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.“ Podľa § 24 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z.: „Ak ide o menej závažné porušenie povinnosti podľa odseku 1, na základe postupu podľa odseku 5, orgán dozoru môže pred rozhodnutím o uložení pokuty povinného vyzvať, aby upustil od protiprávneho konania a v určenej lehote vykonal opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania. Vo výzve orgán dozoru

oznámi následky protiprávneho konania, určí povinnému primeranú lehotu na výkon opatrení na ich nápravu a poučí ho o následkoch v prípade ich nevykonania. Ak povinný upustí od protiprávneho konania a vykoná opatrenia podľa predchádzajúcej vety, orgán dozoru nevydá rozhodnutie o uložení pokuty. Ak povinný neupustí od protiprávneho konania a nevykoná opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania oznámených vo výzve v určenej lehote, orgán dozoru rozhodne o uložení pokuty podľa odseku 1. “ Správny orgán pri určení výšky pokuty vychádzal z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon. Jednotlivé dôkazné prostriedky zhodnotil podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinností zo strany účastníka konania, bolo spoľahlivo preukázané. Správny orgán zastáva názor, že v predmetnom prípade, s prihliadnutím na charakter a rozsah zistených nedostatkov, nejde o menej závažné porušenie povinnosti v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z., tzn. z uvedeného dôvodu bol správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu postihu. Správny orgán podotýka, že využitie predmetného inštitútu je len fakultatívne. 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. 250/2007 Z. z.

Podľa § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. bolo pri určení výšky pokuty prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia zákazu upierať spotrebiteľovi právo na informácie. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z. z.

Správny orgán vzal do úvahy, že účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informácie tým, že nevydal písomné potvrdenie o prevzatí objednávky v zmysle § 632 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, napriek tomu, že dielo – zhotovenie políc, nebolo zhotovené na počkanie. Správny orgán poznamenáva, že pod riadnym poskytnutím služby sa rozumie činnosť predávajúceho v súlade so zmluvne dohodnutými podmienkami alebo v súlade so zákonnými podmienkami. Správny orgán taktiež prihliadol na skutočnosť, že účastník konania mal vzhľadom na charakter služby rešpektovať úpravu vyplývajúcu z ustanovenia § 632 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník. Písomné vyhotovenie objednávky obsahuje všetky dôležité údaje potrebné pre spotrebiteľa, o ktoré sa spotrebiteľ môže oprieť v prípade sporov s predávajúcim pri vyhotovovaní diela. Zároveň správny orgán prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na informácie, vzhľadom na zistený nedostatok v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov alebo poskytovania služieb. Za ich dodržiavanie zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Vzhľadom na uvedené bola pokuta uložená odôvodnene a v adekvátnej výške.

Správny orgán prihliadol aj na špecifiká daného prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú zákon č. 250/2007 Z. z. umožňuje uložiť až do výšky 66 400,- €. Správny orgán prihliadal aj na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia. Pokuta, ktorú správny orgán ukladá účastníkovi konania nemôže byť neprimerane mierna vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, čo znamená, že pokuta ako finančný postih musí obsahovať aj represívnu zložku. Navyše na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení.

Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje správny orgán postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej aj „SOI“) so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj, ako príslušný orgán podľa § 3 ods. 1, § 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, § 20 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov,

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

účastníkovi konania:

obchodné meno: **Občianske bytové družstvo**
sídlo: **MDŽ č. 1, 942 01 Šurany**
IČO: **34 122 729**

na základe dohľadu vykonaného na diaľku, začatého na základe výzvy na doručenie dokladov zo dňa 15.10.2024, pokračujúceho na základe výzvy II na doručenie dokladov zo dňa 19.11.2024, ďalej pokračujúceho na základe výzvy na doručenie dokladov zo dňa 10.02.2025, ďalej pokračujúceho na základe výzvy na doručenie dokladov zo dňa 31.03.2025 a ukončeného dňa 05.05.2025 spísaním inšpekčného záznamu v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná 9, 950 50 Nitra, bez prítomnosti zástupcu dohliadanej osoby, zamestnanca dohliadanej osoby alebo osoby oprávnenej konať v mene dohliadanej osoby, ktorý bol zameraný na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 534/2024,

pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení účinnom do 30.06.2024, v zmysle ktorého *vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie*, nakoľko prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 534/2024 bolo pri výkone dohľadu inšpektormi SOI zistené, že reklamácia vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu za rok 2023, ktorú si spotrebiteľka uplatnila prostredníctvom e-mailu zo dňa 24.05.2024 a zároveň aj listom doručeným účastníkovi konania dňa 28.05.2024 (zásielka s podacím číslom RG296169479SK), nebola zo strany účastníka konania preukázateľne vybavená v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia,

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení účinnom do 30.06.2024 pokutu vo výške **400,- €** (slovom štyristo eur).

O d ô v o d n e n i e

Na základe výzvy na doručenie dokladov zo dňa 15.10.2024, doručenej účastníkovi konania dňa 29.10.2024, bol inšpektormi SOI začatý výkon dohľadu na diaľku, pokračujúci na základe výzvy II na doručenie dokladov zo dňa 19.11.2024, doručenej účastníkovi konania 03.12.2024, ďalej pokračujúci na základe výzvy na doručenie dokladov zo dňa 10.02.2025, doručenej účastníkovi konania 24.02.2025, ďalej pokračujúci na základe výzvy na doručenie dokladov zo dňa 31.03.2025, doručenej účastníkovi konania 14.04.2025 a ukončený dňa 05.05.2025 spísaním inšpekčného záznamu v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná 9, 950 50 Nitra bez prítomnosti zástupcu dohliadanej osoby, zamestnanca dohliadanej osoby alebo osoby oprávnenej konať v mene dohliadanej osoby, ktorý bol zameraný na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 534/2024. Výsledok vykonaného dohľadu je zaznamenaný v inšpekčnom zázname zo dňa 05.05.2025, ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 21.05.2025.

Spotrebiteľka vo svojom podnete, ktorý bol na Inšpektoráte SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj zaevidovaný pod č. 534/2024, uviedla, že u správcu OBD Šurany reklamovala vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytu za rok 2023, pričom reklamáciu zaslala elektronicky dňa 24.05.2025 a zároveň v ten istý deň aj doporučenou poštou. Správca poštu prevzal, ale reklamáciu do dňa podania podnetu nevybavil. Spotrebiteľka zároveň predložila list – Reklamácia vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytu za rok 2023; poštový podací lístok zo dňa 24.05.2024 s podacím číslom RG296169479SK; sledovanie zásielky pod č. RG296169479SK; e-mailovú reklamáciu zo dňa 24.05.2024 a vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytu za rok 2023.

Prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 534/2024 bolo pri výkone dohľadu inšpektormi SOI zistené, že reklamácia vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu za rok 2023, ktorú si spotrebiteľka uplatnila prostredníctvom e-mailu zo dňa 24.05.2024 a zároveň aj listom doručeným účastníkovi konania dňa 28.05.2024 (zásielka s podacím číslom RG296169479SK), nebola zo strany účastníka konania preukázateľne vybavená v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, čím došlo k porušeniu § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení účinnom do 30.06.2024 (ďalej len „zákon č. 250/2007 Z. z.“).

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z., citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0043/04/25 zo dňa 17.11.2025 do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 01.12.2025. Následne bol účastník konania upovedomený listom zo dňa 30.12.2025, ktorý mu bol doručený dňa 13.01.2026, 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.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov, mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k dôvodom konania do 8 pracovných 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.

Dňa 11.12.2024 účastník konania doručil na Inšpektorát SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj okrem iného list od spotrebiteľky – Reklamácia vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytu za rok 2023 a list – Oznámenie reklamácie zo dňa 09.05.2024 ako reakciu na reklamáciu spotrebiteľky, v ktorom sa uvádzalo, že reklamácie ako aj návrh na jednostranný zápočet sú neoprávnené a bezpredmetné.

Dňa 24.04.2025 účastník konania doručil na Inšpektorát SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj čestné vyhlásenie, v ktorom predseda predstavenstva účastníka konania vyhlásil, že „*Oznámenie reklamácie*“ evidované na SOI bolo zaslané slovenskou poštou ako obyčajná zásielka, nie doporučenou zásielkou.

Dňa 02.06.2025 bolo na Inšpektorát SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj doručené vyjadrenie účastníka konania k inšpekčnému záznamu. Účastník konania vo svojom vyjadrení uviedol, že sťažovateľka si svoje preplatky a nedoplatky počíta podľa svojej vôle a nie podľa skutočnosti, pričom poznamenal, že jej sťažnosti sú neopodstatnené. Raz vypočíta koľko má zaplatiť a následne zistí, že sa pomýlila a zmení výpočet tak, ako ju napadne. Celá táto záležitosť je podľa účastníka konania bezpredmetná a nezakladá sa na reálnom podklade.

K tomu správny orgán uvádza, že 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. Správny orgán zdôrazňuje, že reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že reklamačné konanie bolo ukončené v zákonom stanovenej lehote. Účastník konania síce predložil správne orgánu list zo dňa 09.05.2024 označený ako „*Oznámenie - reklamácie*“, avšak žiadnym relevantným spôsobom nepreukázal odoslanie predmetného listu spotrebiteľke. Navyše správny orgán dáva do pozornosti písomné vyjadrenie spotrebiteľky, ktoré je súčasťou predmetného spisového materiálu, podľa ktorého jej takýto list nebol zo strany účastníka konania doručený. Čo sa týka predloženého čestného vyjadrenia, správny orgán podotýka, že čestné vyhlásenie je právny inštitút, ktorý nie je dôkazom, ale dôkaz len nahrádza. Nejde o priame nahradenie dôkazu s účinkami ex lege, ale až na základe správnej úvahy správneho orgánu, ktorý môže čestné vyhlásenie pripustiť. V predmetnej veci správny orgán rozhodol o nepripustení čestného vyhlásenia ako dôkazu.

Zároveň je potrebné uviesť, že zodpovednosť účastníka konania je v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. koncipovaná na objektívnom princípe, čo znamená, že účastník konania za svoje konanie zodpovedá bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iné okolnosti, za ktorých k ich porušeniu došlo, pričom na subjektívne dôvody vzniku nedostatkov zákon č. 250/2007 Z. z. neumožňuje prihliadať. Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa posudzuje formálnu stránku reklamačného konania a neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t. j. či reklamácia bola opodstatnená. Formálny postup je taxatívne vymedzený v ustanovení § 18 zákona č. 250/2007 Z. z. Správny orgán preto zdôrazňuje, že účastník konania je zo strany SOI sankcionovaný za to, že nedodrжал formálny postup pri vybavovaní reklamácie požadovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri výkone dohľadu a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 05.05.2025, z vyjadrení a z predložených dokladov.

Podľa § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z.: „Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak k prevzatíu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.“

Pred začatím konania o porušení povinnosti bol účastník konania poučený podľa § 47 zákona č. 108/2024 Z. z. 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) spolu s určením lehoty na preukázanie splnenia podmienok pre odloženie veci podľa § 38 ods. 1 písm. b) alebo d) alebo na doručenie návrhu dobrovoľného opatrenia podľa § 35 ods. 4. Vyššie uvedené poučenie bolo účastníkovi konania doručené spolu s inšpekčným záznamom elektronicky dňa 21.05.2025. Účastník konania nedoručil orgánu dohľadu návrh dobrovoľného opatrenia podľa § 35 ods. 4 ani nepreukázal splnenie podmienok pre odloženie veci podľa § 38 ods. 1 písm. b) alebo d) zákona č. 108/2024 Z. z.

Správny orgán v predmetnej veci postupoval v intenciách prechodných ustanovení obsiahnutých v zákone č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 108/2024 Z. z.“), účinného odo dňa 01.07.2024. Podľa § 53 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z.: „Ustanovenia tohto zákona sa použijú na zmluvu uzavretú po 30. júni 2024. Vznik právnych vzťahov zo zmlúv uzavretých pred 1. júlom 2024 a nároky vzniknuté z týchto zmlúv sa posudzujú podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024.“ Podľa § 53 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z. z.: „Dozor, dohľad alebo kontrola povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa podľa predpisov účinných pred 1. júlom 2024 začaté a neukončené pred 1. júlom 2024 sa dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024. Konania o porušení povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa zistené dozorom, dohľadom alebo kontrolou podľa prvej vety sa začnú a dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024.“ Vzhľadom na citované ustanovenia zákona č. 108/2024 Z. z. bolo potrebné postupovať podľa zákona č. 250/2007 Z. z. účinného do 30.06.2024.

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. uloží výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 za porušenie povinností ustanovených v tomto zákone pokutu až do výšky 66 400 eur, za opakované porušenie počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Podľa § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z.: „Pri určení výšky pokuty sa prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.“ Podľa § 24 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z.: „Ak ide o menej závažné porušenie povinnosti podľa odseku 1, na základe postupu podľa odseku 5, orgán dozoru môže pred rozhodnutím o uložení pokuty povinného vyzvať, aby upustil od protiprávneho konania a v určenej lehote vykonal opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania. Vo výzve orgán dozoru

oznámi následky protiprávneho konania, určí povinnému primeranú lehotu na výkon opatrení na ich nápravu a poučí ho o následkoch v prípade ich nevykonania. Ak povinný upustí od protiprávneho konania a vykoná opatrenia podľa predchádzajúcej vety, orgán dozoru nevydá rozhodnutie o uložení pokuty. Ak povinný neupustí od protiprávneho konania a nevykoná opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania oznámených vo výzve v určenej lehote, orgán dozoru rozhodne o uložení pokuty podľa odseku 1. “ Správny orgán pri určení výšky pokuty vychádzal z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon. Jednotlivé dôkazné prostriedky zhodnotil podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinností zo strany účastníka konania, bolo spoľahlivo preukázané. Správny orgán zastáva názor, že v predmetnom prípade, s prihliadnutím na charakter a rozsah zisteného nedostatku, nejde o menej závažné porušenie povinnosti v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z., tzn. z uvedeného dôvodu bol správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu postihu. Správny orgán podotýka, že využitie predmetného inštitútu je len fakultatívne. 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. 250/2007 Z. z.

Podľa § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. bolo pri určení výšky pokuty prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti vybaviť reklamáciu v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z. z.

Nesplnením povinnosti vyplývajúcej predávajúcemu z § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. bola spotrebiteľka ukrátená na jej práve na riadne vybavenie reklamácie spôsobom ustanoveným zákonom. Účastník konania tak znížil rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom č. 250/2007 Z. z. Spotrebiteľovi vzniká ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nie je riadne oboznámený s výsledkom reklamačného konania, na základe čoho nemôže podniknúť ďalšie kroky k vyriešeniu danej problematiky. Spotrebiteľka bola následne nútená domáhať sa svojich práv cestou správneho orgánu, čím sa môže zvýšiť jej ekonomické zaťaženie a je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona č. 250/2007 Z. z., kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov. Z hľadiska času trvania protiprávneho konania správny orgán prihliadol na skutočnosť, že do času vydania tohto rozhodnutia nebolo zo strany účastníka konania relevantným spôsobom preukázané vybavenie predmetnej reklamácie.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky poskytovania služieb, ako aj povinnosti uložené zákonom, ktoré súvisia s vybavovaním reklamácií. Za ich dodržiavanie zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Vzhľadom na uvedené bola pokuta uložená odôvodnene a v adekvátnej výške.

Správny orgán prihliadol aj na špecifiká daného prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú zákon č. 250/2007 Z. z. umožňuje uložiť až do výšky 66 400,- €. Správny orgán prihliadal aj na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia. Pokuta, ktorú správny orgán ukladá účastníkovi konania nemôže byť neprimerane mierna vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, čo znamená, že pokuta ako finančný postih musí obsahovať aj represívnu zložku. Navyše na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení.

Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje správny orgán postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj, ako príslušný orgán podľa § 3 ods. 1, § 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, § 31 ods. 1 zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov,

rozhodol takto:

účastníkovi konania:

obchodné meno: **FATRALANDIA - agentúra zážitkov**
sídlo: **Ulica k ihrisku 324/18, 953 01 Čaradice**
IČO: **50 462 997**

na základe dohľadu vykonaného na diaľku, začatého na základe výzvy na doručenie dokladov zo dňa 09.07.2025 a ukončeného dňa 08.08.2025 spísaním inšpekčného záznamu v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná 9, 950 50 Nitra bez prítomnosti zástupcu dohliadanej osoby, zamestnanca dohliadanej osoby alebo osoby oprávnenej konať v mene dohliadanej osoby,

- **pre porušenie povinnosti podľa § 11 ods. 5 písm. a) v nadväznosti na § 30 ods. 2 písm. c) zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov**, v zmysle ktorých *cestovná kancelária je povinná informovať orgán dohľadu o vzniku alebo zmene zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku a oznámiť mu údaje podľa § 30 ods. 2 písm. c) do piatich dní od jej vzniku alebo zmeny, pričom medzi údaje o zmluve zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku patria názov poskytovateľa ochrany v prípade úpadku, suma zabezpečujúca ochranu pre prípad úpadku a spôsob uplatnenia práv z tejto zmluvy, dátum začiatku a konca platnosti zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku alebo informácia o skutočnosti, že cestovná kancelária nemá zabezpečenú ochranu pre prípad úpadku*, keď pri výkone dohľadu bolo inšpektormi SOI zistené, že účastník konania si nesplnil povinnosť do piatich dní od vzniku zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku informovať orgán dohľadu o vzniku zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku a oznámiť mu podľa § 30 ods. 2 písm. c) údaje o zmluve zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku, ktorými sú názov poskytovateľa ochrany v prípade úpadku, suma zabezpečujúca ochranu pre prípad úpadku a spôsob uplatnenia práv z tejto zmluvy, dátum začiatku a konca platnosti zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku, poisťna zmluva číslo 2409976725 na poistenie zájazdu a spojených služieb cestovného ruchu pre prípad úpadku cestovnej kancelárie bola účastníkom konania uzatvorená na dobu určitú od 01.01.2025 do 31.12.2025, pričom účastník konania si splnil oznamovaciu povinnosť až dňa 15.07.2025,

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 31 ods. 5 písm. b) v nadväznosti na ustanovenie § 31 ods. 4 písm. b) zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov pokutu vo výške **500,- €** (slovom päťsto eur).

O d ô v o d n e n i e

Na základe výzvy na doručenie dokladov zo dňa 09.07.2025, doručenej účastníkovi konania dňa 15.07.2025, bol inšpektormi SOI začatý výkon dohľadu na diaľku, ukončený dňa 08.08.2025 spísaním inšpekčného záznamu v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná 9, 950 50 Nitra bez prítomnosti zástupcu dohliadanej osoby, zamestnanca dohliadanej osoby, osoby oprávnenej konať v mene dohliadanej osoby. Zistené nedostatky sú zdokumentované v inšpekčnom zázname zo dňa 08.08.2025, ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 08.08.2025.

Pri výkone dohľadu bolo inšpektormi SOI zistené, že účastník konania si nesplnil povinnosť do piatich dní od vzniku zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku informovať orgán dohľadu o vzniku zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku a oznámiť mu podľa § 30 ods. 2 písm. c) údaje o zmluve zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku, ktorými sú názov poskytovateľa ochrany v prípade úpadku, suma zabezpečujúca ochranu pre prípad úpadku a spôsob uplatnenia práv z tejto zmluvy, dátum začiatku a konca platnosti zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku, nakoľko poisťňa zmluva číslo 2409976725 na poistenie zájazdu a spojených služieb cestovného ruchu pre prípad úpadku cestovnej kancelárie bola účastníkom konania uzatvorená na dobu určitú od 01.01.2025 do 31.12.2025, pričom účastník konania si splnil oznamovaciu povinnosť až dňa 15.07.2025, čím došlo k porušeniu § 11 ods. 5 písm. a) v nadväznosti § 30 ods. 2 písm. c) zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o zájazdoch“).

V zmysle § 11 ods. 5 písm. a) zákona o zájazdoch: „Cestovná kancelária je povinná informovať orgán dohľadu o vzniku alebo zmene zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku a oznámiť mu údaje podľa § 30 ods. 2 písm. c) do piatich dní od jej vzniku alebo zmeny.“

V zmysle § 30 ods. 1 zákona o zájazdoch: „Orgán dohľadu vedie a zverejňuje na svojom webovom sídle aktuálny zoznam cestovných kancelárií (ďalej len „zoznam“), informácie v rozsahu podľa odseku 2 písm. a) a b) poskytuje orgánu dohľadu Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky podľa osobitného predpisu.“

V zmysle § 30 ods. 2 písm. c) zákona o zájazdoch: „Do zoznamu sa zapisujú údaje o zmluve zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku, ktorými sú názov poskytovateľa ochrany v prípade úpadku, suma zabezpečujúca ochranu pre prípad úpadku a spôsob uplatnenia práv z tejto zmluvy, dátum začiatku a konca platnosti zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku alebo informácia o skutočnosti, že cestovná kancelária nemá zabezpečenú ochranu pre prípad úpadku.“

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. A/0059/04/25 zo dňa 19.01.2026 do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 19.01.2026.

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.

Dňa 29.01.2026 bolo na Inšpektorát SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj doručené vyjadrenie účastníka konania k oznámeniu o začatí správneho konania. Účastník konania vo svojom vyjadrení uvádza, že: „...oznamovaciu povinnosť sme si nesplnili z dôvodu administratívnej chyby našej externej spolupracovníčky. Nešlo o zámer, úmysel, ani iný skutkový stav s cieľom nerešpektovať platnú legislatívu a poškodzovať práva našich klientov. V organizácii boli prijaté opatrenia, aby sa tento skutkový stav nezopakoval. Ďalej čestne prehlasujem, že oznamovaciu povinnosť o vzniku alebo zmene zmluvy sme splnili pri komunikácii s klientami, ktorí boli o vzniku alebo zmene zmluvy informovaní na našej web stránke www.fatralandia.sk, a ich práva neboli poškodené...“.

Dňa 09.07.2025 bola na Inšpektorát SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj doručená elektronická správa účastníka konania obsahujúca tieto doklady: Poznámky k účtovnej závierke a účtovnú závierku ku dňu 30.06.2025; Poznámky k účtovnej závierke a účtovnú závierku ku dňu 31.03.2025.

Dňa 15.07.2025 účastník konania doručil na Inšpektorát SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj certifikát k poistnej zmluve č. 2409976725 a poistnú zmluvu č. 2409976725 poistenia zájazdu a spojených služieb cestovného ruchu pre prípad úpadku cestovnej kancelárie.

Dňa 14.08.2025 bolo na Inšpektorát SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj doručené vyjadrenie účastníka konania k inšpekčnému záznamu zo dňa 08.08.2025. Účastník konania vo svojom vyjadrení uvádza, že: „...oznamovaciu povinnosť sme si nesplnili z dôvodu administratívnej chyby našej externej spolupracovníčky. Boli prijaté opatrenia, aby sa tento skutkový stav nezopakoval. Ďalej čestne prehlasujem, že oznamovaciu povinnosť o vzniku alebo zmene zmluvy sme splnili pri komunikácii s klientami, ktorí boli o vzniku alebo zmene zmluvy informovaní na našej web stránke www.fatralandia.sk, a ich práva neboli poškodené..“ Súčasť predmetného vyjadrenia účastníka konania bola aj príloha mailovej komunikácie so spoločnosťou MrCode, ktorá zabezpečuje webhosting a aktualizáciu web stránky účastníka konania, kde klienti účastníka konania boli o zmene a aktualizácii zmluvy o poistení úpadku na rok 2025 informovaní o 03.12.2024.

K tomu správny orgán uvádza, že uvedená skutočnosť (dodatočné zaslanie certifikátu k poistnej zmluve a poistnú zmluvu č. 2409976725) nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za zistené porušenie zákona o zájazdoch. Správny orgán zdôrazňuje, že z ustanovenia § 11 ods. 5 písm. a) zákona o zájazdoch je cestovná kancelária povinná informovať orgán dohľadu o vzniku alebo zmene zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku a oznámiť mu údaje podľa § 30 ods. 2 písm. c) zákona o zájazdoch do piatich dní od jej vzniku alebo zmene. Podľa predloženej poistnej zmluvy číslo 2409976725 je zrejmé, že táto zmluva nadobudla účinnosť dňa 01.01.2025, z čoho vyplýva, že účastník konania mal informovať orgán dohľadu najneskôr do 5 dní, no účastník konania si splnil oznamovaciu povinnosť až dňa 15.07.2025. Zároveň je potrebné uviesť, že zodpovednosť účastníka konania je v zmysle zákona o zájazdoch koncipovaná na objektívnom princípe, čo znamená, že účastník konania zodpovedá za porušenie povinností vyplývajúcich zo o zájazdoch objektívne, tzn. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nebanlivosť), ako aj bez ohľadu na okolnosti, ktoré daný výsledok – porušenie zákona, spôsobili. Zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správneho deliktu, kde sa preukazuje len

porušenie právnej povinnosti. Jednotlivé ustanovenia zákona o zázadoch majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchýliť.

Ďalej správny orgán uvádza, že následné odstránenie kontrolou zistených nedostatkov, ako aj uskutočnenie opatrení s cieľom predchádzať ich opakovaniu sa, je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, povinnosťou kontrolovanej osoby. Pre postih za zistený skutkový stav je rozhodujúci stav zistený v čase kontroly.

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.

Inšpektori SOI vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či obchodníci dodržiavajú povinnosti vyplývajúce im zo zákona o zázadoch. Inšpektorát SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná.

Predmetom kontroly SOI je porovnávanie zisteného skutkového stavu so stavom požadovaným právnymi predpismi, ktorých dodržiavanie je SOI oprávnená kontrolovať. Správny orgán má za to, že 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 a zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Po preskúmaní celej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný, a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

V zmysle § 31 ods. 1 zákona o zázadoch sa na výkon dohľadu, na konanie o porušení povinnosti podľa tohto zákona a na uloženie sankcie za jej porušenie vzťahuje osobitný predpis – štvrtá a piata časť zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „*zákon o ochrane spotrebiteľa*“).

Pred začatím konania o porušení povinnosti bol účastník konania poučený podľa § 47 zákona o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov 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) spolu s určením lehoty na preukázanie splnenia podmienok pre odloženie veci podľa § 38 ods. 1 písm. b) alebo d) alebo na doručenie návrhu dobrovoľného opatrenia podľa § 35 ods. 4. Vyššie uvedené poučenie tvorilo prílohu č. 3 inšpekčného záznamu zo dňa 08.08.2025, ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 08.08.2025. Účastník konania nedoručil orgánu dohľadu návrh dobrovoľného opatrenia.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 42 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol 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 príťažujúce a poľahčujúce okolnosti.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli z hľadiska závažnosti a spôsobu protiprávneho konania zohľadnené pri určovaní výšky pokuty, bolo konanie účastníka konania spočívajúce v tom, že napriek zákonnej povinnosti účastníka konania informovať do 5 dní orgán dohľadu o vzniku alebo zmene zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku a oznámiť mu vyššie citované údaje podľa § 30 ods. 2 písm. c) zákona o zájazdoch, si účastník konania túto povinnosť nesplnil.

Z hľadiska rozsahu a povahy protiprávneho konania účastníka konania bolo zohľadnené, že SOI ako orgán dohľadu v zmysle § 30 ods. 1 zákona o zájazdoch vedie a zverejňuje na svojom webovom sídle aktuálny zoznam cestovných kancelárií. Do zoznamu sa zapisujú aj údaje uvedené v zmysle ustanovenia § 30 ods. 2 písm. c) zákona o zájazdoch – o zmluve zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku, ktorými sú názov poskytovateľa ochrany v prípade úpadku, suma zabezpečujúca ochranu pre prípad úpadku a spôsob uplatnenia práv z tejto zmluvy, dátum začiatku a konca platnosti zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku alebo informácia o skutočnosti, že cestovná kancelária nemá zabezpečenú ochranu pre prípad úpadku. Plnenie povinnosti v zmysle ustanovenia § 11 ods. 5 písm. a) zákona o zájazdoch musí byť bezpodmienečne splnené za účelom zachovania aktuálnosti a efektívnosti zverejneného zoznamu. SOI ako orgán dohľadu a následne aj verejnosť, ktorá by mala záujem čerpať informácie o cestovných kanceláriách prostredníctvom webovej stránky orgánu dohľadu, nedisponovali podstatnými informáciami týkajúcich sa poistenia pre prípad úpadku, ktoré majú pre záujemcov o kúpu zájazdu nepochybne veľký význam.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli z hľadiska času trvania protiprávneho konania zohľadnené pri určovaní výšky pokuty, bola dĺžka trvania protiprávneho stavu, ktorý trval od šiesteho dňa od vzniku zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku až do 15.07.2025, kedy si účastník konania svoju zákonnú povinnosť splnil.

Z hľadiska následkov protiprávneho konania správny orgán vzal do úvahy tú skutočnosť, že orgán dohľadu nemal vedomosť o tom, že účastník konania uzavrel zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku cestovnej kancelárie – Poistnú zmluvu č. 2409976725 s Generali Poist'ovňa, pobočka poisťovne z iného členského štátu, používateľ ochrannej známky Európska cestovná poisťovňa so sídlom Lamačská cesta 3/A, 841 04 Bratislava, IČO: 54 22 573 na obdobie od 01.01.2025 do 31.12.2025 na poistnú sumu vo výške 62 000,- €. Tým bol ohrozený jeden z cieľov zákona, a to zabezpečiť pre orgán dohľadu dostatok informácií.

Správny orgán prihliadol i na skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard pri podnikaní v cestovnom ruchu vyžadovaný a garantovaný zákonom o zájazdoch, nakoľko si účastník konania nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 11 ods. 5 písm. a) zákona o zájazdoch.

Podľa § 31 ods. 4 písm. b) zákona o zájazdoch správneho deliktu sa dopustí ten, kto poruší povinnosť podľa § 5 ods. 6, § 6 ods. 4, § 7 ods. 1 písm. c), § 7 ods. 2, § 8 ods. 1 písm. d), § 8 ods. 2, § 11 ods. 4 alebo ods. 5, § 12 ods. 4, § 13 ods. 6.

Podľa § 31 ods. 5 písm. b) zákona o zájazdoch orgán dohľadu môže uložiť za správny delikt podľa odseku 4 písm. b) pokutu vo výške od 500 eur do 3 % obratu za predchádzajúce účtovné obdobie, najviac 20 000 eur.

Podľa § 31 ods. 7 zákona o zájazdoch obratom podľa odsekov 5 a 6 sa rozumie súčet všetkých tržieb, výnosov alebo príjmov z činností, ktoré sú predmetom činnosti cestovnej kancelárie alebo cestovnej agentúry podľa § 5 bez nepriamych daní, alebo súčet príjmov z poskytovania ochrany pre prípad úpadku bez nepriamych daní, ku ktorému sa pripočíta finančná pomoc poskytnutá porušiteľovi. 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 § 31 ods. 8 zákona o zájazdoch predchádzajúcim účtovným obdobím sa na účely tohto zákona rozumie účtovné obdobie, za ktoré bola zostavená posledná riadna účtovná závierka.

Z verejne dostupného registra účtovných závierok www.registeruz.sk bolo zistené, že za predchádzajúce účtovné obdobie od 01.01.2024 do 31.12.2024 dosiahol účastník konania obrat, t. j. tržby z predaja služieb vo výške 206 584,78,- €, z ktorého 3 % predstavujú sumu 6 197,54 €. Z uvedeného je zrejmé, že správny orgán mohol uložiť účastníkovi konania za správny delikt podľa § 11 ods. 5 písm. a) zákona o zájazdoch pokutu v zmysle § 31 ods. 5 písm. b) zákona o zájazdoch vo výške od 500 € do najviac 6 197,54 €.

Konanie, resp. opomenutie konania zo strany účastníka konania, ktorým je ohrozovaný cieľ zákona o zájazdoch vo všeobecnosti považuje správny orgán za nežiaduce, avšak po zhodnotení jednotlivých kritérií podľa § 42 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa uložil pokutu v najnižšej možnej výške v rámci zákonom o zájazdoch stanovenej sadzby.

Správny orgán pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 42 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia pričom ak ide o finančný postih, nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení.

Správny orgán má za to, že uložená pokuta v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

Po preskúmaní predmetnej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný, a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia.

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj, ako príslušný orgán podľa § 3 ods. 1, § 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, § 31 ods. 1 zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov,

rozhodol takto:

účastníkovi konania:

Obchodné meno: **Freibus SLOVAKIA Tour, s.r.o.**
Sídlo: **Nám. E. Štúra 2357, 955 01 Topoľčany**
IČO: **46 153 055**

na základe dohľadu vykonaného na diaľku, začatého na základe výzvy na doručenie dokladov zo dňa 09.07.2025 a ukončeného dňa 18.08.2025 spísaním inšpekčného záznamu v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná 9, 950 50 Nitra bez prítomnosti zástupcu dohliadanej osoby, zamestnanca dohliadanej osoby alebo osoby oprávnenej konať v mene dohliadanej osoby,

- **pre porušenie povinnosti podľa § 11 ods. 5 písm. a) v nadväznosti na § 30 ods. 2 písm. c) zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov**, v zmysle ktorých *cestovná kancelária je povinná informovať orgán dohľadu o vzniku alebo zmene zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku a oznámiť mu údaje podľa § 30 ods. 2 písm. c) do piatich dní od jej vzniku alebo zmeny, pričom medzi údaje o zmluve zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku patria názov poskytovateľa ochrany v prípade úpadku, suma zabezpečujúca ochranu pre prípad úpadku a spôsob uplatnenia práv z tejto zmluvy, dátum začiatku a konca platnosti zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku alebo informácia o skutočnosti, že cestovná kancelária nemá zabezpečenú ochranu pre prípad úpadku*, keď pri výkone dohľadu bolo inšpektormi SOI zistené, že účastník konania si nesplnil povinnosť do piatich dní od vzniku zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku informovať orgán dohľadu o vzniku zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku a oznámiť mu podľa § 30 ods. 2 písm. c) údaje o zmluve zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku, ktorými sú názov poskytovateľa ochrany v prípade úpadku, suma zabezpečujúca ochranu pre prípad úpadku a spôsob uplatnenia práv z tejto zmluvy, dátum začiatku a konca platnosti zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku, poisťná zmluva číslo 11-65572 na poistenie záruky pre prípad úpadku cestovnej kancelárie bola účastníkom konania uzatvorená na dobu určitú od 15.10.2024 do 14.10.2025, pričom účastník konania si splnil oznamovaciu povinnosť až dňa 10.07.2025,

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 31 ods. 5 písm. b) v nadväznosti na ustanovenie § 31 ods. 4 písm. b) zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov pokutu vo výške **500,- €** (slovom päťsto eur).

O d ô v o d n e n i e

Na základe výzvy na doručenie dokladov zo dňa 09.07.2025, doručenej účastníkovi konania dňa 10.07.2025, bol inšpektormi SOI začatý výkon dohľadu na diaľku, ukončený dňa 18.08.2025 spísaním inšpekčného záznamu v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná 9, 950 50 Nitra bez prítomnosti zástupcu dohliadanej osoby, zamestnanca dohliadanej osoby, osoby oprávnenej konať v mene dohliadanej osoby. Zistené nedostatky sú zdokumentované v inšpekčnom zázname zo dňa 18.08.2025, ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 28.08.2025.

Pri výkone dohľadu bolo inšpektormi SOI zistené, že účastník konania si nesplnil povinnosť do piatich dní od vzniku zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku informovať orgán dohľadu o vzniku zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku a oznámiť mu podľa § 30 ods. 2 písm. c) údaje o zmluve zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku, ktorými sú názov poskytovateľa ochrany v prípade úpadku, suma zabezpečujúca ochranu pre prípad úpadku a spôsob uplatnenia práv z tejto zmluvy, dátum začiatku a konca platnosti zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku, nakoľko poisťňa zmluva číslo 11-65572 na poistenie záruky pre prípad úpadku cestovnej kancelárie bola účastníkom konania uzatvorená na dobu určitú od 15.10.2024 do 14.10.2025, pričom účastník konania si splnil oznamovaciu povinnosť až dňa 10.07.2025, čím došlo k porušeniu § 11 ods. 5 písm. a) v nadväznosti § 30 ods. 2 písm. c) zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o zájazdoch“).

V zmysle § 11 ods. 5 písm. a) zákona o zájazdoch: „Cestovná kancelária je povinná informovať orgán dohľadu o vzniku alebo zmene zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku a oznámiť mu údaje podľa § 30 ods. 2 písm. c) do piatich dní od jej vzniku alebo zmeny.“

V zmysle § 30 ods. 1 zákona o zájazdoch: „Orgán dohľadu vedie a zverejňuje na svojom webovom sídle aktuálny zoznam cestovných kancelárií (ďalej len „zoznam“), informácie v rozsahu podľa odseku 2 písm. a) a b) poskytuje orgánu dohľadu Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky podľa osobitného predpisu.“

V zmysle § 30 ods. 2 písm. c) zákona o zájazdoch: „Do zoznamu sa zapisujú údaje o zmluve zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku, ktorými sú názov poskytovateľa ochrany v prípade úpadku, suma zabezpečujúca ochranu pre prípad úpadku a spôsob uplatnenia práv z tejto zmluvy, dátum začiatku a konca platnosti zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku alebo informácia o skutočnosti, že cestovná kancelária nemá zabezpečenú ochranu pre prípad úpadku.“

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. A/0060/04/25 zo dňa 19.01.2026 do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 20.01.2026.

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.

Dňa 20.01.2026 bolo na Inšpektorát SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj doručené vyjadrenie účastníka konania k oznámeniu o začatí správneho konania. Účastník konania vo svojom vyjadrení uvádza, že: „Na základe oznámenia *Vás chceme informovať, že sme si nesplnili nahlasovaciu povinnosť z nevedomosti pracovníka, bolo to neúmyselné. Berieme na vedomie, že pri každom novom poistení pre prípad úpadku CK sme povinný do 5 dní informovať orgán dohľadu. Daná situácia sa už nebude opakovať...*“

Dňa 10.07.2025 účastník konania doručil na Inšpektorát SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj poistnú zmluvu č. 11-65572 poistenia záruky pre prípad úpadku cestovnej kancelárie.

K tomu správny orgán uvádza, že uvedená skutočnosť (dodatočné zaslanie poistnej zmluvy č. 11-65572) nezabavuje účastníka konania zodpovednosti za zistené porušenie zákona o zájazdoch. Správny orgán zdôrazňuje, že z ustanovenia § 11 ods. 5 písm. a) zákona o zájazdoch je cestovná kancelária povinná informovať orgán dohľadu o vzniku alebo zmene zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku a oznámiť mu údaje podľa § 30 ods. 2 písm. c) zákona o zájazdoch do piatich dní od jej vzniku alebo zmene. Podľa predloženej poistnej zmluvy číslo 11-65572, táto zmluva nadobudla účinnosť dňa 15.10.2024, z čoho vyplýva, že účastník konania mal informovať orgán dohľadu najneskôr do 5 dní, no účastník konania si splnil oznamovaciu povinnosť až dňa 10.07.2025. Zároveň je potrebné uviesť, že zodpovednosť účastníka konania je v zmysle zákona o zájazdoch koncipovaná na objektívnom princípe, čo znamená, že účastník konania zodpovedá za porušenie povinností vyplývajúcich zo o zájazdoch objektívne, tzn. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, neobstarávanosť), ako aj bez ohľadu na okolnosti, ktoré daný výsledok – porušenie zákona, spôsobili. Zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správneho deliktu, kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti. Jednotlivé ustanovenia zákona o zájazdoch majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchýliť.

Ďalej správny orgán uvádza, že následné odstránenie kontrolou zistených nedostatkov, ako aj uskutočnenie opatrení s cieľom predchádzať ich opakovaniu sa, je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, povinnosťou kontrolovanej osoby. Pre postih za zistený skutkový stav je rozhodujúci stav zistený v čase kontroly.

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.

Inšpektori SOI vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či obchodníci dodržiavajú povinnosti vyplývajúce im zo zákona o zájazdoch. Inšpektorát SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná.

Predmetom kontroly SOI je porovnávanie zisteného skutkového stavu so stavom požadovaným právnymi predpismi, ktorých dodržiavanie je SOI oprávnená kontrolovať. Správny orgán má za

to, že 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 a zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Po preskúmaní celej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný, a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

V zmysle § 31 ods. 1 zákona o zájazdoch sa na výkon dohľadu, na konanie o porušení povinnosti podľa tohto zákona a na uloženie sankcie za jej porušenie vzťahuje osobitný predpis – štvrtá a piata časť zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „*zákon o ochrane spotrebiteľa*“).

Pred začatím konania o porušení povinnosti bol účastník konania poučený podľa § 47 zákona o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov 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) spolu s určením lehoty na preukázanie splnenia podmienok pre odloženie veci podľa § 38 ods. 1 písm. b) alebo d) alebo na doručenie návrhu dobrovoľného opatrenia podľa § 35 ods. 4. Vyššie uvedené poučenie bolo zaslané ako súčasť inšpekčného záznamu zo dňa 18.08.2025, ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 28.08.2025. Účastník konania nedoručil orgánu dohľadu návrh dobrovoľného opatrenia.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 42 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol 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 prítiažujúce a poľahčujúce okolnosti.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli z hľadiska závažnosti a spôsobu protiprávneho konania zohľadnené pri určovaní výšky pokuty, bolo konanie účastníka konania spočívajúce v tom, že napriek zákonnej povinnosti účastníka konania informovať do 5 dní orgán dohľadu o vzniku alebo zmene zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku a oznámiť mu vyššie citované údaje podľa § 30 ods. 2 písm. c) zákona o zájazdoch, si účastník konania túto povinnosť nesplnil.

Z hľadiska rozsahu a povahy protiprávneho konania účastníka konania bolo zohľadnené, že SOI ako orgán dohľadu v zmysle § 30 ods. 1 zákona o zájazdoch vedie a zverejňuje na svojom webovom sídle aktuálny zoznam cestovných kancelárií. Do zoznamu sa zapisujú aj údaje uvedené v zmysle ustanovenia § 30 ods. 2 písm. c) zákona o zájazdoch – o zmluve zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku, ktorými sú názov poskytovateľa ochrany v prípade úpadku, suma zabezpečujúca ochranu pre prípad úpadku a spôsob uplatnenia práv z tejto zmluvy, dátum začiatku a konca platnosti zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku alebo informácia o skutočnosti, že cestovná kancelária nemá zabezpečenú ochranu pre prípad úpadku. Plnenie povinnosti v zmysle ustanovenia § 11 ods. 5 písm. a) zákona o zájazdoch musí byť bezpodmienečne splnené za účelom zachovania aktuálnosti a efektívnosti zverejneného zoznamu. SOI ako orgán dohľadu a následne aj verejnosť, ktorá by mala záujem čerpať informácie o cestovných kanceláriách prostredníctvom webovej stránky orgánu dohľadu, nedisponovali

podstatnými informáciami týkajúcich sa poistenia pre prípad úpadku, ktoré majú pre záujemcov o kúpu zájazdu nepochybne veľký význam.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli z hľadiska času trvania protiprávneho konania zohľadnené pri určovaní výšky pokuty, bola dĺžka trvania protiprávneho stavu, ktorý trval od šiesteho dňa od vzniku zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku až do 10.07.2025, kedy si účastník konania svoju zákonnú povinnosť splnil.

Z hľadiska následkov protiprávneho konania správny orgán vzal do úvahy tú skutočnosť, že orgán dohľadu nemal vedomosť o tom, že účastník konania uzavrel zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku cestovnej kancelárie – Poistnú zmluvu č. 11-65572 s Union poisťovňa, a. s., Karadžičova 10, 813 60 Bratislava na obdobie od 15.10.2024 do 14.10.2025 na poistnú sumu vo výške 15 000,- €. Tým bol ohrozený jeden z cieľov zákona, a to zabezpečiť pre orgán dohľadu dostatok informácií.

Správny orgán prihliadol i na skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard pri podnikaní v cestovnom ruchu vyžadovaný a garantovaný zákonom o zájazdoch, nakoľko si účastník konania nespĺnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 11 ods. 5 písm. a) zákona o zájazdoch.

Podľa § 31 ods. 4 písm. b) zákona o zájazdoch správneho deliktu sa dopustí ten, kto poruší povinnosť podľa § 5 ods. 6, § 6 ods. 4, § 7 ods. 1 písm. c), § 7 ods. 2, § 8 ods. 1 písm. d), § 8 ods. 2, § 11 ods. 4 alebo ods. 5, § 12 ods. 4, § 13 ods. 6.

Podľa § 31 ods. 5 písm. b) zákona o zájazdoch orgán dohľadu môže uložiť za správny delikt podľa odseku 4 písm. b) pokutu vo výške od 500 eur do 3 % obratu za predchádzajúce účtovné obdobie, najviac 20 000 eur.

Podľa § 31 ods. 7 zákona o zájazdoch obratom podľa odsekov 5 a 6 sa rozumie súčet všetkých tržieb, výnosov alebo príjmov z činností, ktoré sú predmetom činnosti cestovnej kancelárie alebo cestovnej agentúry podľa § 5 bez nepriamych daní, alebo súčet príjmov z poskytovania ochrany pre prípad úpadku bez nepriamych daní, ku ktorému sa pripočíta finančná pomoc poskytnutá porušiteľovi. 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 § 31 ods. 8 zákona o zájazdoch predchádzajúcim účtovným obdobím sa na účely tohto zákona rozumie účtovné obdobie, za ktoré bola zostavená posledná riadna účtovná závierka.

Z verejne dostupného registra účtovných závierok www.registeruz.sk bolo zistené, že za predchádzajúce účtovné obdobie od 01.01.2024 do 31.12.2024 dosiahol účastník konania obrat, t. j. tržby predaja vlastných výrobkov a služieb vo výške 85 632 €, z ktorého 3 % predstavujú sumu 2 568,96 €. Z uvedeného je zrejmé, že správny orgán mohol uložiť účastníkovi konania za správny delikt podľa § 11 ods. 5 písm. a) zákona o zájazdoch pokutu v zmysle § 31 ods. 5 písm. b) zákona o zájazdoch vo výške od 500 € do najviac 2 568,96 €.

Konanie, resp. opomenutie konania zo strany účastníka konania, ktorým je ohrozovaný cieľ zákona o zájazdoch vo všeobecnosti považuje správny orgán za nežiaduce, avšak po zhodnotení

jednotlivých kritérií podľa § 42 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa uložil pokutu v najnižšej možnej výške v rámci zákonom o zájazdoch stanovenej sadzby.

Správny orgán pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 42 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia pričom ak ide o finančný postih, nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení.

Správny orgán má za to, že uložená pokuta v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

Po preskúmaní predmetnej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný, a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.