

Číslo: PK/0076/04/25

Dňa: 31.03.2026

## 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:

**ABNER GLOBAL, s. r. o.**

sídlo:

**Mraziarenská 15767/17, 821 08 Bratislava - mestská časť Ružinov**

IČO:

**52 066 941**

**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 v nadväznosti na § 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 predloženie dokladov k výkonu dohľadu, v zmysle ktorých mal na Inšpektorát SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj zaslať dokumenty potrebné k prešetreniu spotrebiteľského podnetu č. 2521/OMP/2024 a č. 987/OMP/2025. 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. 2521/OMP/2024**

Za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu č. 2521/OMP/2024 bola účastníkovi konania zaslaná do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) „*Výzva na predloženie dokladov*“ **zo dňa 30.04.2024**, v zmysle ktorej mal účastník konania v stanovenej lehote do 5 pracovných dní odo dňa doručenia tejto výzvy predložiť orgánu dohľadu nasledovné doklady:

- písomné potvrdenie o prevzatí objednávky vystavené pre spotrebiteľa L. H., ....., v súvislosti so zhotovením diela – realizácia tlakovej kanalizačnej prípojky, resp. zmluva o dielo;
- všetky písomné doklady, ktoré boli vystavené pre spotrebiteľa v súvislosti s realizáciou predmetného diela (faktúra, dodací list atď.);
- nadobúdací doklad (faktúra, dodací list) preukazujúci nadobudnutie predmetného čerpadla, Vašou spoločnosťou;
- Vaše vyjadrenie k predmetu podnetu, t.j. aký druh čerpadla (výrobca, typ) bol dodaný spotrebiteľovi.

Výzva zo dňa 30.04.2025 bola účastníkovi konania doručená za použitia fikcie doručenia podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1. zákona o e-Governmente dňa 16.05.2025, 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.

Z vyššie uvedeného dôvodu bola účastníkovi konania zaslaná do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) „**Výzva II na predloženie dokladov**“ zo dňa **03.06.2025**, 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 03.06.2025 bola účastníkovi konania doručená za použitia fikcie doručenia podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1. zákona o e-Governmente dňa 19.06.2025, 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.

### **Podnet č. 987/OMP/2025**

Za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu č. 987/OMP/2025 bola účastníkovi konania zaslaná do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) „**Výzva na predloženie dokladov**“ zo dňa **23.04.2025**, v zmysle ktorej mal účastník konania v stanovenej lehote do 5 pracovných dní odo dňa doručenia tejto výzvy predložiť orgánu dohľadu nasledovné doklady:

- písomné potvrdenie o prevzatí objednávky vystavené pre spotrebiteľa Bc. D. K....., v súvislosti so zhotovením diela – vykonanie stavebných prác v rozsahu : kanalizačná a vodovodná prípojka, resp. zmluvu o dielo;
- všetky písomné doklady, ktoré boli vystavené v súvislosti s realizáciou predmetného diela (faktúra, dodací list atď.);
- Vaše vyjadrenie k nasledovným skutočnostiam:
  - aké služby, práce a materiál mali byť dodané spotrebiteľovi;
  - aké služby, práce a materiál boli dodané spotrebiteľovi;
  - vyjadrenie či bola/nebola podaná žiadosť o pripojenie vodovodu Západoslovenskej vodárenskej spoločnosti v Šuranoch;
  - ako bola vybavená reklamácia spotrebiteľa zaslaná emailom dňa 05.02.2025;
- všetky písomné doklady týkajúce sa reklamácie spotrebiteľa zo dňa 05.02.2025 (email, doporučený list);
- v prípade ak boli spotrebiteľovi vrátené finančné prostriedky, doklady preukazujúce ich vrátenie.

Výzva zo dňa 23.04.2025 bola účastníkovi konania doručená za použitia fikcie doručenia podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1. zákona o e-Governmente dňa 10.05.2025, 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.

Z vyššie uvedeného dôvodu bola účastníkovi konania zaslaná do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) „**Výzva II na predloženie dokladov**“ zo dňa **29.05.2025**, 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 29.05.2025 bola účastníkovi konania doručená za použitia fikcie doručenia podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1. zákona o e-Governmente dňa 14.06.2025, 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 v nadväznosti na § 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 v nadväznosti na § 37 ods. 1 písm. a) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa **poriadkovú pokutu** vo výške **1 800,- €** (slovom jedentisícosemsto eur).

### **O d ô v o d n e n i e**

#### **Podnet č. 2521/OMP/2024**

Dňa 11.04.2025 bol na Inšpektorát SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj doručený spotrebiteľský podnet, ktorý sa týkal nedodania produktu (čerpadlo VOX 50), ktorý bol spotrebiteľovi fakturovaný v sume 547,20 EUR, v súvislosti so zhotovením diela – realizácia tlakovej kanalizačnej prípojky. Spotrebiteľ uvádza, že mu bol dodaný iný produkt, bez identifikačných nálepiek a štítkov. Spotrebiteľ: L. H.,..... Predmetný spotrebiteľský podnet bol zaevidovaný pod poradovým č. 2521/OMP/2024.

Za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu č. 2521/OMP/2024 bola účastníkovi konania zaslaná do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) „**Výzva na predloženie dokladov**“ zo dňa **30.04.2024**, v zmysle ktorej mal účastník konania v stanovenej lehote do 5 pracovných dní odo dňa doručenia tejto výzvy predložiť orgánu dohľadu nasledovné doklady:

- písomné potvrdenie o prevzatí objednávky vystavené pre spotrebiteľa v súvislosti so zhotovením diela – realizácia tlakovej kanalizačnej prípojky, resp. zmluva o dielo;
- všetky písomné doklady, ktoré boli vystavené pre spotrebiteľa v súvislosti s realizáciou predmetného diela (faktúra, dodací list atď);

- nadobúdaci doklad (faktúra, dodací list) preukazujúci nadobudnutie predmetného čerpadla, Vašou spoločnosťou;
- Vaše vyjadrenie k predmetu podnetu, t.j. aký druh čerpadla (výrobca, typ) bol dodaný spotrebiteľovi.

Výzva zo dňa 30.04.2025 bola účastníkovi konania doručená za použitia fikcie doručenia podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1. zákona o e-Governmente dňa 16.05.2025, 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.

Z vyššie uvedeného dôvodu bola účastníkovi konania zaslaná do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) „**Výzva II na predloženie dokladov**“ **zo dňa 03.06.2025**, 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 03.06.2025 bola účastníkovi konania doručená za použitia fikcie doručenia podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1. zákona o e-Governmente dňa 19.06.2025, 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.

### **Podnet č. 987/OMP/2025**

Dňa 13.02.2025 bol na Inšpektorát SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj doručený spotrebiteľský podnet, ktorý sa týkal nepodania žiadosti o pripojenie vodovodu Západoslovenskej vodárenskej spoločnosti v Šuranoch, reklamácie dodaného tovaru v hodnote 156,00 EUR (reklamácia zaslaná emailom dňa 05.02.2025), nedodania produktov v dohodnutom množstve a nevrátenia peňazí na základe zaslanej žiadosti, v súvislosti so zhodnotením diela – vykonanie stavebných prác v rozsahu: kanalizačná a vodovodná prípojka, pre spotrebiteľa: Bc. D. K., ..... Predmetný spotrebiteľský podnet bol zaevidovaný pod poradovým č. 987/OMP/2025.

Za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu č. 987/OMP/2025 bola účastníkovi konania zaslaná do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) „**Výzva na predloženie dokladov**“ **zo dňa 23.04.2025**, v zmysle ktorej mal účastník konania v stanovenej lehote do 5 pracovných dní odo dňa doručenia tejto výzvy predložiť orgánu dohľadu nasledovné doklady:

- písomné potvrdenie o prevzatí objednávky vystavené pre spotrebiteľa v súvislosti so zhotovením diela – vykonanie stavebných prác v rozsahu : kanalizačná a vodovodná prípojka, resp. zmluvu o dielo;
- všetky písomné doklady, ktoré boli vystavené v súvislosti s realizáciou predmetného diela (faktúra, dodací list atď.);
- Vaše vyjadrenie k nasledovným skutočnostiam:
  - aké služby, práce a materiál mali byť dodané spotrebiteľovi;
  - aké služby, práce a materiál boli dodané spotrebiteľovi;
  - vyjadrenie či bola/nebola podaná žiadosť o pripojenie vodovodu Západoslovenskej vodárenskej spoločnosti v Šuranoch;
  - ako bola vybavená reklamácia spotrebiteľa zaslaná emailom dňa 05.02.2025;

- všetky písomné doklady týkajúce sa reklamácie spotrebiteľa zo dňa 05.02.2025 (email, doporučený list);
- v prípade ak boli spotrebiteľovi vrátené finančné prostriedky, doklady preukazujúce ich vrátenie.

Výzva zo dňa 23.04.2025 bola účastníkovi konania doručená za použitia fikcie doručenia podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1. zákona o e-Governmente dňa 10.05.2025, 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.

Z vyššie uvedeného dôvodu bola účastníkovi konania zaslaná do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) „**Výzva II na predloženie dokladov**“ zo dňa **29.05.2025**, 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 29.05.2025 bola účastníkovi konania doručená za použitia fikcie doručenia podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1. zákona o e-Governmente dňa 14.06.2025, 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 v nadväznosti na § 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 prešetreniu spotrebiteľského podnetu č. 2521/OMP/2024, 987/OMP/2025. 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/0076/04/25 zo dňa 06.02.2026 do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk). Predmetné oznámenie o začatí správneho konania bolo účastníkovi konania doručené dňa 22.02.2026, nakoľko došlo k uplynutiu úložnej lehoty s fikciou doručenia. Následne bolo účastníkovi konania zaslané upovedomenie zo dňa 18.03.2026, naše č. 736/04/2026, 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.

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 doručeníu, 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. 2521/OMP/2024, 987/OMP/2025, nakoľko nedoručil požadované doklady potrebné k ich prešetreniu a na zaslané výzvy žiadnym spôsobom nereagoval. Súčasťou výziev bolo poučenie, v ktorom bol účastník konania 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 2 spotrebiteľských podnetov.

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 zaslané 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 prešetrovaní spotrebiteľských podnetov. Správny orgán vzal do úvahy aj celkovú sumu (703,20 €), ktorá bola predmetom oboch spotrebiteľských podnetov, uhradenú účastníkovi konania spotrebiteľmi.

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 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.

## 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: **Slavomíra Záhorská**  
miesto podnikania: **951 51 Nová Ves nad Žitavou 553**  
IČO: **55 753 396**

Podnikateľský subjekt ukončil podnikateľskú činnosť vo všetkých predmetoch podnikania uvedených na dokladoch o živnostenskom oprávnení ku dňu 22.01.2026.

**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 v nadväznosti na § 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 predloženie dokladov k výkonu dohľadu, v zmysle ktorých mal na Inšpektorát SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj zaslať dokumenty potrebné k prešetreniu spotrebiteľského podnetu č. 2572/OMP/2024 a č. 2799/OMP/2025. 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. 2572/OMP/2024**

Za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu č. 2572/OMP/2024 bola účastníkovi konania zaslaná do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) „**Výzva na predloženie dokladov**“ **zo dňa 02.04.2024**, v zmysle ktorej mal účastník konania v stanovenej lehote do 5 pracovných dní odo dňa doručenia tejto výzvy predložiť orgánu dohľadu nasledovné doklady:

- kompletnú písomnú komunikáciu so spotrebiteľom v súvislosti s objednávkou zo dňa 01.11.2024;

- doklad o odoslaní objednaného tovaru spotrebiteľovi (napr. podací lístok z pošty alebo potvrdenie o prevzatí zásielky kuriérskou spoločnosťou,...);
- v prípade nedodania objednaného tovaru spotrebiteľovi a vrátenia zaplatenej peňažnej sumy, je potrebné predložiť o tom relevantný doklad (potvrdenie o vrátení platby s uvedením dátumu vrátenia peňazí).

Výzva zo dňa 02.04.2025 bola účastníkovi konania doručená za použitia fikcie doručenia podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1. zákona o e-Governmente dňa 18.04.2025, 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.

Z vyššie uvedeného dôvodu bola účastníkovi konania zaslaná do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) „**Výzva II na predloženie dokladov**“ zo dňa 14.05.2025, 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 14.05.2025 bola účastníkovi konania doručená za použitia fikcie doručenia podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1. zákona o e-Governmente dňa 30.05.2025, 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.

### **Podnet č. 2799/OMP/2025**

Za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu č. 2799/OMP/2025 bola účastníkovi konania zaslaná do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) „**Výzva na predloženie dokladov**“ zo dňa 13.05.2025, 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 spotrebiteľke Ing. J. M. (faktúra č. 25002001 vystavená dňa 03.02.2025) v súvislosti s odstúpením spotrebiteľky od zmluvy zo dňa 11.02.2025, ktoré Vám bolo doručené prostredníctvom Slovenskej pošty dňa 13.02.2025, zásielka č. RF971982876SK);
- kompletnú písomnú komunikáciu so spotrebiteľkou a náležité vysvetlenie k nevráteniu platby spotrebiteľke v zmysle zákona č. 108/2024 Z. z..

Výzva zo dňa 13.05.2025 bola účastníkovi konania doručená za použitia fikcie doručenia podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1. zákona o e-Governmente dňa 29.05.2025, 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.

Z vyššie uvedeného dôvodu bola účastníkovi konania zaslaná do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) „**Výzva II na predloženie dokladov**“ zo dňa 01.07.2025, 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 01.07.2025 bola účastníkovi konania doručená za použitia fikcie doručenia podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1. zákona o e-Governmente dňa 17.07.2025, 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 v nadväznosti na § 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 v nadväznosti na § 37 ods. 1 písm. a) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa **poriadkovú pokutu** vo výške **1 000,- €** (slovom jedentisíc eur).

### **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 27.12.2024 bol na Inšpektorát SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj doručený spotrebiteľský podnet, ktorý sa týkal nedodania tovaru, objednaného prostredníctvom online rozhrania [www.facebook.com/drobcekovo](http://www.facebook.com/drobcekovo). Spotrebiteľ: V. F., ..... Objednávka zo dňa 01.11.2024, objednaný tovar: 1x šaty Mašlička, 1x komplet Spiderman, 1x komplet Frozen. Faktúra č. 2402213 vystavená dňa 03.11.2024 na sumu 52,70 EUR bola uhradená bankovým prevodom dňa 04.11.2024. Predmetný spotrebiteľský podnet bol zaevidovaný pod poradovým č. 2572/OMP/2024.

Za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu č. 2572/OMP/2024 bola účastníkovi konania zaslaná do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) „**Výzva na predloženie dokladov**“ **zo dňa 02.04.2024**, v zmysle ktorej mal účastník konania v stanovenej lehote do 5 pracovných dní odo dňa doručenia tejto výzvy predložiť orgánu dohľadu nasledovné doklady:

- kompletnú písomnú komunikáciu so spotrebiteľom v súvislosti s objednávkou zo dňa 01.11.2024;
- doklad o odoslaní objednaného tovaru spotrebiteľovi (napr. podací lístok z pošty alebo potvrdenie o prevzatí zásielky kuriérskou spoločnosťou,...);
- v prípade nedodania objednaného tovaru spotrebiteľovi a vrátenia zaplatenej peňažnej sumy, je potrebné predložiť o tom relevantný doklad (potvrdenie o vrátení platby s uvedením dátumu vrátenia peňazí).

Výzva zo dňa 02.04.2025 bola účastníkovi konania doručená za použitia fikcie doručenia podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1. zákona o e-Governmente dňa 18.04.2025, 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.

Z vyššie uvedeného dôvodu bola účastníkovi konania zaslaná do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) „**Výzva II na predloženie dokladov**“ **zo dňa 14.05.2025**, 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 14.05.2025 bola účastníkovi konania doručená za použitia fikcie doručenia podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1. zákona o e-Governmente dňa 30.05.2025, 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.

Dňa 15.04.2025 bol na Inšpektorát SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj doručený spotrebiteľský podnet, ktorý sa týkal nevrátenia platobných prostriedkov pri odstúpení od zmluvy za objednanú teplákovú súpravu v sume 11,00 EUR, ktorú si spotrebiteľka Ing. J. M., ..... objednala prostredníctvom predajcu Drobčekovo na sociálnej sieti Facebook. Predmetný spotrebiteľský podnet bol zaevidovaný pod poradovým č. 2799/OMP/2025.

Za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu č. 2799/OMP/2025 bola účastníkovi konania zaslaná do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) „**Výzva na predloženie dokladov**“ zo dňa 13.05.2025, 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 spotrebiteľke (faktúra č. 25002001 vystavená dňa 03.02.2025) v súvislosti s odstúpením spotrebiteľky od zmluvy zo dňa 11.02.2025, ktoré Vám bolo doručené prostredníctvom Slovenskej pošty dňa 13.02.2025, zásielka č. RF971982876SK);
- kompletnú písomnú komunikáciu so spotrebiteľkou a náležité vysvetlenie k nevráteniu platby spotrebiteľke v zmysle zákona č. 108/2024 Z. z..

Výzva zo dňa 13.05.2025 bola účastníkovi konania doručená za použitia fikcie doručenia podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1. zákona o e-Governmente dňa 29.05.2025, 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.

Z vyššie uvedeného dôvodu bola účastníkovi konania zaslaná do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) „**Výzva II na predloženie dokladov**“ zo dňa 01.07.2025, 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 01.07.2025 bola účastníkovi konania doručená za použitia fikcie doručenia podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1. zákona o e-Governmente dňa 17.07.2025, 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 v nadväznosti na § 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 prešetreniu spotrebiteľského podnetu č. 2572/OMP/2024, 2799/OMP/2025. 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/0077/04/25 zo dňa 06.02.2026 do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk). Predmetné oznámenie o začatí správneho konania bolo účastníkovi konania doručené dňa 22.02.2026, nakoľko došlo k uplynutiu úložnej lehoty s fikciou doručenia. Následne bolo účastníkovi konania zaslané upovedomenie zo dňa 18.03.2026, naše č. 737/04/2026, 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.

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 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. 2572/OMP/2024, 2799/OMP/2025, nakoľko nedoručil požadované doklady potrebné k ich

prešetreniu a na zaslané výzvy žiadnym spôsobom nereagoval. Súčasťou výziev bolo poučenie, v ktorom bol účastník konania 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 2 spotrebiteľských podnetov.

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 zaslané 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 vzal do úvahy aj celkovú sumu (63,70 €) uhradenú účastníkovi konania zo strany spotrebiteľov, ktorá bola predmetom vyššie zmienovaných 2 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 20 eur do 2 000 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 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: **Radka Vargová**  
miesto podnikania: **Veľká Dolina 78, 951 15 Veľká Dolina**  
IČO: **50 805 517**

na základe dohľadu vykonaného na diaľku, začatého na základe výzvy na predloženie dokladov zo dňa 26.02.2025 a ukončeného dňa 28.03.2025 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. 1076/OMP/2025,

**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 neskorších predpisov**, v zmysle ktorého *predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať právo na ochranu jeho ekonomických záujmov*, keď pri výkone dohľadu bolo inšpektormi SOI zistené, že spotrebiteľ si prostredníctvom online rozhrania [www.instagram.com/nala\\_label/](http://www.instagram.com/nala_label/) objednal tovar – Teplákový set NALA X DOMI KRAMER natural v celkovej hodnote 93,50 € (objednávka č. #1035 zo dňa 12.12.2022) a platbu vo výške 93,50 € uhradil účastníkovi konania dňa 12.12.2022, avšak z objednaného teplákového setu bola spotrebiteľovi dodaná iba mikina bez šortiek a tieto neboli spotrebiteľovi dodané ani ku dňu 17.03.2025, pričom účastník konania síce vrátil spotrebiteľovi sumu 47,00 €, ale to až dňa 17.03.2025 po obdržaní výzvy na predloženie dokladov k vykonávanému dohľadu, čím účastník konania upieral spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov,

**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 neskorších predpisov pokutu vo výške **500,- €** (slovom päťsto eur).

**O d ô v o d n e n i e**

Na základe výzvy na predloženie dokladov zo dňa 26.02.2025, doručenej účastníkovi konania dňa 14.03.2025, bol inšpektormi SOI začatý výkon dohľadu na diaľku, ukončený dňa 28.03.2025 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. 1076/OMP/2025. Výsledok vykonaného dohľadu je zaznamenaný v inšpekčnom zázname zo dňa 28.03.2025, ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 16.04.2025.

Dňa 14.03.2025 bola účastníkovi konania doručená výzva na predloženie dokladov, potrebných k prešetreniu spotrebiteľského podnetu č. 1076/OMP/2025. Na základe uvedenej výzvy účastník konania zaslal na Inšpektorát SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj faktúru č. 220100050 zo dňa 14.12.2022, písomnú komunikáciu so spotrebiteľom a výpis k uhradenej platbe 47,00 € na bankový účet spotrebiteľa dňa 17.03.2025 (príloha č. 1 inšpekčného záznamu zo dňa 28.03.2025).

Pri výkone dohľadu bolo inšpektormi SOI zistené, že spotrebiteľ si prostredníctvom online rozhrania [www.instagram.com/nala\\_label/](http://www.instagram.com/nala_label/) objednal tovar – Teplákový set NALA X DOMI KRAMER natural v celkovej hodnote 93,50 € (objednávka č. #1035 zo dňa 12.12.2022) a platbu vo výške 93,50 € uhradil účastníkovi konania dňa 12.12.2022 (potvrdenie o úhrade tvorí prílohu spotrebiteľského podnetu č. 1076/OMP/2025), avšak z objednaného teplákového setu bola spotrebiteľovi dodaná iba mikina bez šortiek a tieto neboli spotrebiteľovi dodané ani ku dňu 17.03.2025, pričom účastník konania síce vrátil spotrebiteľovi sumu 47,00 €, ale to až dňa 17.03.2025 po obdržaní výzvy na predloženie dokladov k vykonávanému dohľadu.

Na základe vyššie uvedeného možno konštatovať, že účastník konania upieral spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, 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 neskorších predpisov (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.“

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 výrokovvej 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/0081/04/25 zo dňa 09.02.2026 do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk). Predmetné oznámenie o začatí správneho konania bolo účastníkovi konania doručené dňa 25.02.2026, nakoľko došlo k uplynutiu úložnej lehoty s fikciou doručenia.

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 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 doručenu, ak je adresátom iná osoba ako orgán verejnej moci, a ak sa doručuje do vlastných rúk, momentom uvedeným na elektronickej doručke 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 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.

Dňa 25.02.2026 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 ho vzniknutá situácia mrzí. K nedodaniu tovaru nedošlo podľa účastníka konania úmyselne ani so zámerom poškodiť spotrebiteľa či získať neoprávnený prospech. V rozhodnom období sa účastník konania nachádzal vo veľmi zložitej finančnej a osobnej situácii, ktorá negatívne ovplyvnila jeho fungovanie a organizačné zabezpečenie podnikateľskej činnosti. Podľa účastníka konania išlo o ľudské zlyhanie a administratívne pochybenie z jeho strany, za ktoré nesie plnú zodpovednosť. Zároveň však zdôrazňuje, že spotrebiteľke bola uhradená suma vrátená. Účastník konania je zároveň pripravený bezodkladne doplatiť akýkoľvek prípadný zvyšok sumy alebo náklady, ak by vznikli, aby bola vec úplne vyrovnaná. Záverom žiada o zohľadnenie všetkých poľahčujúcich okolností pri rozhodovaní veci a o uloženie čo najmiernejšej sankcie, prípadne o upustenie od uloženia pokuty, ak to právne predpisy umožňujú.

K tomu správny orgán uvádza, že skutočnosti uvedené vo vyjadrení k oznámeniu o začatí správneho konania nezbavujú účastníka konania zodpovednosti za zistené porušenie zákona č. 250/2007 Z. z. 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 28.03.2025, ako výsledku vykonaného dohľadu. Účastník konania ako predávajúci nesie za zistené porušenie zákona č. 250/2007 Z. z. objektívnu zodpovednosť, t. j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť), pretože zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správneho deliktu, kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti. V tejto súvislosti správny orgán poukazuje na rozsudok Najvyššieho súdu Slovenskej republiky z 29. januára 2015, sp. zn. 8 Sžf /111/2013, ktorý bol publikovaný v Zbierke stanovísk Najvyššieho súdu a rozhodnutí súdov Slovenskej republiky č. 10/2015 pod č. 99 s nasledovnými právnymi vetami: „I. Ak ide o zodpovednosť fyzickej osoby podnikateľa za správny delikt, ide o objektívnu zodpovednosť a subjektívna stránka tohto deliktu v zákonoch nie je založená na báze zavinenia. Pre správny orgán je relevantná len existencia protiprávneho stavu, spôsobená činnosťou alebo nečinnosťou fyzickej osoby podnikateľa. II. Liberačné dôvody, pri preukázaní ktorých dochádza k redukcii, prípadne k zániku zodpovednosti fyzickej osoby

*podnikateľa za správny delikt, ktoré sa uplatnia vo výške sankcie alebo upustenia od jej uloženia, musia byť zakotvené vo všeobecnej rovine priamo v zákone, podľa ktorého sa uskutočňuje potrestanie za správny delikt správnym orgánom.“ Zákon č. 250/2007 Z. z. neumožňuje prihliadnúť na žiadny liberačný dôvod, ktorý by účastníka konania zbavoval administratívnoprávnej zodpovednosti za spáchanie hore uvedeného správneho deliktu. Odstránenie 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.*

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 28.03.2025, ktorý považuje za nepochybne zistený.

Listom zo dňa 25.03.2026 bol účastník konania upovedomený, 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.

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 zákazu upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z. z.

Pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na skutočnosť, že účastník konania porušil ustanovenie § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z., nakoľko spotrebiteľ si prostredníctvom online rozhrania [www.instagram.com/nala\\_label/](http://www.instagram.com/nala_label/) objednal tovar – Teplákový set NALA X DOMI KRAMER natural v celkovej hodnote 93,50 € (objednávka č. #1035 zo dňa 12.12.2022) a platbu vo výške 93,50 € uhradil účastníkovi konania dňa 12.12.2022, avšak z objednaného teplákového setu bola spotrebiteľovi dodaná iba mikina bez šortiek a tieto neboli spotrebiteľovi dodané ani ku dňu 17.03.2025. Účastník konania síce vrátil spotrebiteľovi sumu 47,00 €, ale to až dňa 17.03.2025 po obdržaní výzvy na predloženie dokladov k vykonávanému dohľadu. Pri určovaní výšky postihu bol zohľadnený aj časový úsek trvania protiprávneho stavu. Účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z., podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na ochranu ekonomických záujmov, tak 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 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: **JUKOMONT, s.r.o.**  
sídlo: **941 34 Jasová 409**  
IČO: **47 818 689**

na základe dohľadu vykonaného dňa 22.05.2025 v prevádzkarni JUKOMONT, s.r.o., Jasová 409, zameraného na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 3377/OMP/2025,

**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. 3377/OMP/2025 bolo pri výkone kontroly inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevydal spotrebiteľovi 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 – dodanie a montáž plastových okien, nebolo zhotovené na počkanie, čím účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informácie,

**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. 3377/OMP/2025 bolo pri výkone kontroly inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevybavil reklamáciu, ktorú si spotrebiteľ uplatnil listom – „Vec Reklamácia“ zo dňa 05.02.2025 (príloha spotrebiteľského podnetu č. 3377/OMP/2025 a príloha č. 8 inšpekčného záznamu zo dňa 22.05.2025), zaslaným doporučené poštou pod podacím číslom RG261758673SK dňa 06.02.2025, ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 07.02.2025, z dôvodu vyskytnutia sa vád po montáži plastových okien, 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 **500,- €** (slovom päťsto eur).

### O d ô v o d n e n i e

Dňa 22.05.2025 vykonali inšpektori SOI kontrolu v prevádzkarni JUKOMONT, s.r.o., Jasová 409, zameranú na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 3377/OMP/2025. Pri výkone kontroly boli zistené nasledovné nedostatky, ktoré sú zdokumentované v inšpekčnom zázname zo dňa 22.05.2025.

Na základe vykonanej kontroly, dokladov predložených spotrebiteľom a dokladov predložených účastníkom konania bolo inšpektormi SOI zistené, že spotrebiteľ uzavrel s účastníkom konania zmluvu o dielo, ktorej predmetom bolo dodanie a montáž plastových okien podľa cenovej ponuky č. P-10108/24 zo dňa 21.06.2024. Podľa vyjadrenia konateľa účastníka konania spotrebiteľ po zameraní uhradil dňa 21.06.2024 zálohovú platbu 200,- €. Predmetná objednávka bola zadaná do výroby dňa 24.06.2024. Spotrebiteľovi bola po montáži predmetných plastových okien vystavená faktúra č. 2024202 zo dňa 14.08.2024 na sumu 2 882,14 € a pokladničný doklad č. 879 zo dňa 15.08.2024 k zálohovej platbe 200,- € a tieto doklady boli spotrebiteľovi zaslané poštou. Dňa 16.08.2024 spotrebiteľ uhradil na bankový účet účastníka konania sumu 2 882,14 €.

Prílohu spotrebiteľského podnetu č. 3377/OMP/2025 tvorí: list – VEC: reklamácia montáže plastových okien a výzva na nápravu zo dňa 25.09.2024; podací lístok zo dňa 26.09.2024; list – VEC: Vyjadrenie k reklamácií montáže plastových okien zo dňa 03.10.2024; list – VEC: Výzva ma odstránenie nedostatkov zistených pri reklamácií diela v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa; podací lístok zo dňa 14.10.2024; list – VEC: Reklamácia zo dňa 05.02.2025; podací lístok zo dňa 06.02.2025; cenová ponuka č. P-10108/24 zo dňa 21.06.2024; e-mailová komunikácia medzi účastníkom konania a spotrebiteľom; zápis o prevzatí diela; faktúra č. 2024202 zo dňa 14.08.2024.

V čase kontroly dňa 22.05.2025 účastník konania predložil: e-mailovú komunikáciu medzi účastníkom konania a spotrebiteľom (príloha č. 2 a č. 3 inšpekčného záznamu zo dňa 22.05.2025); objednávkový formulár na výrobku plastových okien GEALAN 8000 – objednávka č. 120/24 zo dňa 24.06.2024 (príloha č. 4 inšpekčného záznamu zo dňa 22.05.2025); doklad o zameraní predmetných plastových okien (príloha č. 5 inšpekčného záznamu zo dňa 22.05.2025); faktúru č. 2024202 zo dňa 14.08.2024, pokladničný doklad č. 879 zo dňa 15.08.2024, výpis z bankového účtu účastníka konania – potvrdenie o zrealizovaní transakcie v sume 2 882,14 € (príloha č. 6 inšpekčného záznamu zo dňa 22.05.2025); list – VEC: reklamácia montáže plastových okien a výzva na nápravu zo dňa 25.09.2024 (príloha č. 7 inšpekčného záznamu zo dňa 22.05.2025); list – VEC: Reklamácia zo dňa 05.02.2025 (príloha č. 8 inšpekčného záznamu zo dňa 22.05.2025).

Prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 3377/OMP/2025 bolo pri výkone kontroly inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevydal spotrebiteľovi 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 – dodanie a montáž plastových okien, nebolo zhotovené na počkanie, čím účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informácie a tým 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.

Zároveň bolo prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 3377/OMP/2025 pri výkone kontroly inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevybavil reklamáciu, ktorú si spotrebiteľ uplatnil listom – „*Vec Reklamácia*“ zo dňa 05.02.2025 (príloha spotrebiteľského podnetu č. 3377/OMP/2025 a príloha č. 8 inšpekčného záznamu zo dňa 22.05.2025), zaslaným doporučené poštou pod podacím číslom RG261758673SK dňa 06.02.2025, ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 07.02.2025, z dôvodu vyskytnutia sa väd po montáži plastových okien, 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 zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1; § 18 ods. 4 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/0083/04/25 zo dňa 23.02.2026 do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk), ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 26.02.2026.

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.

Dňa 05.03.2026 a zároveň aj dňa 10.03.2026 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 k nevydaniu písomného potvrdenia o prevzatí objednávky uvádza, že uvedené pochybenie berie na vedomie. V čase uzatvárania predmetného obchodného vzťahu bola medzi účastníkmi komunikácia vedená písomne prostredníctvom e-mailovej komunikácie, odsúhlasenej cenovej ponuky, objednávkového formulára na výrobu a následnej fakturácie. S odstupom času si účastník konania uvedomuje, že napriek existencii uvedených dokumentov mal byť spotrebiteľovi vydaný aj samostatný písomný doklad výslovne označený ako potvrdenie o prevzatí objednávky v zmysle § 632 Občianskeho zákonníka. Uvedené administratívne pochybenie nebolo podľa účastníka konania úmyselné a nemalo za cieľ obmedziť práva spotrebiteľa. Účastník konania prijal interné opatrenia, aby sa obdobná situácia do budúca neopakovala. K reklamácií zo dňa 05.02.2025 účastník konania uvádza, že z jeho strany prebiehala opakovaná a preukázateľná snaha o jej vyriešenie a odstránenie reklamovaných nedostatkov. Po doručení reklamácie bola so spotrebiteľom vedená aktívna komunikácia, pričom účastník konania opakovane navrhoval konkrétne termíny za účelom sprístupnenia bytu a vykonania opráv. Niektoré z navrhovaných termínov nebolo možné realizovať z dôvodu nedostupnosti bytu zo strany spotrebiteľa, čo podľa účastníka konania preukazuje e-mailová komunikácia. Zároveň došlo k rozšíreniu reklamovaných väd o ďalšie skutočnosti, čo si vyžiadalo dodatočnú prípravu technického riešenia a materiálu. Účastník konania vyhotovil aj doklad k plánovanému odstráneniu nedostatkov, čím potvrdzuje svoju snahu reklamáciu riadne vyriešiť. Záverom účastník konania uvádza, že si je vedomý zistených formálnych pochybení a berie ich na vedomie. Zároveň žiada správny orgán, aby pri rozhodovaní prihliadol na aktívnu spoluprácu, snahu o nápravu a absenciu úmyslu porušiť práva spotrebiteľa. Vzhľadom na uvedené žiada o zohľadnenie všetkých okolností prípadu a o upustenie od sankcie, prípadne uloženie sankcie v minimálnej možnej výške.

Vo vyjadrení, ktoré je zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 22.05.2025, konateľ účastníka konania (prítomný pri kontrole) uviedol, že berie na vedomie.

V súvislosti s vyššie uvedeným vyjadrením účastníka konania k oznámeniu o začatí správneho konania, správny orgán uvádza, že uvedené skutočnosti nezabavujú účastníka konania zodpovednosti za zistené porušenie zákona č. 250/2007 Z. z. 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 22.05.2025, ako výsledku vykonanej kontroly. Účastník konania ako predávajúci zodpovedá za porušenie povinností vyplývajúcich zo zákona č. 250/2007 Z. z. objektívne, tzn. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, neobstarlivosť), 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.

Ďalej správny orgán uvádza, že účastník konania mal spotrebiteľovi 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. Výkladom ustanovenia § 632 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník možno dospieť k názoru, že zhotoviteľ nemá povinnosť vydať potvrdenie v dvoch prípadoch, a to ak sa dielo zhotovuje na počkanie, alebo ak zmluva bola uzavretá písomne.

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.*“

Takisto bol účastník konania povinný dodržať zákonom č. 250/2007 Z. z. požadovaný postup pri vybavovaní predmetnej reklamácie spotrebiteľa. Správny orgán zdôrazňuje, že reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že reklamačné konanie bolo ukončené v zákonom stanovenej lehote. Zákon č. 250/2007 Z. z. pod pojmom vybavenie reklamácie v § 2 písm. m) rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného

výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia, alebo jej odôvodneným zamietnutím. Z citovaného ustanovenia vyplýva, že zákon č. 250/2007 Z. z. pri vybavení reklamácie v zmysle zákona počíta s aktivitou zo strany predávajúceho, ktorý v rámci zákonom stanovenej lehoty odovzdá opravený výrobok, vymení ho, vráti kúpnu cenu tovaru, vyplatí zľavu z ceny, písomne vyzve na prevzatie tovaru, alebo reklamáciu v rámci tejto lehoty odôvodnene zamietne. Účastník konania navyše žiadnym relevantným spôsobom nepreukázal, že po obdržaní reklamácie uplatnenej listom zo dňa 05.02.2025 prejavil snahu reklamáciu riadne vyriešiť. Zároveň správny orgán dáva do pozornosti, že v prípade, ak spotrebiteľ preukázateľne neposkytne predávajúcemu potrebnú súčinnosť pri vybavovaní reklamácie, je predávajúci oprávnený reklamáciu zamietnuť z dôvodu neposkytnutia súčinnosti zo strany spotrebiteľa. Taktiež je potrebné uviesť, že Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu 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 o ochrane spotrebiteľa. Slovenská obchodná inšpekcia rovnako nezasahuje do rozhodnutia o vybavení reklamácie.

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.“*

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 kontroly a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 22.05.2025, z vyjadrení a z predložených dokladov.

Listom zo dňa 25.03.2026 bol účastník konania upovedomený, 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. Predmetné upovedomenie bolo účastníkovi konania doručené dňa 30.03.2026.

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 a 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.

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 – dodanie a montáž plastových okien, 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.

Nesplnením povinnosti vyplývajúcej predávajúcemu z § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na riadne vybavenie reklamácie spôsobom ustanoveným zákonom. Účastník konania tak znížil rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom č. 250/2007 Z. z. Z hľadiska času trvania protiprávneho konania správny orgán prihliadol na skutočnosť, že predmetná reklamácia spotrebiteľa bola účastníkovi konania doručená dňa 07.02.2025, pričom do času vydania tohto rozhodnutia nebolo zo strany účastníka konania preukázané vybavenie predmetnej reklamácie. Uvedeným konaním je dotknuté právo spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov, čím je zároveň marený účel zákona č. 250/2007 Z. z. vyjadrený v ustanovení § 3, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci musí spĺňať všetky podmienky podnikania, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov v priebehu celého výkonu podnikateľskej činnosti. 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 proporionalitu 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.