

Číslo: A/0030/04/25

Dňa: 09.01.2026

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, § 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: **Travego Tour s.r.o.**
sídlo: **Čajkovského 8, 949 01 Nitra**
IČO: **47 068 540**

na základe dohľadu vykonaného na diaľku, začatého na základe výzvy na doručenie dokladov zo dňa 13.03.2025 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,

- **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, nakoľko poisťňa zmluva číslo 11-65686 na poistenie záruky 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 17.03.2025,*

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 13.03.2025, doručenej účastníkovi konania dňa 13.03.2025, 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, osoby oprávnenej konať v mene dohliadanej osoby. Zistené nedostatky sú zdokumentované v inšpekčnom zázname zo dňa 28.03.2025, ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 02.04.2025.

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 11-65686 na poistenie záruky 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 17.03.2025, 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/0030/04/25 zo dňa 04.11.2025 do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk. Predmetné oznámenie o začatí správneho konania bolo účastníkovi konania doručené dňa 20.11.2025, nakoľko došlo

k uplynutiu úložnej lehoty s fikciou doručenia. Následne bolo účastníkovi konania zaslané upovedomenie zo dňa 19.12.2025, naše č. 2504/04/2025, že rozhodnutie nebude vydané v lehote do 30 dní od začatia správneho konania, ale bude vydané v lehote do 60 dní od začatia správneho konania.

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

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

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

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

Podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1. zákona o e-Governmente, elektronická úradná správa vrátane všetkých elektronických dokumentov sa považuje za doručenú, ak je adresátom iná osoba ako orgán verejnej moci, a ak sa doručuje do vlastných rúk, momentom uvedeným na elektronickej doručenke alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel.

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

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

Dňa 17.03.2025 účastník konania doručil na Inšpektorát SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj garančný list a poisťnú zmluvu č. 11-65686 poistenia záruky pre prípad úpadku cestovnej kancelárie.

K tomu správny orgán uvádza, že uvedená skutočnosť (dodatočné zaslanie garančného listu a poisťnej zmluvy č. 11-65686) 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 predloženého garančného listu k poisťnej zmluve číslo 11-65686, 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 17.03.2025. 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

zázazdoch objektívne, tzn. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť), 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 zázazdoch 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 zázazdoch. 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 zázazdoch 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 28.03.2025, ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 02.04.2025. 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 17.03.2025, 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. 11-65686 s Union poisťovňa, a. s., Karadžičova 10, 813 60 Bratislava na obdobie od 01.01.2025 do 31.12.2025 na poistnú sumu vo výške 377 000,- €. 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 vlastných výrobkov a služieb vo výške 978 872,- €, z ktorého 3 % predstavujú sumu 29 366,16 € teda sumu presahujúcu 20 000 €. 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 20 000 €.

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.

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: **Flezur s.r.o.**
sídlo: **Bitúnková 13, 940 01 Nové Zámky**
IČO: **55 050 042**

na základe dohľadu vykonaného dňa 08.04.2025 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. 435/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 uplatnenie reklamácie*, keď pri výkone dohľadu bolo inšpektormi SOI zistené, že účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na uplatnenie si reklamácie, ktorú si chcel uplatniť na hodinky Garmin Venu 2 Plus Silver/Gray Band, listom zaslaným prostredníctvom Slovenskej pošty dňa 19.03.2025 pod podacím číslom RG928666133SK na adresu sídla účastníka konania (Bitúnková 13, 940 01 Nové Zámky), nakoľko zásielka s podacím číslom RG928666133SK bola vrátená späť odosielateľovi z dôvodu, že adresát je neznámy,

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

Dňa 08.04.2025 vykonali inšpektori SOI dohľad 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. 435/OMP/2025. Výsledok vykonaného dohľadu je zaznamenaný v inšpekčnom zázname zo dňa 08.04.2025, ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 26.04.2025.

Na základe vykonaného dohľadu a dokladov predložených spotrebiteľom bolo inšpektormi SOI zistené, že spotrebiteľ si prostredníctvom internetového obchodu www.bonusko.sk zakúpil hodinky Garmin Venu 2 Plus Silver/Gray Band v celkovej hodnote 365,00 € (objednávka č. 202305220 zo dňa 09.08.2023). Prílohu spotrebiteľského podnetu 435/OMP/2025 tvorí faktúra č. 2300800225 zo dňa 10.08.2023 k objednávke č. 202305220 zo dňa 09.08.2023, ktorá bola vystavená spoločnosťou GASROM s.r.o., so sídlom Martina Martinčeka 4701/2, 031 01 Liptovský Mikuláš, IČO: 55 050 042. Podľa výpisu z obchodného registra došlo od 20.09.2023 k zmene obchodného mena a sídla vyššie uvedenej spoločnosti na: Flezur s.r.o. so sídlom Bitúnková 13, 940 01 Nové Zámky (výpis z obchodného registra tvorí prílohu č. 2 inšpekčného záznamu zo dňa 08.04.2025).

Pri výkone dohľadu bolo inšpektormi SOI zistené, že účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na uplatnenie si reklamácie, ktorú si chcel uplatniť na hodinky Garmin Venu 2 Plus Silver/Gray Band, listom zaslaným prostredníctvom Slovenskej pošty dňa 19.03.2025 pod podacím číslom RG928666133SK na adresu sídla účastníka konania (Bitúnková 13, 940 01 Nové Zámky), nakoľko zásielka s podacím číslom RG928666133SK bola vrátená späť odosielateľovi z dôvodu, že adresát je neznámy, 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.*“

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 zo dňa 17.11.2025 do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk. Predmetné oznámenie o začatí správneho konania bolo účastníkovi konania doručené dňa 03.12.2025, 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 doručenú, 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.

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.

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 08.04.2025, ako výsledku vykonaného dohľadu. 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.

Správny orgán dáva do pozornosti, že spotrebiteľ si chcel uplatniť reklamáciu na hodinky Garmin Venu 2 Plus Silver/Gray Band listom zaslaným prostredníctvom Slovenskej pošty dňa 19.03.2025 pod podacím číslom RG928666133SK na adresu sídla účastníka konania (Bitúňková 13, 940 01 Nové Zámky). Zo *spisového materiálu nepochybne vyplýva*, že zásielka s podacím číslom RG928666133SK bola vrátená späť odosielateľovi z dôvodu, že adresát je neznámy. V tejto súvislosti správny orgán zdôrazňuje, že účastník konania ako predávajúci je zodpovedný za vybavovanie reklamácií v súlade s právnymi predpismi, a to vrátane povinnosti zabezpečiť prijímanie reklamácií a adekvátnym spôsobom si zabezpečiť preberanie zásielok. Spotrebiteľ,

ktorý je v zmluvnom vzťahu s predávajúcim, je oprávnený v zmysle Občianskeho zákonníka uplatňovať reklamáciu u predávajúceho, ktorý je nositeľom zodpovednosti za vady. Uplatnenie reklamácie je jednostranný právny úkon, ktorého formálny postup sa riadi podľa zákona č. 250/2007 Z. z., pričom podmienky uplatnenia zodpovednosti za vady, ako aj nároky plynúce z uplatnenia tohto práva spotrebiteľa sú predmetom úpravy v Občianskom zákonníku.

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 08.04.2025, ktorý považuje za nepochybne 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 uplatnenie reklamácie. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práva spotrebiteľa chráneného dotknutým ustanovením zákona č. 250/2007 Z. z.

Správny orgán pri určení výšky pokuty prihliadol na skutočnosť, že spotrebiteľovi bolo upreté zákonné právo spotrebiteľa, a to právo na uplatnenie reklamácie. Správny orgán vzal do úvahy skutočnosť, že právo na uplatnenie reklamácie patrí medzi jedno z najdôležitejších práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom č. 250/2007 Z. z. Upieranie práva spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie je teda závažným porušením zákona č. 250/2007 Z. z. Správny orgán poznamenáva, že bez ohľadu na to, či by sa reklamácii vyhovel alebo nie, daným konaním bolo znemožnené už samotné posúdenie reklamácie spotrebiteľa. Konaním účastníka konania, keď uprel spotrebiteľovi právo na uplatnenie reklamácie, boli poškodené ekonomické záujmy spotrebiteľa, ktorému je v takomto prípade sťažené, resp. znemožnené právo uplatniť si reklamáciu a v prípade jej kladného vybavenia aj ďalších nárokov z nej vyplývajúcich. Účel sledovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. vyjadrený v § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého má každý spotrebiteľ okrem iného právo na uplatnenie reklamácie, tak nebol v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý.

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.