

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj ako príslušný správny orgán 1. stupňa podľa § 3 ods. 4 v spojení s § 3 ods. 2 písm. g), § 2 písm. a), § 4 ods. 1, 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 a podľa § 26 ods. 7 písm. b), § 42 písm. a), § 43 ods. 1 písm. b) zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov

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

účastníkovi konania: **PRODO s.r.o.**
sídlo: **Hraničná 22, 058 01 Poprad**
IČO: **47 786 892**
(ďalej len „účastník konania“)

právne zastúpený:
so sídlom:
IČO:
(ďalej len „právny zástupca účastníka konania“)

pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. h) v nadväznosti na § 4 ods. 6 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 108/2024 Z. z.“), v zmysle ktorého obchodník nesmie konať v rozpore s dobrými mravmi, pričom konaním v rozpore s dobrými mravmi podľa odseku 2 písm. h) sa rozumie najmä konanie, ktoré je v rozpore so vžitými tradíciami pri predaji produktu a poskytovaní produktu, alebo môže privodiť ujmu spotrebiteľovi pri nedodržaní dobromyseľnosti, čestnosti, zvyklosti a praxe obchodníkom, najmä ak obchodník využíva omyl, lešť, vyhrážku, výraznú nerovnosť zmluvných strán a porušovanie zmluvnej slobody alebo ak ide o zjavné zneužitie práva, ktorého sa účastník konania dopustil tým, že zo strany spotrebiteľa (pisateľa podnetu 3861/OMP/2025 (interné číslo podnetu PO: 136/25)) bola dňa 03.04.2025 prostredníctvom prostriedku diaľkovej komunikácie - emailu uplatnená zodpovednosť za vady tovaru - Sada filtra Senior 10“ MONO Komplet pripojenie ¾ á 53,58 € zakúpeného na základe objednávky č. 4125001307 zo dňa 19.03.2025 prostredníctvom online rozhrania www.prodoshop.sk z dôvodu jeho nefunkčnosti, avšak zo strany účastníka konania došlo k rozporuplnému informovaniu spotrebiteľa ohľadom konečného ukončenia posúdenia zodpovednosti za vady produktu - Sada filtra Senior 10“ MONO Komplet pripojenie ¾, keď spotrebiteľ bol prvotne informovaný zo strany obchodníka emailom dňa 04.04.2025 o tom, že uplatnená zodpovednosť

za vady produktu bude vyriešená jedným zo zákonných spôsobov jej posúdenia a vybavenia a to vrátením kúpnej ceny v zmysle ust. § 624 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov, pričom uvedené tvrdenie sa následne ukázalo zo strany obchodníka ako nepravdivé, nakoľko v konečnom dôsledku zo strany obchodníka došlo k postupu podľa ust. § 622 ods. 4 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov, a teda k odmietnutiu zodpovednosti za vady produktu dňa 14.04.2025, pričom takéto konanie zo strany obchodníka vykazuje rozpor s dobrými mravmi, ktoré je v rozpore so vžitými tradíciami pri predaji produktu a poskytovaní produktu, alebo môže privodiť ujmu spotrebiteľovi pri nedodržaní dobromyseľnosti, čestnosti, zvyklosti a praxe obchodníkom, najmä ak obchodník využíva omyl, lešť, vyhrážku, výraznú nerovnosť zmluvných strán a porušovanie zmluvnej slobody alebo ak ide o zjavné zneužitie práva;

zisteného pri výkone dohľadu začatého dňa 13.08.2025 inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Obrancov mieru 4675/6, 080 01 Prešov – (ďalej len „inšpektori SOI, Inšpektorát SOI Prešov“) zaslaním výzvy k predloženiu dokladov č. 344/07/25/3861/OMP/2025, ktorá bola doručená účastníkovi konania v zmysle ust. § 32 ods. 5 písm. b) zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o e-Governmente“) dňa 13.08.2025, pričom dohľad bol ukončený dňa 27.08.2025, o ktorom bol spísaný inšpekčný záznam, ktorý bol prerokovaný a odvádzaný oprávnenej osobe v sídle účastníka konania (J.E.M.) na adrese: Hraničná 22, 058 01 Poprad, **za ktorý mu**

u k l a d á

podľa § 43 ods. 1 písm. b) zákona č. 108/2024 Z. z. pokutu vo výške **1 000,00 €**, slovom **jedentisíc eur**, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní odo dňa právoplatnosti rozhodnutia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, IBAN: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, **VS – 01240725**.

O d ô v o d n e n i e :

Dotknutý právny stav:

Podľa § 2 písm. a) zákona č. 108/2024 Z. z. tovarom je akákoľvek hmotná hnutelná vec; tovarom je aj elektrina, voda alebo plyn, ktoré sú na predaj v obmedzenom objeme alebo v určenom množstve, a hmotný nosič, ktorý slúži výlučne ako nosič digitálneho obsahu, najmä CD, DVD, USB kľúč a pamäťová karta.

Podľa § 2 písm. c) zákona č. 108/2024 Z. z. produktom je tovar, služba, digitálny obsah, nehnuteľnosť, elektrina, voda alebo plyn, ktoré nie sú na predaj v obmedzenom objeme alebo v určenom množstve, teplo, práva a záväzky.

Podľa § 2 písm. k) zákona č. 108/2024 Z. z. odbornou starostlivosťou je úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozumne očakávať od obchodníka pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi a ktorá zodpovedá čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v oblasti činnosti obchodníka.

Podľa § 4 ods. 2 písm. h) zákona č. 108/2024 Z. z. obchodník nesmie konať v rozpore s dobrými mravmi; ustanovenia § 9 až 12 tým nie sú dotknuté.

Podľa § 4 ods. 6 zákona č. 108/2024 Z. z. konaním v rozpore s dobrými mravmi podľa odseku 2 písm. h) sa rozumie najmä konanie, ktoré je v rozpore so vžitými tradíciami pri predaji produktu a poskytovaní produktu, alebo môže privodiť ujmu spotrebiteľovi pri nedodržaní dobromyseľnosti, čestnosti, zvyklosti a praxe obchodníkom, najmä ak obchodník využíva omyl, lešť, vyhrážku, výraznú nerovnosť zmluvných strán a porušovanie zmluvnej slobody alebo ak ide o zjavné zneužitie práva.

Podľa § 499 ods. 1 zákona č. 40/1964 Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) kto prenechá inému vec za odplatu, zodpovedá za to, že vec v čase plnenia má vlastnosti výslovne vymienené alebo obvyklé, že ju možno použiť podľa povahy a účelu zmluvy alebo podľa toho, čo účastníci dojednali, a že vec nemá právne vady.

Podľa § 499 ods. 2 Občianskeho zákonníka ak sa vada prejaví do uplynutia šiestich mesiacov od plnenia, považuje sa za vadu, ktorá existovala už v čase plnenia. To neplatí, ak sa preukáže opak alebo ak je tento predpoklad nezlučiteľný s povahou veci alebo vady.

Podľa § 507 ods. 1 Občianskeho zákonníka ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, môže nadobúdateľ požadovať jej bezplatné odstránenie. Scudziteľ vadu odstráni v primeranej lehote. Primeranou lehotou sa rozumie najkratší čas, ktorý scudziteľ potrebuje na posúdenie vady a na opravu alebo výmenu veci s prihliadnutím na povahu veci a povahu a závažnosť vady.

Podľa § 507 ods. 2 Občianskeho zákonníka ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla podľa § 499 riadne užívať ako vec bez vady, má nadobúdateľ právo od zmluvy odstúpiť. To isté právo má nadobúdateľ pri odstrániteľných vadách, ak pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád nemôže vec riadne užívať.

Podľa § 507 ods. 3 Občianskeho zákonníka ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá nebráni riadnemu užívaniu veci podľa § 499, má nadobúdateľ právo na primeranú zľavu z ceny.

Podľa § 507 ods. 4 Občianskeho zákonníka nadobúdateľ má právo odstúpiť od zmluvy aj vtedy, ak ho scudziteľ výslovne ubezpečil, že vec má určité vlastnosti, najmä vlastnosti vymienené nadobúdateľom, alebo že vec nemá žiadne vady, a toto ubezpečenie sa ukáže nepravdivým.

Podľa § 618 Občianskeho zákonníka predaná vec má vady, ak nie je v súlade s požiadavkami podľa § 615 alebo ak jej používanie znemožňuje alebo obmedzuje práva tretej osoby vrátane práv duševného vlastníctva.

Podľa § 619 Občianskeho zákonníka predávajúci zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má predaná vec v čase jej dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania veci.

Podľa § 621 Občianskeho zákonníka ak predávajúci zodpovedá za vadu predanej veci, kupujúci má voči nemu právo na odstránenie vady opravou alebo výmenou (§ 623), právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo právo od kúpnej zmluvy odstúpiť (§ 624).

Podľa § 622 Občianskeho zákonníka vadu možno vytknúť v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, u inej osoby, o ktorej predávajúci oboznámil kupujúceho pred uzavretím zmluvy alebo pred odoslaním objednávky, alebo prostriedkami diaľkovej komunikácie na adrese sídla alebo miesta podnikania predávajúceho alebo na inej adrese, o ktorej predávajúci oboznámil kupujúceho pri uzavretí zmluvy alebo po uzavretí zmluvy.

Podľa § 622 ods. 2 Občianskeho zákonníka ak kupujúci vytkol vadu poštovou zásielkou, ktorú predávajúci odoprel prijať, zásielka sa považuje za doručení v deň odopretia.

Podľa § 622 ods. 3 Občianskeho zákonníka predávajúci poskytne kupujúcemu písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady kupujúcim. Predávajúci v potvrdení o vytknutí vady uvedie lehotu, v ktorej vadu v súlade s § 507 ods. 1 odstráni. Lehota oznámená podľa predchádzajúcej vety nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť.

Podľa § 622 ods. 4 Občianskeho zákonníka ak predávajúci odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi kupujúcemu. Ak kupujúci znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a predávajúci nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu; na opakované vytknutie vady sa § 621 ods. 3 nevzťahuje. Na náklady spotrebiteľa spojené so znaleckým posudkom a odborným stanoviskom sa vzťahuje § 509 ods. 2 cit. zákona.

Skutkový stav (kontrolné zistenia):

Dňa 13.08.2025 bol začatý výkon dohľadu (kontroly) inšpektormi SOI zaslaním výzvy k predloženiu dokladov č. 344/07/25/3861/OMP/2025, ktorá bola doručená účastníkovi konania v zmysle ust. § 32 ods. 5 písm. b) zákona o e-Governmente dňa 13.08.2025, zameraný na dodržiavanie povinností obchodníka pri predaji produktov a poskytovaní služieb na vnútornom trhu, vyplývajúcich z platných právnych predpisov z oblasti ochrany spotrebiteľa, najmä zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov v súvislosti s prešetrovaním podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. 3861/OMP/2025 (interné číslo podnetu PO: 136/25).

Z podkladov pre rozhodnutie s ohľadom na prešetrenie písomného podnetu spotrebiteľa prijatého dňa 17.06.2025 evidovaného orgánom dohľadu pod č. 3861/OMP/2025 (interné číslo podnetu PO: 136/25, ktorý poukazoval na dvojaké vybavenie jednej a tej istej reklamácie s tým, že najprv bola jeho reklamácia uznaná a mala byť vybavená vrátením peňazí, no následne bola zamietnutá, vyplýva, že dňa 19.03.2025 spotrebiteľ si prostredníctvom objednávky č. 4125001307 v elektronickom obchode umiestnenom na webovom sídle: www.prodoshop.sk zakúpil okrem iných tovarov aj „sada filtra Senior 10“ MONO. Komplet pripojenie ¾. Filtrácia železa a mangánu (FE)“ v hodnote 53,58 €/ks. Celková hodnota uvedená na faktúre č. SK2501415 vrátane poplatkov za doručenie kuriérom a platby na dobierku bola 61,80 €, teda došlo k uzatvoreniu kúpnej zmluvy medzi spotrebiteľom a účastníkom konania v zmysle ust. § 612 a nasl. Občianskeho zákonníka, pričom spôsob uzatvárania záväzkovo – právneho vzťahu možno uvedenú zmluvu považovať za zmluvu uzatvorenú na diaľku v zmysle § 14 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z., kde s ohľadom na zmluvné strany (spotrebiteľ – obchodník) a ich postavenie svojím charakterom dochádza k uzatváraniu spotrebiteľských zmlúv (§ 52 a nasl. Občianskeho zákonníka).

Dňa 03.04.2025 (v záručnej dobe tovaru) si spotrebiteľ u účastníka konania prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie (mailom) uplatnil zodpovednosť za vady výrobku (reklamáciu objednávky č. 4125001307) z dôvodu, citujeme: „Dobrý deň, chcem reklamovať zakúpený tovar: Sada filtra Senior 10“ MONO. Komplet pripojenie ¾“. Filtrácia železa a mangánu (FE). Po nainštalovaní filtra po 5 dňoch používanie som objednal opakovaný rozbor

vody v akreditovanom laboratóriu a dnes mi prišli výsledky (viď prílohy). Hodnoty mangánu a železa sa ani po nainštalovaní filtra nezmenili a tým pádom bola celá moja snaha o filtráciu prostredníctvom Vášho filtra zbytočná. Vám som zaplatil za nefunkčný filter 61,80 eur a vodárovi za jeho zapojenie 29,99 eur. Voda bola vzorkárovi nabitá priamo od filtra z hadice. Mám protokoly z merania rozboru vody pred a po nainštalovaní filtra. Žiadam o vrátenie plnej sumy za nefunkčný výrobok.“

V zmysle § 622 ods. 3 zákona Občianskeho zákonníka predávajúci poskytne kupujúcemu písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady kupujúcim. Predávajúci v potvrdení o vytknutí vady uvedie lehotu, v ktorej vadu v súlade s § 507 ods. 1 odstráni. Lehota oznámená podľa predchádzajúcej vety nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť.

Účastník konania v postavení obchodníka poskytol spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie (mailom v ktorom uvádza, citujeme: „Dobrý deň, dňom 08.04.2025 potvrdzujeme prijatie Vašej reklamácie na Sadu filtra Senior 10“ MONO ¾“, filtrácia železa a mangánu z objednávky č. 4125001307 ktorú reklamáciu evidujeme pod reklamačným číslom 250102. Reklamovaný tovar bude zaslaný príslušnému autorizovanému dovozcu výrobku k technickému zhodnoteniu stavu výrobku.“

V zmysle § 619 ods. 1 Občianskeho zákonníka predávajúci zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú ma predaná vec v čase jej dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania veci.

V zmysle § 621 ods. 1 Občianskeho zákonníka ak predávajúci zodpovedá za vadu predanej veci, kupujúci má voči nemu právo na odstránenie vady opravou alebo výmenou (§ 623), právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo právo od kúpnej zmluvy odstúpiť. (§ 624)

Účastník konania zastúpený Ľ. Ch. zaslal dňa 04.04.2025 z adresy elektronickej pošty lubomir.chorovsky@prodoshop.sk prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie spotrebiteľovi na adresu elektronickej pošty martinbrodsky@gmail.com elektronickú správu (ako prvotné vyjadrenie k uplatneniu zodpovednosti za vady) v ktorej uvádza, citujeme: „Dobrý deň p. Brodský, ďakujem za informácie aj foto predmetného filtra. Aj napriek tomu, že ste sa o vhodnosti tohto filtra u nás neporadili tak sme sa rozhodli že po dourčení kompletného filtra k nám na firmu Vám peniaze vrátíme. Pri tejto vložke je treba dodržať všetky parametre uvedené na našej stránke. Životnosť vložky je cca 800l v závislosti od obsahu železa a mangánu vo vstupnej vode. Čiže ak ste vzorku odobrali po piatich dňoch používania tak cez filter mohlo prejsť viac vody ako je životnosť a tým pádom už bola vložka nefunkčná. Ďakujem a prajem pekný deň.“ Opis mailovej komunikácie tvorí prílohu spotrebiteľského podnetu č. 2.

Z uvedeného písomného vyjadrenia (elektronickej správy) zástupcu dohliadanej osoby PRODO s. r. o. zo dňa 04.04.2025 možno konštatovať, že dohliadaná osoba PRODO s. r. o. prijala zodpovednosť za vady odpredaného tovaru „Sada filtra Senior 10“ MONO Komplet pripojenie ¾“ a spotrebiteľovi uznala právo na odstúpenie od zmluvy (a vrátenie kúpnej ceny tovaru) a to podmienila jeho vrátením tovaru.

Z fotokópie knihy evidencie reklamácií je zrejmé, že spotrebiteľ dňa 08.04.2025 doručil predmetný tovar „Sada filtra Senior 10“ MONO Komplet pripojenie ¾“.

Účastník konania spotrebiteľovi nevrátil kúpnu cenu predmetného tovaru, ale predmetný tovar „Sada filtra Senior 10“ MONO Komplet pripojenie $\frac{3}{4}$ “ zaslal autorizovanému dovozcovi – spoločnosti MERTENS spol. s r. o., N. V. Gogoľa 2446/21, 071 01 Michalovce za účelom „odborného posúdenie vady“.

V zmysle § 622 ods. 4 Občianskeho zákonníka ak predávajúci odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi kupujúcemu. Ak kupujúci znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a predávajúci nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu, pričom na opakované vytknutie vady sa § 621 ods. 3 nevzťahuje.

Z Reklamačného protokolu pre reklamáciu číslo: 250102, ktorý bol vydaný dňa 14.04.2025 (ako druhé vyjadrenie k zodpovednosti za vady) reklamačným technikom dohliadanej osoby p. M., z ktorého vypláva že účastník konania (ako predávajúci) odmietol zodpovednosť za vady tovaru z dôvodu, že „reklamácia bola zamietnutá na základe odborného posúdenia vydaného určenou osobou ktorou je autorizovaný dovozca reklamovaného výrobku spoločnosť MERTENS spol. s r. o., N. V. Gogoľa 2446/21, 071 01 Michalovce. Reklamovaný výrobok zaslaný dodávateľskou spoločnosťou odberateľovi späť.“ Reklamačný protokol č. 250102 zo dňa 14.04.2025 , ako písomný doklad v ktorom účastník konania odmietol zodpovednosť za vady bol zaslaný spolu s tovarom a stanovisko autorizovaného dovozcu tovaru – spoločnosti MERTENS spol. s r. o., N. V. Gogoľa 2446/21, 071 01 Michalovce dňa 14.04.2025 prostredníctvom kuriérskej spoločnosti GLS a doručený spotrebiteľovi dňa 15.04.2025.

S ohľadom na tú skutočnosť, že zo strany obchodníka došlo k rozporuplnému informovaniu spotrebiteľa ohľadom konečného ukončenia posúdenia zodpovednosti za vady produktu - Sada filtra Senior 10“ MONO Komplet pripojenie $\frac{3}{4}$, keď spotrebiteľ bol prvotne informovaný zo strany obchodníka emailom dňa 04.04.2025 o tom, že uplatnená zodpovednosť za vady produktu bude vyriešená jedným zo zákonných spôsobov jej posúdenia a vybavenia a to vrátením kúpnej ceny v zmysle ust. § 624 Občianskeho zákonníka, pričom uvedené tvrdenie sa následne ukázalo zo strany obchodníka ako nepravdivé, nakoľko v konečnom dôsledku zo strany obchodníka došlo k postupu podľa ust. § 622 ods. 4 Občianskeho zákonníka, a teda k odmietnutiu zodpovednosti za vady produktu dňa 14.04.2025. Takéto konanie zo strany obchodníka vykazuje rozpor s dobrými mravmi, ktoré je v rozpore so vžitými tradíciami pri predaji produktu a poskytovaní produktu, alebo môže privodiť ujmu spotrebiteľovi pri nedodržaní dobromyseľnosti, čestnosti, zvyklosti a praxe obchodníkom, najmä ak obchodník využíva omyl, lešť, vyhrážku, výraznú nerovnosť zmluvných strán a porušovanie zmluvnej slobody alebo ak ide o zjavné zneužitie práva.

K samotnému pojmu dobré mravy je potrebné uviesť, že vzhľadom na pomerne všeobecné špecifikovanie konania v rozpore s dobrými mravmi v zákone č. 108/2024 Z. z. bolo potrebné, aby k posúdeniu konania predávajúceho došlo s prihliadnutím na normy morálky platné v spoločnosti v súčasnej dobe. Občiansky zákonník pojem „dobré mravy“ nedefinuje, nakoľko tento pojem podlieha spoločenskému vývoju a tiež preto, že vo všetkých jednotlivostiach by bolo ťažké ich vystihnúť. Vo všeobecnosti však možno hovoriť o pravidlách morálneho charakteru všeobecne platných v demokratickej spoločnosti, v ktorej sa uplatňuje a presadzuje vzájomná slušnosť, ohľaduplnosť a vzájomné rešpektovanie. Súčasne pod pojmom „zaužívaná prax“ rozumieme aplikáciu teoretických zásad a pravidiel nejakého odboru ľudskej činnosti v tomto prípade pravidiel pri posudzovaní a vybavovaní zodpovednosti za vady produktu („reklamácie“) ako takej, pričom konanie obchodníka naráža na konanie v hrubom rozpore

s odbornou starostlivosťou, ktorá sa od neho ako profesionála v oblasti obchodu očakáva za každých okolností. Spotrebiteľ vstupuje do zmluvného vzťahu s obchodníkom, ktorý bude konať voči nemu transparente (nezneužívajúc svoje silnejšie zmluvné postavenie), a to aj po realizácii obchodnej transakcie pri odvodenom práve vyplývajúcom z hlavného záväzkového vzťahu a to pri uplatnení zodpovednosti za vady produktu, kedy bude o jeho výsledku spotrebiteľ informovaný zo strany obchodníka férovo, jednotne a obchodník pri kladnom vybavení vytkutej vady, kedy dôjde z jeho strany k úsudku, že táto je oprávnená a informuje o takomto závere spotrebiteľa, je nevyhnutné, aby následne aj takýto záver o vybavení „reklamácie“ dodržal. V opačnom prípade konanie obchodníka, kedy následne spotrebiteľ očakáva vrátenie kúpnej ceny produktu, avšak obdrží potom zo strany obchodníka negatívne stanovisko a dôjde bez akejkoľvek zmeny skutkového stavu vo veci k odmietnutiu zodpovednosti za vady produktu, je rozporné so zaužívanou praxou pri predaji produktu a následne s ním súvisiacich základných spotrebiteľských práv, kde patrí aj právo zo zodpovednosti za vady produktu, pričom zákon č. 108/2024 Z. z. takéto konanie explicitne zakazuje.

Vyššie uvedeným konaním došlo zo strany účastníka konania k porušeniu § 4 ods. 2 písm. h) v spojení s § 4 ods. 6 zákona č. 108/2024 Z. z.

Dohľad bol ukončený dňa 27.08.2025, o ktorom bol spísaný inšpekčný záznam, ktorý bol prerokovaný a odvádzaný oprávnenej osobe v sídle účastníka konania (J.E.M.) na adrese: Hraničná 22, 058 01 Poprad.

Vecná a miestna príslušnosť (procesné ustanovenia):

Podľa § 3 ods. 1 zákona č. 71/1967 o správnom konaní v znení neskorších predpisov (ďalej len „Správny poriadok“) správne orgány postupujú v konaní v súlade so zákonmi a inými právnymi predpismi. Sú povinné chrániť záujmy štátu a spoločnosti, práva a záujmy fyzických osôb a právnických osôb a dôsledne vyžadovať plnenie ich povinností.

Podľa § 5 Správneho poriadku na konanie sú vecne príslušné správne orgány, ktoré určuje osobitný zákon; ak osobitný zákon neustanovuje, ktorý orgán je vecne príslušný, rozhoduje obec.

Podľa § 7 ods. 1 Správneho poriadku v konaní, v ktorom ide o činnosť účastníka, spravuje sa miestna príslušnosť miestom tejto činnosti; ak sa konanie týka nehnuteľnosti, miestom, kde je nehnuteľnosť.

Podľa § 26 ods. 7) zákona č. 108/2024 Z. z. Slovenská obchodná inšpekcia vykonáva dohľad nad dodržiavaním povinností:

- a) pri ponuke a predaji produktov na predajnej akcii alebo v súvislosti s predajnou akciou alebo s organizáciou predajnej akcie,
- b) podľa § 4 až 8, § 13, § 15 až 17, § 20 ods. 9 a 13 a § 22 a povinnosti podľa právne záväzného aktu Európskej únie, nad ktorými nevykonávajú dohľad orgány dohľadu podľa odsekov 2 až 6 a pri ponuke a predaji zmiešaného tovaru, ak sa porušenie povinnosti nevzťahuje výlučne na druh tovaru, nad ktorým vykonáva dohľad orgán dohľadu podľa odsekov 4 až 6,
- c) podľa právne záväzného aktu Európskej únie,
- d) pri vybavovaní sťažností podľa právne záväzného aktu Európskej únie,
- e) výrobcu, dovozcu a distribútora podľa právne záväzného aktu Európskej únie.

Podľa § 2 písm. a) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 128/2002 Z. z.“) Slovenská obchodná inšpekcia kontrolou vnútorného trhu overuje dodržiavanie povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa a rešpektovanie práv spotrebiteľov podľa osobitných predpisov.

Podľa § 3 ods. 1 zákona č. 128/2002 Z. z. orgánom kontroly vnútorného trhu je Slovenská obchodná inšpekcia; vo svojej kontrolnej a rozhodovacej činnosti je nezávislá.

Podľa § 3 ods. 2 písm. g) zákona č. 128/2002 Z. z. SOI sa člení na Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave (ďalej len "ústredný inšpektorát") a jemu podriadené inšpektoráty Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len "inšpektorát"), a to: Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj.

Podľa § 3 ods. 4 zákona č. 128/2002 Z. z. inšpektorát je v správnom konaní orgánom prvého stupňa.

Podľa § 4 ods. 1 zákona č. 128/2002 Z. z. Slovenská obchodná inšpekcia kontroluje vnútorný trh podľa § 2 a podľa osobitných predpisov.

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

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

V zmysle § 27 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z. z. postupuje orgán dohľadu 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. V zmysle § 28 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa môže orgán dohľadu vykonávať dohľad na mieste a dohľad na diaľku.

V zmysle § 28 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z. z. sa dohľad na mieste 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 § 28 ods. 4 citovanej právnej normy alebo kontrolou online rozhrania.

Podľa § 18 ods. 1, 2 Správneho poriadku konanie sa začína na návrh účastníka konania alebo na podnet správneho orgánu. Konanie je začaté dňom, keď podanie účastníka konania došlo správne orgánu príslušnému vo veci rozhodnúť. Pokiaľ sa konanie začína na podnet správneho orgánu, je konanie začaté dňom, keď tento orgán urobil voči účastníkovi konania prvý úkon.

Podľa § 24 ods. 1 Správneho poriadku dôležité písomnosti, najmä rozhodnutia, výzvy a predvolania, sa doručujú do vlastných rúk adresátovi alebo osobe, ktorá sa preukáže jeho splnomocnením na preberanie zásielok.

Podľa § 25a Správneho poriadku, 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.

V zmysle ust. § 32 ods. 5 písm. b) zákona o e-Governmente elektronická úradná správa vrátane všetkých elektronických dokumentov sa považuje za doručení, ak nie je adresátom orgán verejnej moci a doručuje sa do vlastných rúk, dňom, hodinou, minútou a sekundou uvedenými na elektronickej doručke alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie zákona č. 108/2024 Z. z., citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania ako obchodník v zmysle § 52 ods. 3 Občianskeho zákonníka, to znamená osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, a to aj prostredníctvom inej osoby, ktorá koná v jej mene alebo na jej účet.

Z uvedeného dôvodu bolo voči účastníkovi konania na podnet správneho orgánu začaté dňa 21.11.2025 správne konanie o uložení pokuty podľa § 43 ods. 1 písm. b) zákona č. 108/2024 Z. z., oznámené mu listom č. PP/0124/07/25 zo dňa 20.11.2025, doručeným do jeho elektronickej schránky prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk dňa 21.11.2025

V zmysle § 33 ods. 2 Správneho poriadku mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie, pričom účastník konania toto svoje procesné právo využil a vyjadril sa k oznámeniu o začatí správneho konania prostredníctvom splnomocneného právneho zástupcu účastníka konania (JUDr. Peter Behúň, advokát zapísaný v zozname advokátov SAK pod č. 7829 na základe udelenej plnej moci zo dňa 24.11.2025 na zastupovanie v správnom konaní vedenom SOI pod č. k. PP/0124/07/25 proti účastníkovi konanie) podaním, ktoré bolo doručené do el. schránky správneho orgánu dňa 28.11.2025, v ktorom účastník konania okrem dôvodu správneho konania uvádza, že „je pravdou, že dňa 03.04.2025 prijal účastník konania od pisateľa podnetu reklamáciu zakúpeného tovaru a zo z dôvodu jeho nefunkčnosti, a žiadal ako spôsob vybavenia reklamácie vrátenie peňazí za výrobok. Obchodník následne kontaktoval spotrebiteľa s upozornením pre postup uplatnenia reklamácie, a to najmä o potrebe výrobok doručiť aj s písomnými dokladmi. Následne dňa 04.04.2025 došlo k zaslaní emailu s informáciou pre spotrebiteľa, že po doručení kompletného filtra spotrebiteľovi vráti peniaze. Obchodník súčasne informoval spotrebiteľa o životnosti vložky s poukazom na objem vody, ktorá filtrom prešla, čo mohlo spôsobiť jeho nefunkčnosť.“

Samotným doručením emailu zo dňa 03.04.2025 nemohlo začať reklamačné konanie, nakoľko takýto postup nie je v súlade s Reklamačnými podmienkami obchodníka, pretože ten nezaslal samotný tovar a nedoručil vyplnený reklamačný list, ktorý bol riadne doručený až dňa 08.04.2025, pričom v ten istý deň došlo k prijatiu reklamácie, ktorá bola zaevidovaná pod č. 250102. Zároveň obchodník informoval spotrebiteľa o tom, že výrobok bude zaslaný

autorizovanému dovozcovi k technickému zhodnoteniu stavu výrobku, ktorý v odbornom vyjadrení konštatoval, že k reklamovanej nefunkčnosti filtračnej vložky nedošlo chybou materiálu, ale v dôsledku nedodržania podmienok pre správne používanie a z tohto dôvodu bola reklamácie neopodstatnená, čoho dôkazom bol vystavený reklamačný protokol zo dňa 14.04.2025. Spotrebiteľovi neboli zo strany dovozcu vrátené žiadne peniaze za tovar. Tvrdenie SOI o uplatnení reklamácie zo dňa 03.04.2025 je nesprávne, čoho dôkazom sú emaily zo dňa 03.04.2025, 04.04.2025, 08.04.2025, 30.04.2025, reklamačný list doručený dňa 08.04.2025, faktúra č. SK2501415, odborné vyjadrenie zo dňa 10.04.2025, reklamačný protokol zo dňa 14.04.2025, potvrdenie dovozcu zo dňa 26.11.2025, všeobecné obchodné podmienky a reklamačný poriadok dostupné na www.prodoshop.sk. Zo strany obchodníka došlo k predloženiu potrebných dokladov, ktoré vyvracajú tvrdenia spotrebiteľa. Základným predpokladom pre vrátenie kúpnej ceny je v tomto prípade uznanie reklamácie, teda musí sa jednať o výrobnú vadu, čo nebol tento prípad. Spotrebiteľ od zmluvy neodstúpil, teda zo strany SOI došlo k rozporuplnému výkladu skutkového deja, čo nemohlo mať za následok rozporuplné informovanie ohľadom ukončenia posúdenia zodpovednosti za vady produktu, ktorý nebol vadný. SOI založila svoje rozhodnutie na tej skutočnosti, že obchodník sa mal týmto dopustiť takého konania, ktoré je v rozpore so vžitými tradíciami a že spotrebiteľovi privodí ujmu pri nedodržaní čestnosti a zvyklosti, praxe obchodníkom, najmä ak obchodník využí nerovnosť zmluvných strán, pričom takéto odôvodnenie nie je riadne, je abstraktné, vykazuje znaky arbitrárnosti, teda nepreskúmateľnosti. Nestačí iba zadefinovať pojmy, tie je nutné priradiť ku konkrétnemu správaniu obchodníka. Správny orgán nevysvetlil pojem vžité tradície v kontexte nečestnosti správania obchodníka. Účastník konania za najpodstatnejší omyl považuje v hodnotení skutkového stavu veci konštatovanie, že k zmene stanoviska obchodníka (odmietnutiu zodpovednosti za vady produktu) došlo bez akejkoľvek zmeny skutkového stavu, pričom podľa názoru účastníka konania k zmene skutkového stavu došlo a to odborným posúdením, ktoré preukázalo, že spotrebiteľ zavinil znefunkčnenie filtračnej jednotky a teda nešlo o výrobnú vadu, čím účastník konania preukázal, že spotrebiteľom vytykávané vady neexistovali v čase dodania výrobku, čoho dôkazom je list zo dňa 15.08.2025. Účastník konania verí, že týmto prispel k objasneniu okolností predmetnej veci a odstránil pochybnosti o porušení zákonných predpisov, keďže nedošlo k žiadnemu protiprávnemu konaniu či k škodlivému následku voči spotrebiteľovi a preto žiada, aby vec odložil podľa § 38 zákona č. 108/2024 Z. z. a aby nezačal správne konanie o uložení pokuty.“

Dňa 22.05.2025 (v predprocesnom štádiu) bolo orgánu dohľadu doručené do jeho el. schránky prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy slovensko.sk podanie dohliadanej osoby k výzve na doručenie dokladov, v ktorom dohliadaná osoba uvádza, že „predmetná reklamácia spotrebiteľa Mgr. Martina Brodského bola prijatá 8.4.2025, reklamovaný tovar bol následne predložený autorizovanému dovozcovi reklamovaného tovaru spoločnosti MERTENS spol. s r. o.. Komplexná úprava vody, N. V. Gogoľa 2446/21, 071 01 Michalovce k odbornému posúdeniu reklamovaného tovaru. Predmetná reklamácia bola vybavená Reklamačným protokolom ako dokladom o vybavení reklamácie dňa 14.4.2025 zamietnutím reklamácie na základe odborného stanoviska reklamovaného tovaru vypracovaného autorizovanou osobou. Odborné stanovisko bolo spoločnosťou PRODO, s. r. o. ako obchodníkom vyžiadané z dôvodu vylúčenia akýchkoľvek pochybností pri rozhodnutí o spôsobe vybavenia reklamácie aj napriek tomu, že takúto povinnosť súčasná legislatívna úprava obchodníkovi pri zamietnutí reklamácie neukladá. Reklamovaný tovar bol zákazníkovi zaslaný doručovacou spoločnosťou GLS v zásielke spoločne s reklamovaným tovarom bol zákazníkovi zaslaný reklamačný protokol č. 250102 ako doklad o vybavení reklamácie ako aj odborné stanovisko autorizovanej osoby MERTENS spol. s r. o.. Zásielka spotrebiteľom bola prevzatá 15.4.2025. Tvrdenie spotrebiteľa Mgr. Martina Brodského o skutočnosti, že mu bolo našim špecialistom predaja p. Ľubomírom

Chorovským prisľúbené vrátenie kúpnej ceny za reklamovaný tovar nie je podané presne v celom rozsahu. Spotrebiteľ pred samotným uplatnením si reklamácie a formálnym vytknutím vady tovaru sa telefonicky informoval u nášho špecialistu predaja p. Ľubomíra Chorovského o spôsobe uplatnenia si reklamácie a spôsoboch odstránenia vady resp. vybavenia prípadnej reklamácie. Okrem iných informácií ktoré mu boli telefonicky podané bol čo sa týka spôsobov vybavenia reklamácie informovaný o tom, že za reklamovaný tovar mu v konečnom dôsledku môže byť vrátená kúpna cena avšak základným predpokladom tohto spôsobu vybavenia reklamácie je skutočnosť, že predmetná reklamácia bude uznaná. Spotrebiteľ si však z podaných informácií vybral len tú časť ktorá zodpovedala jeho predstavám o spôsobe vybavenia reklamácie. Ďalej, tvrdenie spotrebiteľa Mgr. Martina Brodského o vrátení kúpnej ceny údajne spoločnosť MERTENS ako autorizovaný dovozca reklamovaného tovaru vrátila spoločnosti PRODO, s. r. o. s tým, aby ju následne za reklamovaný tovar vrátil samotnému spotrebiteľovi sa nezakladá na pravde čo v podstate dokazuje samotné odborné stanovisko spoločnosti MERTENS spol. s r. o. zo dňa 10.4.2025. Spoločnosť PRODO, s. r. o. spoločnosť MERTENS spol. s r. o., nevracala žiadnu platbu za reklamovaný tovar ktorá mala byť následne vrátená spotrebiteľovi. Spotrebiteľom predložený protokol o skúške AR-25-KT-008892-01 a protokol o skúške 2124 nie sú znaleckým posudkom ani odborným stanoviskom ktorým by bol posudzovaný reklamovaný tovar, jedná sa o rozbor pitnej vody v domácnosti spotrebiteľa ktoré hodnoty ako vyplýva z odborného stanoviska spoločnosti MERTENS, spol. s r. o. nie sú dôsledkom závady reklamovaného tovaru. Čo sa týka spôsobu vybavenia reklamácie trváme na našom vyjadrení a na zamietnutí reklamácie ako reklamácie neopodstatnenej čoho dôkazom je predmetné odborné stanovisko autorizovanej osoby. Súčasťou vyjadrenia dohliadanej osoby bolo: fotokópia objednávky číslo: 41250013007 zo dňa 19.03.2025, (tvorí prílohu tohto inšpekčného záznamu č. 1), fotokópia potvrdenia o úhrade – faktúra č. SK2501415, (tvorí prílohu tohto inšpekčného záznamu č. 2), fotokópia písomného potvrdenia o vytknutí vady tovaru, (tvorí prílohu tohto inšpekčného záznamu č. 3), fotokópia písomného dokladu o zamietnutí reklamácie – reklamačný protokol č. SK2501415, (tvorí prílohu tohto inšpekčného záznamu č. 4), fotokópia odborného stanoviska k vytknutej vade tovaru vypracované autorizovanou osobou spoločnosťou MERTENS spol. s r. o., (tvorí prílohu tohto inšpekčného záznamu č. 5), fotokópia reklamačného listu spotrebiteľa s vytknutím vady tovaru, (tvorí prílohu tohto inšpekčného záznamu č. 6), fotokópia knihy evidencie reklamácií, (tvorí prílohu tohto inšpekčného záznamu č. 7), fotokópia protokolov o skúške pitnej vody predložene spotrebiteľom, (tvorí prílohu tohto inšpekčného záznamu č. 8), fotokópia potvrdenia o doručení reklamovaného tovaru spotrebiteľovi spoločne s písomným dokladom o spôsobe vybavenie reklamácie, (tvorí prílohu tohto inšpekčného záznamu č. 9). opis mailovej komunikácie medzi spotrebiteľom a obchodníkom, (tvorí prílohu tohto inšpekčného záznamu č. 10).“

V zmysle intencií § 47 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z. SOI poučila dohliadanú osobu (viď príloha č. 1 inšpekčného záznamu zo dňa 27.08.2025) o možnosti uzavretia dohody so spotrebiteľom alebo so všetkými spotrebiteľmi, ktorých práva alebo právom chránené záujmy boli porušením povinnosti dohliadanej osoby porušené alebo inak dotknuté (§ 38 ods. 1 písm. b) zákona č. 108/2024 Z. z.), prípadne zaviazaním sa dodržiavaniu kódexu správania do začatia konania o porušení povinnosti preukáže vyvodenie zodpovednosti voči dohliadanej osoby za porušenie tej istej povinnosti podľa pravidiel kódexu správania (§ 38 ods. 1 písm. d) zákona č. 108/2024 Z. z.) ako aj o možnosti prijatia dobrovoľného opatrenia v zmysle § 35 ods. 1 cit. zákona, ktorým sa rozumie písomné záväzné vyhlásenie dohliadanej osoby, že dobrovoľne ukončila alebo ukončí porušovanie povinnosti a ak to povaha porušenia pripúšťa, aj vykonala alebo vykoná nápravu v prospech spotrebiteľov, ktorí boli poškodení porušením povinnosti dohliadanej osoby alebo ich práva alebo právom chránené záujmy boli porušením povinnosti inak dotknuté, ktorého návrh orgán dohľadu vyhodnotí, či spĺňa náležitosti podľa § 35 ods. 5

cit. zákona smerujúce k výchovnému pôsobeniu na dohliadanú osobu, ktorým dal možnosť prevziať zodpovednosť za protiprávne konania, umožnil dobrovoľne ukončiť protiprávne konanie, obligatórne napraviť jeho škodlivý následok voči spotrebiteľom v dôsledku odloženia veci v zmysle ust. § 38 zákona č. 108/2024 Z. z. a nezačatia správneho konania o porušení povinnosti, k čomu však zo strany účastníka konania neprišlo do začatia správneho konania o porušení zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. h) zákona č. 108/2024 Z. z., nakoľko dohliadaná osoba neprijala dobrovoľne zodpovednosť za uvedené porušenie zákona č. 108/2024 Z. z. a rovnako tak neodstránila škodlivý následok spôsobený týmto porušením § 4 ods. 2 písm. h) v spojení s § 4 ods. 6 zákona č. 108/2024 Z. z. a preto správny orgán nemal inú možnosť ako začať správne konania a vyvodzovať administratívno – právnu zodpovednosť za porušenie zákazu v zmysle § 4 ods. 2 písm. h) v nadväznosti na § 4 ods. 6 zákona č. 108/2024 Z. z., ktorého sa účastník konania bezpochyby dopustil.

Správny orgán týmto sleduje výchovne pôsobenie na dohliadané osoby, ktorým sa dáva možnosť prevziať zodpovednosť, ukončiť svoje protiprávne konanie, odškodniť spotrebiteľov alebo uzavrieť s nimi dohodu.

V prípade, ak účastník konania nevie preukázať splnenie svojej zákonnej povinnosti (dôkazné bremeno tvrdenia), správny orgán v opačnom prípade má za preukázané nesplnenie povinnosti na strane účastníka konania.

Správny orgán doplnil konanie o vyššie námietky účastníka konania prezentované vo vyjadrení k začatiu správneho konania, preskúmal tieto skutočnosti a ich relevantnosť na vyhodnotenie skutkového stavu a dospel k záveru, že tieto nemajú rozhodujúci dosah na dôvod uvedený v oznámení o začatí správneho konania.

K jednotlivým námietkam účastníka konania správy orgán uvádza, že Občiansky zákonník v ustanovení § 622 ods. 1 a nasl. neustanovuje predpísanú formu pre uplatnenie zodpovednosti za vady produktu, pričom túto je možné uplatniť aj prostredníctvom el. pošty, listom, prípadne aj ústne u obchodníka, ktorý je následne povinný vydať potvrdenie o vytknutí vady v zmysle ust. § 622 ods. 3 Občianskeho zákonníka bezodkladne po vytknutí vady tovaru, nie po jeho doručení ako si to mylne vykladá účastník konania. V tomto prípade je podstatné oboznámenie obchodníka s konkrétnou vytknutou vadou zo strany spotrebiteľa, ktorým sa začína administratívny proces posudzovania zodpovednosti za vady tovaru, nakoľko v novej právnej úprave oproti pôvodnej právnej úprave v zmysle ust. § 18 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 už zákonodarca neustanovil podmienku začatia plynutia lehoty na vybavenia reklamácie dorúčením výrobku, keďže v ust. § 622 ods. 1 Občianskeho zákonníka postačuje pre riadne uplatnenie zodpovednosti za vady tovaru iba samotné vytknutie vady tovaru, pričom v zmysle ust. § 618 Občianskeho zákonníka ide o vyvrátenú právnu domnienku, že vada už existovala v čase dodania. Rovnako tak v preskúmaných obchodných podmienkach nie je špecificky určené, aby spotrebiteľ nemohol vytknúť vadu aj prostredníctvom el. pošty, pričom následne ak obchodník reaguje na uplatnenú zodpovednosť za vady tovaru a upozorní spotrebiteľa na potrebu doručenia tovaru, má správny orgán za preukázané riadne uplatnenie vady tovaru, s ktorou sa obchodník riadne oboznámil. Samotný účastník konania v doručenom vyjadrení konštatuje, že dňa 04.04.2025 zaslal spotrebiteľovi email, v ktorom ho informoval o vrátení peňazí po doručení filtra s tým, že ho aj informoval o možnej príčine nefunkčnosti tovaru. Z uvedeného teda možno konštatovať, že reklamačné konanie začalo dňa 03.04.2025, pretože dňa 04.04.2025 došlo okrem iného aj k informovaniu spotrebiteľa o výsledku reklamačného konania a to vrátením kúpnej ceny za tovar za splnenia podmienky vrátenia tovaru obchodníkovi, k čomu zo strany spotrebiteľa došlo dňa 08.04.2025. Spotrebiteľ teda očakával, že po splnení podmienky stanovenej obchodníkom dôjde aj

k vráteniu peňazí ako deklarovanému spôsobu vybavenie reklamácie zo strany obchodníka. Následné konanie obchodníka, ktorý napriek informovaniu o spôsobe vybavenia reklamácie následne ten zmení bez zmeny skutkového stavu veci, nakoľko spotrebiteľ nevytkol žiadnu ďalšiu vadu, ktorá by zmenila okolnosti, ktorými obchodník nedisponoval dňa 03.04.2025 a ktoré odôvodnili obchodníkov úsudok o vrátení kúpnej ceny ako jedného zo spôsobu vybavenia zodpovednosti za vady tovaru, pričom v prípade, ak obchodník si zvolí taký prístup, že informuje spotrebiteľa po ním vytknutých väd o spôsobe ukončenia reklamačného konania bez potreby posúdenia tovaru je na jeho ťarchu a bremeno zvoleného postupu pri zodpovednosti za vady tovaru. Ak obchodník si následne nechá vypracovať odborné posúdenie, ale až po oboznámení spotrebiteľa zo spôsobom ukončenia zodpovednostného konania za vady produktu a to vrátením kúpnej ceny, to nemôže mať vplyv na následné konania obchodníka voči spotrebiteľovi, ktoré bude znamenať zmenu spôsobu vybavenia reklamácie, nakoľko predávajúci ak chcel takýto postup aplikovať, nemal dňa 04.04.2025 informovať spotrebiteľa o vrátení kúpnej ceny po riadnom uplatnení vady tovaru.

Správny orgán v oznámení o začatí správneho konania nepopísal protiprávne konania účastníka konania abstraktne, ale to riadne špecifikoval v kontexte skutkovej podstaty správneho deliktu v zmysle ust. § 4 ods. 2 písm. h) v spojení s § 4 ods. 6 zákona č. 108/2024 Z. z., pričom oznámenie o začatí správneho konania si treba vykladať komplexne v jeho celistvosti. V prípade ak by nebolo dostatočné určité zadefinované protiprávne konanie účastníka konania, tak ten by v podanom vyjadrení k začatiu správneho konania nenapádal v rozsahu 3 strán dôvod vedenia správneho konania v kontexte najmä riadneho uplatnenia zodpovednosti za vady tovaru dňa 03.04.2025. Z kontextu dôvodu správneho konania je s použitím argumentu a contráριο možné vyvodit', aké konanie sa považuje za vžitú konanie s tradíciami pri vytknutí vady spotrebiteľom, teda ide o také konanie, pri ktorom obchodník neinformuje spotrebiteľa o rozporuplnom výsledku zodpovednostného konania za vady tovaru s diametrálne odlišnými následkami pre spotrebiteľa, pričom správny orgán v tomto kontexte dáva do pozornosti ust. § 186 ods. 1 zákona č. 160/2015 Z. z. Civilného sporového poriadku, že skutočnosti všeobecné známe ako aj právne predpisy zverejnené alebo oznámené v Zbierke zákonov Slovenskej republiky sa nedokazujú.

Zároveň platí, že „východiskom spotrebiteľskej ochrany je názor, podľa ktorého sa spotrebiteľ ocitá vo fakticky nerovnom postavení s profesionálnym dodávateľom, a to s ohľadom na okolnosti, za ktorých dochádza ku kontraktácii, s ohľadom na väčšiu profesionálnu skúsenosť predávajúceho, lepšiu znalosť práva a lepšiu dostupnosť právnych služieb a konečne možnosť stanovovať zmluvné podmienky jednostranne cestou formulárových zmlúv. Pre také vzťahy je charakteristické, že podnet k zmluvnému dojednávaniu dochádza spravidla od dodávateľa, pričom spotrebiteľ nie je na zmluvné dojednanie pripravený, pri kontraktácii je využívaný moment prekvapenia a neskúsenosti spotrebiteľa, v prípade predaja na obchodných prezentáciách je u neho navyše vyvolaný pocit vďačnosti za poskytnuté sprievodné služby spojené s prezentáciou, ktoré sa spotrebiteľ môže snažiť kompenzovať snahou vyhovieť ponuke dodávateľa, spotrebiteľ často nemá na mieste samom možnosť porovnať akosť a cenu ponuky s inými ponukami atď. Spoločným znakom právnej úpravy spotrebiteľských zmlúv je teda snaha cestou práva vyrovnať túto faktickú nerovnosť, a to formou obmedzenia autonómie vôle“ (nález Ústavného súdu ČR zo dňa 1. 3. 2011, sp. zn. II. ÚS 2877/10, plne aplikovateľného aj na tunajšie právne pomery).

Správny orgán sa plne stotožňuje s tvrdením účastníka konania, že základom pre vrátenia kúpnej ceny je uznanie reklamácie, k čomu došlo zo strany obchodníka dňa 04.04.2025 a preto bolo nutné tento aplikovaný postup, ktorý si zvolil samotný obchodník pri vytknutí vady spotrebiteľom aj dodržať. V kontexte skutkového stavu veci vyhodnotil prezentované námietky účastníka konania správny orgán ako právne irelevantné a nedôvodné a preto nebolo možné

zastaviť správne konania o uložení pokuty v zmysle ust. § 30 Správneho poriadku a rovnako tak nemohlo dôjsť k postupu podľa § 38 zákona č. 108/2024 Z. z., teda odloženiu veci, keďže správne konania pre porušenie povinnosti § 4 ods. 2 písm. h) zákona č. 108/2024 Z. z. bolo začaté doručeným oznámenia o začatí správneho konania účastníkovi konania dňa 21.11.2025.

Kontrola SOI spočíva v porovnaní zisteného skutočného stavu so stavom predpísaným, to znamená ustanoveným všeobecným záväzným právnym predpisom. Vyhodnotením tohto porovnania je výsledok kontroly, z ktorého musí byť zrejmé, či zistený skutkový stav vyhovoval alebo nevyhovoval predpísanému stavu. Z tohto pohľadu je rozhodujúci stav zistený v čase kontroly, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie povinnosti v zmysle vyššie uvedeného ustanovenia zákona č. 108/2024 Z. z.

Povinnosťou obchodníka je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon č. 108/2024 Z. z. a osobitné predpisy (napr. Občiansky zákonník), čo však vzhľadom k uvedenému v čase kontroly nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 108/2024 Z. z. majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchýliť. Obchodník zodpovedá za ich dodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona č. 108/2024 Z. z. alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom č. 108/2024 Z. z.

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, správne delikty právnických osôb alebo fyzických osôb - podnikateľov sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu právnickej osoby alebo fyzickej osoby - podnikateľa. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je právnická osoba alebo fyzická osoba – podnikateľ, 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. Je preto irelevantné, či mal k protizákonnému konaniu účastník konania motív, alebo nie.

K porušeniu povinnosti zo strany účastníka konania postačuje, ak dôjde len k ohrozeniu práv spotrebiteľov, teda nemusí dôjsť výlučne k poruchovému následku, nakoľko k poškodeniu spotrebiteľov dochádza samotným znížením rozsahu ich práv priznaných zákonom č. 108/2024 Z. z.

Pre postih za zistený skutkový stav je rozhodujúcou skutočnosťou to, že bol porušený zákon č. 108/2024 Z. z., pričom pri zistení porušenia cit. zákona je správny orgán za splnenie zákonom predpokladaných kritérií (nesplnenia dobrovoľného opatrenia podľa § 35 cit. zákona za účelom ukončenia protiprávneho konania, či neuzatvorenia dohody so spotrebiteľom o odškodnení v dôsledku protiprávneho konania na právom chránených záujmoch spotrebiteľa, ktorým byť mohli poškodené či inak dotknuté podľa § 38 ods. 1 písm. b cit. zákona alebo v prípade recidívnych porušení povinností v zmysle cit. zákona) v určitých prípadoch povinný (obligatórne) pristúpiť k uloženiu postihu v zákonom stanovenom rozsahu.

V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade zákon č. 108/2024 Z. z., z čoho vyplýva, že správny orgán bol oprávnený k uloženiu pokuty pristúpiť.

Účastník konania ako obchodník je povinný poznať zákony a zabezpečiť ich dodržiavanie pri výkone svojej podnikateľskej činnosti.

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

Správny orgán zhodnotil jednotlivé dôkazy podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy vo vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinností obchodníka bolo objektívne preukázané. Správny orgán je viazaný zásadou zákonnosti, v intenciách ktorej je povinný v konaní a pri rozhodovaní zachovať procesné predpisy ako aj predpisy hmotnoprávne. Správny orgán je ďalej povinný dodržiavať zásadu materiálnej (objektívnej) pravdy spoločne so zásadou zákonnosti a zásadou voľného hodnotenia dôkazov v zmysle ustanovenia § 34 ods. 5 Správneho poriadku. Táto zásada vyslovuje požiadavku, podľa ktorej správny orgán je povinný zistiť skutočný stav veci, ktorý následne subsumuje pod príslušnú právnu normu zákona č. 108/2024 Z. z.

Inšpektorát SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj ako vecne a miestne príslušný správny orgán na základe vyššie uvedených skutočností dospel k záveru, že skutkový stav zistený v čase kontroly porovnaný so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny, a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

V zmysle § 41 písm. b) zákona č. 108/2024 Z. z. orgán dohľadu uloží dohliadanej osobe za porušenie povinnosti podľa tohto zákona alebo právne záväzného aktu Európskej únie pokutu podľa § 43 cit. zákona, ktoré bolo v danom prípade preukázané. Pre konštatovanie, či k porušeniu zákona došlo, je rozhodujúci skutkový stav zistený v čase kontroly. Kontrola bola vykonaná v súlade so zákonom č. 128/2002 Z. z. a zákonom č. 108/2024 Z. z.

Diskrečná právomoc

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

Pri kreovaní úrovne sankcie správny orgán prihliadol na charakter a povahu protiprávneho konania, spočívajúceho v tej skutočnosti, že pod riadnym predajom produktu alebo poskytnutím služby sa rozumie činnosť obchodníka v súlade so zmluvne dohodnutými podmienkami alebo v súlade so zákonnými podmienkami. Spôsob protiprávneho konania spočíval v tom, že účastník konania mal vzhľadom na charakter služby rešpektovať úpravu vyplývajúcu z § 4 ods. 2 písm. h) zákona č. 108/2024 Z. z. Konanie v rozpore s dobrými mravmi je takým druhom konania, ktoré sa vymyká bežnému a zaužívanému konaniu obchodníkov pri poskytovaní služieb a predaja tovarov a naruša poctivý obchodný styk.

Intenzita takého to konania je nad rámec prípustného dovolenia, ktoré je ešte možné akceptovať v zmluvných vzťahoch, o to viac, ak je takýmto účastníkmi zmluvy slabšia strana, teda spotrebiteľ.

V zmysle zákona č. 108/2024 Z. z. a Občianskeho zákonníka vyplýva pre kupujúceho jedno zo základných spotrebiteľských oprávnení a to právo na uplatnenie si zodpovednosti za vady produktu v záručnej 2 ročnej dobe, kedy sa prezumuje vyvrátiteľná právna domnienka, že vada uplatnená v záručnej dobe sa považuje za vadu, ktorú už výrobok mal v čase začatia plynutia tejto lehoty.

Spotrebiteľ, ktorý vstupuje do zmluvného vzťahu s predávajúcim, od ktorého očakáva štandardné správanie nie len pred samotnou kúpou tovaru, ale aj po samotnej kúpe, kde väčšinou dochádza k interakcii s obchodníkom práve pri uplatnení zodpovednosti za vady produktu ako odvodeného (sekundárneho) práva z hlavného záväzkového vzťahu, v tomto prípade spotrebiteľskej kúpnej zmluvy. Zaužívaným postupom pri vytknutí vady produktu zo strany obchodníka je bezodkladné prijatie a vydania písomného potvrdenia o vytknutí vady s uvedením lehoty, v ktorej vadu odstráni, nepresahujúcej štandardnú dĺžku 30 dní na posúdenie zodpovednosti za vady produktu s výnimkou, ak je na to daný dôvod na strane predávajúceho, ktorý bude vecne daný a oznámený spotrebiteľovi. Spotrebiteľ očakáva, že predávajúci následne v zmysle zákonných možností posúdi vytknutú vadu a tú následne buď odstráni, alebo vymení, prípadne ak mu to neumožňuje povaha a charakter vady, pristúpi k zľave z kúpnej ceny alebo od zmluvy odstúpi, kedy dôjde k vráteniu celej kúpnej sumy a to za predpokladu, že za vytknutú vadu nesie zodpovednosť predávajúci.

V opačnom prípade dôjde k odmietnutiu takejto zodpovednosti s uvedením objektívnych písomných dôvodov pre spotrebiteľa, aby ten vedel zvážiť následne ďalšie kroky ak nebude nespokojný s výsledkom posúdenia zodpovednosti za vady produktu.

V prípade, ak zo strany predávajúceho dôjde k oboznámeniu výsledky posúdenia vytknutej vady spotrebiteľa, nie len pre spotrebiteľa ale aj predávajúceho sa takýto výsledok stáva záväzným, nakoľko ten legitímne očakáva, že ak predávajúci informuje spotrebiteľa o vrátení kúpnej ceny ako výsledku posúdenia zodpovednosti za vady produktu, tento aj dodržaný. V opačnom prípade, ak bez zmeny skutkového stavu následne nedodrží obchodník oboznámený výsledok posúdenia zodpovednosti za vady, a doručí následne písomne dôvody s odôvodnením odmietnutím zodpovednosti za vady, sa uvedené konanie vymyká zo štandardov pri posudzovaní zodpovednosti za vady produktu, ktoré ohrozuje a poškodzuje záujmy spotrebiteľa, ktoré mu garantuje a ktoré primárne chránia vyššie uvedené právne predpisy.

Takýto postup zákon č. 108/2024 Z. z. rigorózne zakazuje imperatívom pre obchodníka, ktorého konanie v súvislosti s produktom nesmie byť v rozpore s dobrými mravmi, pričom uvedené v tomto prípade pri dvojakom informovaní o spôsobe posúdenia zodpovednosti za vady produktu, ktoré majú opačne následky pre spotrebiteľa je v bežnej obchodnej praxi čestnosti a poctivosti považované za konania neprijateľné, a ktoré je v rozpore so vžitými tradíciami a ktoré vykazuje zjavné znaky diskriminácie alebo vybočenia z pravidiel morálky uznávanej pri predaji výrobku a poskytovaní služby, alebo môže privodiť ujmu spotrebiteľovi pri nedodržaní dobromyseľnosti, čestnosti, zvyklosti a praxe, využíva najmä omyl, lešť, vyhrážku, výraznú nerovnosť zmluvných strán a porušovanie zmluvnej slobody. Predmetnou kontrolou bolo nepochybne zistené, že účastník konania zákaz stanovený citovaným zákonným ustanovením porušil.

K samotnému pojmu dobré mravy je potrebné uviesť, že s ohľadom na relatívne všeobecnú definíciu konania v rozpore s dobrými mravmi v zákone č. 108/2024 Z. z. bolo potrebné, aby k posúdeniu konania obchodníka došlo s prihliadnutím na pravidlá morálky účinné v societe v dnešnej epoche. Vo všeobecnosti však možno hovoriť o pravidlách morálneho charakteru všeobecne platných v demokratickej spoločnosti, v ktorej sa uplatňuje a presadzuje vzájomná slušnosť, ohľaduplnosť a vzájomné rešpektovanie. Súčasne pod pojmom „zaužívaná prax“ rozumieme aplikáciu teoretických zásad a pravidiel nejakého odboru ľudskej činnosti v tomto

prípade pravidiel pri vybavovaní reklamácie ako takej. Nemenej dôležitou skutočnosťou je v danom prípade to, že niektoré zo stále aktuálnych morálnych noriem sa premietli aj do právnej úpravy, napríklad do zákona č. 300/2005 Z.z. Trestného zákona, či zákona č. 445/1990 Zb o priestupkoch. Princípy zakotvené v týchto právnych predpisoch majú vypovedaciu hodnotu aj vo vzťahu k tomu, čo je spoločnosťou akceptovateľné, pričom s uvedenými skutočnosťami sa dostatočným spôsobom zaoberal aj správny orgán vo svojom rozhodnutí. Ako konanie v rozpore s dobrými mravmi bolo kvalifikované, že v danom prípade predávajúci dvojakým spôsobom informoval spotrebiteľa o posúdení zodpovednosti za vady produktu a to s rôznym záverom.

Jednotlivé povinnosti a samotný postup obchodníka v súvislosti s vybavovaním uplatnených práv zodpovednosti za vady produktov je presne vymedzené v ustanoveniach § 622 a nasl. Občianskeho zákonníka a pri službách k tomu pristupuje aj ust. § 4 ods. 1 písm. j) a k) zákona č. 108/2024 Z. z. Cit. zákon na posúdenie zodpovednosti za vady a prípadnú nápravu týchto väd obchodníkovi ustanovuje povinnosť v potvrdení o vytknutí vady určiť aj záväznú lehotu, v ktorej obchodník bude predmetnú uplatnenú sekundárnu právnu zodpovednosť z hlavného záväzkového právneho vzťahu (spotrebiteľská kúpna zmluva, zmluva o dielo a pod.) ustanovuje lehotu, ktorá byť nesmie dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý obchodník nemôže ovplyvniť presne vymedzuje akým spôsobom je možné uskutočniť aj nápravu podľa § 621 ods. 1 Občianskeho zákonníka. Ak obchodník zodpovedá za vadu predanej veci, kupujúci má voči nemu právo na odstránenie vady opravou alebo výmenou (§ 623), právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo právo od kúpnej zmluvy odstúpiť (§ 624), prípadne ak obchodník vyhodnotí, že za vady nenesie zodpovednosť, v zmysle § 622 ods. 4 túto odmietne aj s písomným zdôvodnením. Uplatnenie zodpovednosti za vady produktu predstavuje jednostranný právny úkon spotrebiteľa, pričom podľa ustanovení Občianskeho zákonníka, ale aj zákona č. 108/2024 Z. z. je obchodník alebo poskytovateľ služby povinný uplatnenú zodpovednosť za vady prijať a uskutočniť prípadne nápravu týchto väd, za ktoré nesie zodpovednosť v lehote primeranej na posúdenie vady, ktorá je najkratším časom, ktorý potrebuje obchodník na posúdenie vady a na opravu alebo výmenu veci s prihliadnutím na povahu veci a povahu a závažnosť vady. Nedodržaním všetkých povinností a formálneho postupu pri posúdení zodpovednosti za vady produktu, tak ako to vyplýva z ustanovení § 622 a nasl. Občianskeho zákonníka, pre spotrebiteľa často znamená nielen skutočnosť, že vadný produkt nemôže riadne využívať, ale na druhej strane môže spotrebiteľovi sťažiť vymáhanie si jeho práv jemu vyplývajúcich z objektívnej zodpovednosti obchodníka za vady predávaných produktov, keď sa musí svojich práv často domáhať prostredníctvom správnych orgánov, či v hraničných situáciách na všeobecnom súde, čo mu okrem iného spôsobuje aj vznik ďalších výdavkov. Zároveň dochádza k mareniu hlavného účelu a cieľu sledovaným zákonom č. 108/2024 Z. z., a síce poskytnúť spotrebiteľovi ochranu jeho práv, a tým posilniť jeho postavenie.

Spotrebiteľ v dobrej viere vstupuje do zmluvného vzťahu s predávajúcim v domnení, že ten bude si plniť všetky svoje zákonné ako aj najmä zmluvné povinnosti a to plniť riadne – dodať tovar bez väd a v lehote.

Spotrebiteľ uzatvára zmluvu s predávajúcim, od ktorého očakáva, že vzhľadom na jeho podnikanie koná v súlade s odbornou starostlivosťou, čo zodpovedá poctivému prístupu v podnikaní. Kvalita výrobku je významným faktorom pri rozhodovaní o vstupe spotrebiteľa do zmluvného vzťahu s predávajúcim a zavedenie spotrebiteľa odpredajom tovaru s vadami je okolnosťou, ktorá spotrebiteľovu schopnosť rozhodovať sa obmedzuje.

Všeobecná Zodpovednosť za vady spolu s zodpovednosťou za vady tovaru predstavujú ochranu ekonomických záujmov spotrebiteľa po zlyhaní preventívnych opatrení na zabránenie poškodenia záujmov spotrebiteľa.

Zákon č. 108/2024 Z. z. v ust. § 4 ods. 2 písm. h) a § 4 ods. 6 preto v týchto ustanoveniach prikazuje obchodníkovi správať sa pri predaji tovarov, či poskytovaní služieb tak, aby ohrozenie týchto záujmov spotrebiteľa bolo eliminované, čo v tomto prípade účastník konania nedodržiaval.

Následkom protiprávneho konania bolo nedodržanie minimálneho štandardu ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 108/2024 Z.z., nakoľko obchodník nerešpektoval zákaz vyplývajúci mu z kogentného ustanovenia § 4 ods. 2 písm. h) zákona č. 108/2024 Z. z. v spojení s § 4 ods. 6 cit. zákona aj s prihliadnutím na obsah podnetu spotrebiteľa, na čo musel správny orgán pri určení výšky pokuty prihliadnuť, čo priamo ohrozuje jeho aj ekonomické záujmy, ktorých ochranu mu garantuje aj zákon č. 108/2024 Z. z. a teda účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 písm. c) zákona č. 108/2024 Z. z., podľa ktorého každý spotrebiteľ má okrem iného právo na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady produktu, vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Pri určení výšky pokuty bolo prihliadnuté i na čas trvania protiprávneho stavu zisteného v inšpekčnom zázname zo dňa 27.08.2025. Z opisu protiprávneho konania účastníka konania je zrejmý rozsah ujmy, ktorú spotrebiteľom účastník konania spôsobil a preto o to s väčšou mierou a odbornou starostlivosťou musí obchodník dbať na to, aby všetky zákonné povinnosti v rámci existencie zmluvné záväzku a z neho vyplývajúcich povinností dôsledne plnil, nakoľko samotný obchodník sa následne dostáva do situácie, kedy spotrebiteľ v dôsledku nedodržania svojich zákonných povinností zo strany obchodníka zväži ďalšiu kúpu, čo môže mať dopad nie len na renomé obchodníka, keďže v dôsledku pokroku v oblasti informačných technológií a zdieľania informácií je recenzovanie podnikateľských subjektov úplným štandardom, ale môže to mať aj negatívny dopad na samotnú jeho ekonomickú silu v dôsledku zníženia návštevnosti a tržieb z poskytovania služieb. Je najmä v záujme obchodníka plniť si svoje všetky záväzky, najmä tie peňažné vo vzťahu k spotrebiteľom, čo v tomto prípade účastník konania nedodržiaval, na čo musel správny orgán reflektovať aj pri stanovení výšky pokuty, aby obchodník od takého to nekalého konania odradil aj do budúcnosti.

Spôsob a rozsah protiprávneho konania spočíva v porušení zákonom stanoveného, vyššie uvedeného, zákazu, ktorého sa účastník konania dopustil v súvislosti s posúdením zodpovednosti za vady produktu.

Orgánu dohľadu nie sú známe finančné výhody, ktoré dohliadaná osoba získala porušením zákazu konať v rozpore s dobrými mravmi, a nie sú mu známe ani finančné straty, ktoré dohliadaná osoba v dôsledku porušenia zákona neutrpela.

Súčasne príťažujúcou okolnosťou, majúcou vplyv na samotnú závažnosť protiprávneho konania je prítomná predovšetkým tou skutočnosť, že vykonanou kontrolou sa potvrdila samotná opodstatnenosť podnetu spotrebiteľa, na čo musel správny orgán prihliadnuť pri určení výšky sankcie. Správny orgán prihliadol i na záujem dohliadanej osoby o nápravu svojho protiprávneho konania, keďže spotrebiteľom nebola ponúknutá žiadna dohoda o odškodnení prípadnom dôsledku porušenia svojej zákonnej povinnosti ako zmiernenie dôsledkov svojho protiprávneho konania podľa zákonnej povinnosti na strane účastníka konania.

Správny orgán nevzhliadol žiadnu poľahčujúcu okolnosť, na ktorú by bolo možné pri individualizácii sankcie prihliadnuť spočívajúcu v tom, že účastník konania neprejavil účinnú

ľútosť (analogicky s trestným konaním) a neinformoval orgán dohľadu o splnení prijatých opatrení a nepristúpil aj k náprave škodlivého následku spôsobeného protiprávnym konaním, teda spotrebiteľ nebol zo strany účastníka konania v rámci zodpovednosti za vady a jej posúdenia nijako kontaktovaný za účelom doriešenia tejto situácie, čo správny orgán zohľadnil pri celkovej výške pokuty v rámci pomeru priťažujúcich kontra poľahčujúcich okolností na strane účastníka konania.

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

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

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

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

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

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

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

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

V zmysle § 44 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z. sadzba pokuty za porušenie povinnosti podľa tohto zákona alebo podľa právne záväzného aktu Európskej únie sa znižuje na polovicu, ak dohliadaná osoba po začatí konania o porušení povinnosti do vydania rozhodnutia o uložení pokuty orgánom dohľadu preukáže, že ukončila porušovanie povinnosti a ak to povaha porušenia pripúšťa, že vykonala nápravu v prospech spotrebiteľov, ktorí boli poškodení porušením povinnosti alebo ich práva alebo právom chránené záujmy boli inak dotknuté.

Východiskom pri určovaní výšky pokuty pre správny orgán sú súčty celkových výnosov z hospodárskej činnosti, teda brutto obrat (bez daní) dosiahnutý podnikateľom z predaja tovarov a služieb ku ktorému sa v prípade poskytnutia pripočíta finančná (peňažná) pomoc poskytnutá z verejných prostriedkov, ktorá sa týka činnosti dohliadanej osoby, a ktorá sa prejaví v cene produktu, pričom z registra účtovných závierok zverejnenej na internetovej adrese PRODO s.r.o. - IČO: 47786892 - DIČ: 2024102003 - individuálna účtovná závierka - 2024 - Účtovná závierka - Strana aktív, Strana pasív, Výkaz ziskov a strát | registeruz.sk vyplýva, že účastník konania posledný krát zostavil riadnu účtovnú závierku za účtovné obdobie roka 2024, z ktorého vyplýva, že celkový tržby predstavovali sumu 3 069 415 € z toho tržby z predaja tovaru (604, 607) predstavovali sumu 3 032 862 € a tržby z predaja vlastných výrobkov a služieb (601, 602, 606) predstavovali sumu 3 675 €, a teda horná hranica výšky pokuty predstavuje sumu 1% z celkového obratu tržieb z predaja tovaru, t.j. zo sumy 3 069 415 €, a preto horná hranica výšky pokuty v tomto prípade je vo výške 30 694,15 € a rozpätie výšky pokuty v zmysle ust. § 43 ods. 1 písm. b) zákona č. 108/2024 Z. z. je v tomto prípade v rozmedzí od 100 € do 30 694,15 €.

Správny orgán na podporu svojej argumentácie dodáva, že z Rozsudku NS SR sp. zn. Sžo-KS 127/03 vyplýva, že „výška uloženej sankcie je pritom vecou voľnej úvahy správneho orgánu. Rovnako tak správny orgán pri určení výšky sankcie prihliadol na závery Najvyššieho súdu SR, uvedené v Rozsudku sp. zn. 3Sžo/154/2015 zo dňa 22.03.2017, v ktorom uviedol: „Zároveň súd v súvislosti s preventívnou a represívnou úlohou sankcie poukazuje na Rozsudok Mestského súdu v Prahe z 16. novembra 2004 sp. zn. 10Ca 250/2003 v zmysle ktorého: „Preventívni úloha postihu nespočíva len v účinku vŕči žalobci. Postih musí mať silu odradiť od nezákonného postupu i jiné nositele stejných zákonných povinností; tento účinek pak může vyvolat jen postih odpovídající významu chráněného zájmu, včas a věcně správně vyvozený. Jde-li o finanční postih, musí být znatelný v majetkové sféře delikventa, tedy být nikoli pro něho zanedbatelný, a nutně tak musí v sobě obsahovati represivní složku. V opačném případě by totiž postih delikventa smysl postrádal.“

Správny orgán prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť a to až do výšky 30 694,15 EUR. Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 42 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z. z., prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna ale aj represívna funkcia. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so Správnym poriadkom a síce s ustanovením § 3 ods. 5 Správneho poriadku, v zmysle ktorého správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch

nevznikali neodôvodnené rozdiely a teda sú povinné objektívne podobné prípady rozhodovať zhodne. Stanovenie pokút za správne delikty podlieha uváženiu orgánu dohľadu (diskrečná právomoc), v ktorom orgán dohľadu v rámci zákonom dovoleného rozhodovacieho procesu v stanovených limitoch uplatňuje svoju právomoc a určí výšku sankcie. Výšku postihu je v rámci administratívneho trestania nutné diferencovať a individualizovať, majú na zreteli základné funkcie ukladania sankcií - individuálnu a generálnu prevenciu, a represiu a preto po zahľadnutí všetkých kritérií pri výške pokuty túto považuje správny orgán za primeranú zistenému skutkovému stavu veci.

POUČENIE:

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné v zmysle ust. § 53, § 54 a nasl. Správneho poriadku odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Ústrednému Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle príslušných právnych predpisov. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.