

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom
v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín

Číslo: PP/0009/03/2025

Dňa 16.10.2025

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, ako príslušný orgán dohľadu a správny orgán podľa § 3 ods. 1 a ods. 2 písm. c), § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. d) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, podľa § 26 ods. 1 písm. b) a ods. 7 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, **rozhodol takto:**

účastníkovi konania: **MOB Interier s.r.o.**

sídlo: **911 01 Trenčín, Opatovská 651/33**

IČO: **44 948 271**

pre porušenie povinností obchodníka zistených na základe výkonov dohľadu, ktoré boli zamerané na prešetrenie spotrebiteľských podnetov č. 703/OMP/2025 a č. 1111/OMP/2025 a z ktorých boli spísané inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj inšpekčné záznamy zo dňa 15.04.2025 a 28.05.2025, a to:

- **pre porušenie povinností obchodníka v zmysle § 4 ods. 2 písm. e) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v zmysle ktorého obchodník nesmie porušiť alebo obchádzať povinnosti obchodníka pri uplatnení práv spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady podľa § 622 ods. 3 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, t. j. 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 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov odstráni, keď:**
 - úkonom dohľadu zo dňa 15.04.2025 pri prešetrovaní spotrebiteľského podnetu č. 703/OMP/2025 bolo orgánom dohľadu zistené, že spotrebiteľ Mgr. R. P. dňa 12.12.2024 prostredníctvom e-mailovej správy vytkol vadu tovaru „Rohová sedacia súprava s dvoma úložnými priestormi Aliance (béžová)“ v znení: „...*Týmto reklamujem objednávku, keďže farba sedačky sa nezhoduje;...Taktiež boli k sedačke rôzne typy nožík*“, pričom napriek následnej e-mailovej komunikácii účastníka konania so spotrebiteľom (účastník konania od spotrebiteľa dňa 13.12.2024 žiadal fotografie štítkov a označení z balenia tovaru), účastník konania neposkytol spotrebiteľovi (kupujúcemu) písomné potvrdenie o vytknutí vady a neuviedol lehotu, v ktorej vadu v súlade s § 507 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov odstráni;
 - a ďalej, keď bolo úkonom dohľadu zo dňa 28.05.2025 pri prešetrovaní spotrebiteľského podnetu č. 1111/OMP/2025 orgánom dohľadu zistené, že spotrebiteľ M. F. dňa 20.12.2024 prostredníctvom e-mailovej správy vytkol vadu tovaru „Obývací stena Lyran (hikora jackson + čierna) (s LED osvetlením)“ v znení „...*včera t. j. 19.12.2024 nám sklá prišli, ale zasa nesedia, sú omnoho väčšie a do skrinky sa nezmestia. V prílohe prikladám foto*“, vytknutie vady bolo účastníkom konania zaevidované pod číslom rf_15543 (RSK2), pričom účastník konania poskytol spotrebiteľovi (kupujúcemu) dňa 27.12.2024 prostredníctvom e-

mailovej správy písomné potvrdenie o vytknutí vady, avšak účastník konania v potvrdení o vytknutí vady neuviedol lehotu, v ktorej vadu v súlade s § 507 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov odstráni, čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 2 písm. e) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov;**

u k l a d á

podľa § 43 ods. 1 písm. b) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov;

p o k u t u

vo výške **200,- EUR** slovom **dvesto eur,**

O d ô v o d n e n i e

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „Inšpektorát SOI“) ako príslušný orgán dohľadu vykonal prostredníctvom svojich inšpektorov výkon dohľadu na diaľku za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu č. 703/OMP/2025. Predmetom spotrebiteľského podnetu č. 703/OMP/2025 bolo preverenie plnenia povinností obchodníka pri uplatnení práv spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady tovaru „Rohová sedacia súprava s dvoma úložnými priestormi Aliance (béžová)“ zakúpeného prostredníctvom internetového obchodu www.novynabytok.sk. Výkon dohľadu bol začatý dňa 10.03.2025 zaslaním výzvy na predloženie dokladov do elektronickej schránky účastníka konania - spoločnosti MOB Interier s.r.o. so sídlom 911 01 Trenčín, Opatovská 651/33 prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy a pokračoval dňa 15.04.2025 úkonom dohľadu zameraným na vyhodnotenie informácií a podkladov predložených účastníkom konania. Z úkonu dohľadu zo dňa 15.04.2025 bol inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj spísaný inšpekčný záznam (zápisnica), ktorý bol dňa 15.04.2025 zaslaný do elektronickej schránky účastníka konania - spoločnosti MOB Interier s.r.o. so sídlom 911 01 Trenčín, Opatovská 651/33 prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy.

Inšpektorát SOI ako príslušný orgán dohľadu taktiež vykonal prostredníctvom svojich inšpektorov výkon dohľadu na diaľku za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu č. 1111/OMP/2025. Predmetom spotrebiteľského podnetu bolo preverenie plnenia povinností obchodníka pri uplatnení práv spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady tovaru „Obývacia stena Lyran (hikora jackson + čierna) (s LED osvetlením)“ zakúpeného prostredníctvom internetového obchodu www.novynabytok.sk. Výkon dohľadu bol začatý dňa 24.04.2025 zaslaním výzvy na predloženie dokladov do elektronickej schránky účastníka konania - spoločnosti MOB Interier s.r.o. so sídlom 911 01 Trenčín, Opatovská 651/33 prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy a pokračoval dňa 28.05.2025 úkonom dohľadu zameraným na vyhodnotenie informácií a podkladov predložených účastníkom konania. Z úkonu dohľadu zo dňa 28.05.2025 bol inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj spísaný inšpekčný záznam (zápisnica), ktorý bol dňa 29.05.2025

zaslaný do elektronickej schránky účastníka konania - spoločnosti MOB Interier s.r.o. so sídlom 911 01 Trenčín, Opatovská 651/33 prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy.

Obchodníkom, ktorý prevádzkuje internetový obchod www.novynabytok.sk je spoločnosť MOB Interier s.r.o. so sídlom 911 01 Trenčín, Opatovská 651/33 (ďalej aj ako „účastník konania“).

Spotrebiteľ Mgr. R. P. vo svojom podnete, ktorý bol zaevidovaný Slovenskou obchodnou inšpekciou pod číslom 703/OMP/2025 (ďalej aj ako „podnet č. 703/OMP/2025“) uviedol, že dňa 04.11.2024 zakúpil prostredníctvom internetového obchodu www.novynabytok.sk rohovú sedáciu súpravu Aliance, ktorá mala byť béžovej farby. Dňa 11.12.2024 bola spotrebiteľovi sedacia súprava doručená, avšak spotrebiteľ je názoru, že sedacia súprava je sivo-rúžovej farby, opierky nezodpovedajú vyobrazeniu na internetovom obchode a taktiež mali byť spotrebiteľovi zaslané dva rôzne druhy nôh (kovové a umelohmotné), pričom na stránke internetového obchodu sa uvádza len jeden druh nôh. Spotrebiteľ si z uvedených dôvodov uplatnil právo zo zodpovednosti za vady (reklamáciu) a písomne prostredníctvom e-mailovej správy vytkol vady tovaru. Spotrebiteľ ďalej uviedol, že účastník konania odmietol zodpovednosť za vady tovaru s odôvodnením, že štítok sedí. Z uvedeného dôvodu musel spotrebiteľ odstúpiť od zmluvy a tovar osobne doručiť na vlastné náklady z Prešova do Martina. Spotrebiteľ požiadal o preverenie plnenia povinností obchodníka pri uplatnení práv zo zodpovednosti za vady tovaru.

Spotrebiteľ Mgr. R. P. k svojmu podnetu priložil kópie nasledujúcich dokladov:

- e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom a účastníkom konania (info@novynabytok.sk) v období od 12.12.2024 do 09.01.2025; z ktorej vyplýva, že spotrebiteľ dňa 12.12.2024 vytkol vadu tovaru „Rohová sedacia súprava s dvoma úložnými priestormi Aliance (béžová)“ v znení: „...Týmto reklamujem objednávku, keďže farba sedačky sa nezhoduje;...Taktiež boli k sedačke rôzne typy nožík“, pričom účastník konania dňa 13.12.2024 žiadal spotrebiteľa o zaslanie štítkov a označení z balení tovaru, následne dňa 16.12.2024 účastník konania odmietol zodpovednosť za vady tovaru s odôvodnením, že podľa fotografie štítku bol dodaný tovar v správnej farbe; následne dňa 17.12.2024 účastník konania súhlasil so žiadosťou spotrebiteľa o odstúpenie od zmluvy do 14 dní odo dňa dodania tovaru
- 4 fotografie zakúpeného tovaru
- ponuka tovaru „Rohová sedacia súprava s dvoma úložnými priestormi Aliance (béžová)“ prostredníctvom internetového obchodu www.novynabytok.sk.

Dňa 10.03.2025 bol Inšpektorátom SOI začatý výkon dohľadu na dialku za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu č. 703/OMP/2025, keď bola účastníkovi konania zaslaná výzva na predloženie dokladov. V zmysle výzvy Inšpektorát SOI žiadol účastníka konania o doručenie nasledujúcich dokladov v lehote do 5 dní odo dňa doručenia výzvy:

- objednávka č. 104593396 spolu s potvrdením o úhrade ceny
- kópia písomného potvrdenia o vytknutí vady
- preukázanie spôsobu vybavenia vytknutia vady
- písomná komunikácia so spotrebiteľom súvisiaca s dodaním nesprávneho výrobku sedacia súprava Aliance
- vyjadrenie ako aj ostatné doklady, ktoré účastník konania považuje za relevantné k predmetu podnetu.

Výzva na predloženie dokladov bola dňa 10.03.2025 zaslaná prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy do elektronickej schránky účastníka konania. Dňa 26.03.2025 (00:19:08 hod.) obdržal Inšpektorát SOI k zasielanej elektronickej správe informáciu o márnom uplynutí jej úložnej lehoty. Podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov sa považuje táto úradná elektronická správa za doručenú.

Dňa 02.04.2025 účastník konania zaslal prostredníctvom e-mailovej správy svoje vyjadrenie k spotrebiteľskému podnetu č. 703/OMP/2025 a kópie nasledovných dokladov:

- fotografia časti rohovej sedacej súpravy spolu s nohami sedacej súpravy
- fotografia štítku z obalu sedacej súpravy
- faktúra č. 240040080 zo dňa 10.12.2024 na tovar „rohová sedacia súprava s dvoma úložnými priestormi Aliance (béžová), farebné prevedenie: Paros 2“ v hodnote 745,00 EUR; ako dodávateľ uvedený účastník konania a ako odberateľ uvedený R. P.
- dobropis č. 250200026 zo dňa 08.01.2025 v hodnote 745,00 EUR od účastníka konania vystavený, na odberateľa R. P.
- e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom a účastníkom konania (info@novynabytok.sk) v období od 12.12.2024 do 10.01.2025; z ktorej vyplýva, že spotrebiteľ dňa 12.12.2024 vytkol vadu tovaru „Rohová sedacia súprava s dvoma úložnými priestormi Aliance (béžová)“ v znení: „...*Týmto reklamujem objednávku, keďže farba sedačky sa nezhoduje;...Taktiež boli k sedačke rôzne typy nožiek*“, pričom účastník konania dňa 13.12.2024 žiadal spotrebiteľa o zaslanie štítkov a označení z balení tovaru, následne a 16.12.2024 účastník konania odmietol zodpovednosť za vady tovaru s odôvodnením, že podľa fotografie štítku bol dodaný tovar v správnej farbe; následne dňa 17.12.2024 účastník konania súhlasil so žiadosťou spotrebiteľa o odstúpenie od zmluvy do 14 dní odo dňa dodania tovaru.

Účastník konania vo svojom vyjadrení k spotrebiteľskému podnetu č. 703/OMP/2025 uviedol, že spotrebiteľ si objednal tovar „1x Rohová sedacia súprava s dvoma úložnými priestormi Aliance (béžová), farebné prevedenie Paros 2“, pričom tovar bol spotrebiteľovi doručený dňa 11.12.2024. K vytknutiu vady (uplatneniu reklamácie) došlo podľa účastníka konania zo strany spotrebiteľa dňa 12.12.2024, keď spotrebiteľ argumentoval nesprávnou dodanou farbou, resp. odtieňom, nesprávnym tovarom vankúšov a nesprávnymi nohami. Účastník konania v tejto súvislosti uviedol, že ani jednu z väd na základe dokumentácie nedokázal potvrdiť. Odtieň je podľa fotografií a štítku správny. Odtieň sa môže podľa účastníka konania líšiť aj v závislosti od nastavenia zobrazovacieho zariadenia a nesvietenia miestnosti, na čo účastník konania spotrebiteľov upozorňuje pred nákupom v obchodných podmienkach. Podľa účastníka konania je v poriadku aj tvar vankúšov a taktiež nohy sedacej súpravy. Účastník konania ďalej uviedol, že spotrebiteľ si nechcel tovar ponechať a preto účastník konania dňa 17.12.2024 akceptoval odstúpenie od zmluvy do 14 dní, pričom spotrebiteľ tovar vrátil dňa 30.12.2024 a kúpna cena bola spotrebiteľovi vrátená dňa 09.01.2025.

Inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „inšpektori SOI“) vykonali v priestoroch Inšpektorátu SOI dňa 15.04.2025 úkon dohľadu zameraný na vyhodnotenie informácií a podkladov predložených účastníkom konania za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu č. 703/OMP/2025.

Inšpektori SOI pri úkone dohľadu zistili, že spotrebiteľ dňa 12.12.2024 prostredníctvom e-mailovej správy vytkol vadu tovaru „Rohová sedacia súprava s dvoma úložnými priestormi Aliance (béžová)“ v znení: „...Týmto reklamujem objednávku, keďže farba sedačky sa nezhoduje;...Taktiež boli k sedačke rôzne typy nožiek“, pričom napriek následnej e-mailovej komunikácii účastníka konania so spotrebiteľom (účastník konania od spotrebiteľa dňa 13.12.2024 žiadal fotografie štítkov a označení z balenia tovaru) účastník konania neposkytol spotrebiteľovi (kupujúcemu) písomné potvrdenie o vytknutí vady a neuviedol lehotu, v ktorej vadu v súlade s § 507 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov odstráni.

V zmysle § 622 ods. 3 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov 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.

V zmysle § 4 ods. 2 písm. e) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov obchodník nesmie porušiť alebo obchádzať povinnosti obchodníka pri uplatnení práv spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady podľa § 622 ods. 3 a 4 a § 852h ods. 6 a 7 Občianskeho zákonníka.

Úkonom dohľadu bolo zistené, že účastník konania neposkytol spotrebiteľovi (kupujúcemu) písomné potvrdenie o vytknutí vady a neuviedol lehotu, v ktorej vadu v súlade s § 507 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov odstráni, čím došlo k porušeniu povinnosti obchodníka v zmysle § 4 ods. 2 písm. e) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Z úkonu dohľadu uskutočneného dňa 15.04.2025 bol inšpektormi SOI spísaný inšpekčný záznam (zápisnica), ktorý bol toho istého dňa zaslaný prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy do elektronickej schránky účastníka konania. Elektronická správa obsahujúca inšpekčný záznam zo dňa 15.04.2025 bola účastníkovi konania doručená dňa 16.04.2025. Na základe prílohy k inšpekčnému záznamu zo dňa 15.04.2025, orgán dohľadu poučil účastníka konania pred začatím konania o porušení povinnosti v súlade § 47 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Spotrebiteľ M. F. vo svojom podnete, ktorý bol zaevidovaný Slovenskou obchodnou inšpekciou pod číslom 1111/OMP/2025 (ďalej aj ako „podnet č. 1111/OMP/2025“) uviedol, že dňa 22.11.2024 reklamoval - vytkol vadu tovaru zakúpeného prostredníctvom internetového obchodu www.novynabytok.sk z dôvodu nedodania 4 ks sklenených poličiek do obývacej skrine. Podľa spotrebiteľa účastník konania zaevidoval vytknutie vady dňa 25.11.2024 a vybavil ho dodaním nesprávnych poličiek do obývacej skrine dňa 19.12.2024. Následne spotrebiteľ informoval účastníka konania o tejto chybe dňa 20.12.2024, pričom spotrebiteľ zaslal aj fotku zle dodaného tovaru a opätovne vytkol vadu (podal opakovanú reklamáciu). Spotrebiteľ následne uviedol, že ho účastník konania dňa 23.12.2024 vyzval, aby odmeral dĺžku a šírku poličky a zaslal fotky, čo spotrebiteľ splnil. Opätovné vytknutie vady účastník konania zaevidoval dňa 27.12.2024 a do dňa spísania podnetu (05.02.2025) nebol spotrebiteľovi tovar doručený. Spotrebiteľ má za to, že účastník konania neodstránil vadu v stanovenej lehote 30 dní odo dňa vytknutia vady.

Spotrebiteľ M. F. k svojmu podnetu priložil kópie nasledujúcich dokladov:

- faktúra č. 240037152 zo dňa 21.11.2024; ako dodávateľ uvedený účastník konania a ako odberateľ M. F.; na tovar „Obývacia stena Lyran (hikora jackson + čierna) (s LED osvetlením)“
- dodací list č. 240037152 zo dňa 21.11.2024 na tovar uvedený vo faktúre č. 240037152, uvedené: „Uhradené v hotovosti 100,00€“
- e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom a účastníkom konania (info@novynabytok.sk) v období od 22.11.2024 do 12.12.2024 v súvislosti s prvým vytknutím vady tovaru zo strany spotrebiteľa; z ktorej vyplýva, že spotrebiteľ dňa 22.11.2024 vytkol vadu tovaru v znení: „...dnes mi bola doručená obývacia stena a vo vysokej skrini chýbajú 4 poličky. Zasielam fotky...“ (prvé vytknutie vady), správe o vytknutí vady bolo pridelené číslo reklamácie (vytknutia vady) „rf_15543“; následne dňa 25.11.2024 účastník konania vydal spotrebiteľovi prostredníctvom e-mailovej správy potvrdenie o vytknutí vady a stanovil lehotu na odstránenie vady do 30 dní; spotrebiteľ toho istého dňa informoval účastníka konania, že nevie zabezpečiť fotografie štítkov, nakoľko už nedisponuje obalom, pričom spotrebiteľ uviedol, že žiada len dodanie chýbajúceho tovaru (4 sklá vo vysokej skrini); následne dňa 12.12.2024 účastník konania informoval spotrebiteľa, že vo veci nemá nové informácie a dochádza k urgovaniu výrobcu z dôvodu rýchlejšieho riešenia
- e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom a účastníkom konania (info@novynabytok.sk) v období od 22.12.2024 do 22.01.2025 v súvislosti s druhým vytknutím vady tovaru zo strany spotrebiteľa; z ktorej vyplýva, že spotrebiteľ dňa 22.12.2024 vytkol vadu tovaru v znení: „Číslo objednávky: 10460852: Minulý mesiac sme v novynabytok.sk kupovali obývaciu stenu, ktorá nám prišla 22.11.2024 a do vysokej skrine..... Včera t.j. 19.12.2024 nám sklá prišli, ale zasa nesedia, sú omnoho väčšie a do skrinky sa nezmestia. V prílohe prikladám foto“, správe o vytknutí vady bolo pridelené číslo reklamácie (vytknutia vady) „rf_15543 (Opakovaná reklamácia) (Novynabytok.sk#1021198)“; následne dňa 23.12.2024 účastník konania požiadal spotrebiteľa o fotodokumentáciu, ktorú spotrebiteľ zaslal toho istého dňa; účastník konania dňa 27.12.2024 zaslal účastníkovi konania prostredníctvom e-mailovej správy potvrdenie o vytknutí vady v znení: „Vašu reklamáciu sme dnešným dňom zaevidovali. O dodaní poličiek Vás budeme predom informovať. Vzniknutá situácia nás mrzí, vynasnažíme sa ju vyriešiť k Vašej spokojnosti“. - účastník konania v potvrdení o vytknutí vady neuviedol lehotu, v ktorej vadu odstráni; následne dňa 22.01.2025 účastník konania žiadal spotrebiteľa doplniť fotografiu prvej strany návodu, pričom spotrebiteľ v ten istý deň odpovedal, že návodom už nedisponuje
- fotodokumentácia poličiek, ktorá bola požadovaná účastníkom konania.

Dňa 24.04.2025 bol Inšpektorátom SOI začatý výkon dohľadu na diaľku za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu č. 1111/OMP/2025, keď bola účastníkovi konania zaslaná výzva na predloženie dokladov. V zmysle výzvy Inšpektorát SOI žiadal účastníka konania o doručenie nasledujúcich dokladov v lehote do 5 dní odo dňa doručenia výzvy:

- objednávka č. 10460852 spolu s potvrdením o úhrade ceny
- kópia písomného potvrdenia o vytknutí vady
- preukázanie spôsobu vybavenia vytknutia vady
- všetky doklady zaslané spotrebiteľovi súvisiace s nedodaním 4 ks sklenených poličiek do obývacej skrine, t. j. aj e-mailovú komunikáciu so spotrebiteľom

- vyjadrenie ako aj ostatné doklady, ktoré účastník konania považuje za relevantné k predmetu podnetu.

Výzva na predloženie dokladov bola dňa 24.04.2025 zaslaná prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy do elektronickej schránky účastníka konania. Elektronická správa obsahujúca výzvu na predloženie dokladov bola účastníkovi konania doručená dňa 29.04.2025.

Dňa 05.05.2025 účastník konania zaslal prostredníctvom e-mailovej správy svoje vyjadrenie k spotrebiteľskému podnetu č. 1111/OMP/2025 a kópie nasledovných dokladov:

- e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom a účastníkom konania (info@novynabytok.sk) v období od 22.12.2024 do 23.01.2025 v súvislosti s druhým vytknutím vady tovaru zo strany spotrebiteľa; z ktorej vyplýva, že spotrebiteľ dňa 22.12.2024 vytkol vadu tovaru v znení: *„Číslo objednávky: 10460852: Minulý mesiac sme v novynabytok.sk kupovali obývaciu stenu, ktorá nám prišla 22.11.2024 a do vysokej skrine..... Včera t.j. 19.12.2024 nám sklá prišli, ale zasa nesedia, sú omnoho väčšie a do skrinky sa nezmestia. V prílohe prikladám foto“*, správe o vytknutí vady bolo pridelené číslo reklamácie (vytknutia vady) „rf_15543 (Opakovaná reklamácia) (Novynabytok.sk#1021198)“; následne dňa 23.12.2024 účastník konania požiadal spotrebiteľa o fotodokumentáciu, ktorú spotrebiteľ zaslal toho istého dňa; účastník konania dňa 27.12.2024 zaslal účastníkovi konania prostredníctvom e-mailovej správy potvrdenie o vytknutí vady v znení: *„Vašu reklamáciu sme dnešným dňom zaevidovali. O dodaní poličiek Vás budeme predom informovať. Vzniknutá situácia nás mrzí, vynasnažíme sa ju vyriešiť k Vašej spokojnosti“*. - účastník konania v potvrdení o vytknutí vady neuviedol lehotu, v ktorej vadu odstráni; následne dňa 22.01.2025 účastník konania žiadal spotrebiteľa doplniť fotografiu prvej strany návodu, pričom spotrebiteľ v ten istý deň odpovedal, že návodom už nedisponuje
- e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom a účastníkom konania (info@novynabytok.sk) v období od 22.11.2024 do 12.12.2024 v súvislosti s prvým vytknutím vady tovaru zo strany spotrebiteľa; z ktorej vyplýva, že spotrebiteľ dňa 22.11.2024 vytkol vadu tovaru v znení: *„...dnes mi bola doručená obývacia stena a vo vysokej skrini chýbajú 4 poličky. Zasielam fotky...“* (prvé vytknutie vady), správe o vytknutí vady bolo pridelené číslo reklamácie (vytknutia vady) „rf_15543“; následne dňa 25.11.2024 účastník konania vydal spotrebiteľovi prostredníctvom e-mailovej správy potvrdenie o vytknutí vady a stanovil lehotu na odstránenie vady do 30 dní; spotrebiteľ toho istého dňa informoval účastníka konania, že nevie zabezpečiť fotografie štítkov, nakoľko už nedisponuje obalom, pričom spotrebiteľ uviedol, že žiada len dodanie chýbajúceho tovaru (4 sklá vo vysokej skrini); následne dňa 12.12.2024 účastník konania informoval spotrebiteľa, že vo veci nemá nové informácie a dochádza k urgovaniu výrobcu z dôvodu rýchlejšieho riešenia
- 3 fotografie tovaru „Obývacia stena Lyran (hikora jackson + čierna) (s LED osvetlením)
- faktúra č. 240037152 zo dňa 21.11.2024; ako dodávateľ uvedený účastník konania a ako odberateľ M. F.; na tovar „Obývacia stena Lyran (hikora jackson + čierna) (s LED osvetlením)“.

Účastník konania vo svojom vyjadrení k spotrebiteľskému podnetu č. 1111/OMP/2025 uviedol, že tovar bol spotrebiteľovi dodaný dňa 22.11.2024, pričom toho istého dňa spotrebiteľ nahlásil chýbajúce 4 sklenené poličky do väčšej vitríny. Reklamáciu (zodpovednosť za vady produktu) účastník konania zaevidoval dňa 25.11.2024, teda nasledujúci pracovný deň – vedené u účastníka konania ako RSK1. Účastník konania ďalej uviedol, že dňa 19.12.2024 dodal spotrebiteľovi balík, na čo spotrebiteľ reagoval dňa 20.12.2024 informáciou, že dodané poličky nesedia rozmerom. Účastník konania na základe uvedeného žiadal od spotrebiteľa štítiky z balenia a zmeranie dielov aj samotnej vitríny, aby dodávateľ neurobil ďalšiu chybu. Spotrebiteľ doposlal dňa 23.12.2024 požadovanú dokumentáciu a informácie, na základe čoho účastník konania nasledujúci pracovný deň, t. j. 27.12.2024 zaevidoval reklamáciu (potvrdenie o vytknutí vady) – vedené u účastníka konania ako RSK2. Ďalej účastník konania uviedol, že dňa 22.01.2025 spotrebiteľa informoval o meškaní na strane dodávateľa a k dodaniu balíka spotrebiteľovi došlo dňa 28.02.2025, kedy sa už spotrebiteľ účastníkovi konania neozval, na základe čoho považoval účastník konania prípad za vyriešený.

Inšpektori SOI vykonali v priestoroch Inšpektorátu SOI dňa 28.05.2025 úkon dohľadu zameraný na vyhodnotenie informácií a podkladov predložených účastníkom konania za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu č. 1111/OMP/2025.

Inšpektori SOI pri úkone dohľadu zistili, že spotrebiteľ vytkol vadu tovaru „Obývacia stena Lyran (hikora jackson + čierna) (s LED osvetlením)“ v 2 prípadoch. Dňa 22.11.2024 spotrebiteľ vytkol vadu tovaru prostredníctvom e-mailovej správy v znení: *„dnes mi bola doručená obývacia stena a vo vysokej skrini chýbajú 4 poličky. Zasielam fotky“*, pričom dňa 25.11.2024 účastník konania zaslal spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady prostredníctvom e-mailovej správy s určením lehoty, v ktorej vadu odstráni – 30 dní. Dňa 19.12.2024 došlo zo strany účastníka konania k odstráneniu vady – doručenie chýbajúcich častí tovaru. Dňa 20.12.2024 prostredníctvom e-mailovej správy spotrebiteľ opätovne vytkol vadu tovaru „Obývacia stena Lyran (hikora jackson + čierna) (s LED osvetlením)“ v znení *„...včera t. j. 19.12.2024 nám sklá prišli, ale zasa nesedia, sú omnoho väčšie a do skrinky sa nezmestia. V prílohe prikladám foto“*, vytknutie vady bolo účastníkom konania zaevidované pod číslom rf_15543 (RSK2), pričom účastník konania poskytol spotrebiteľovi (kupujúcemu) dňa 27.12.2024 prostredníctvom e-mailovej správy písomné potvrdenie o vytknutí vady, avšak účastník konania v potvrdení o vytknutí vady neuviedol lehotu, v ktorej vadu v súlade s § 507 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov odstráni. Účastník konania následne odstránil vadu až dňa 28.02.2025 dorúčením správnych častí zakúpeného tovaru.

V zmysle § 622 ods. 3 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov 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.

V zmysle § 4 ods. 2 písm. e) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov obchodník nesmie porušiť alebo obchádzať povinnosti obchodníka pri uplatnení práv spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady podľa § 622 ods. 3 a 4 a § 852h ods. 6 a 7 Občianskeho zákonníka.

Úkonom dohľadu bolo zistené, že účastník konania spotrebiteľovi (kupujúcemu) v písomnom potvrdení o vytknutí vady neuviedol lehotu, v ktorej vadu v súlade s § 507 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov odstráni, čím došlo k porušeniu povinnosti obchodníka v zmysle § 4 ods. 2 písm. e) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Z úkonu dohľadu uskutočneného dňa 28.05.2025 bol inšpektormi SOI spísaný inšpekčný záznam (zápisnica), ktorý bol dňa 29.05.2025 zaslaný prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy do elektronickej schránky účastníka konania. Elektronická správa obsahujúca inšpekčný záznam bola účastníkovi konania doručená dňa 29.05.2025. Na základe prílohy k inšpekčnému záznamu zo dňa 28.05.2025, orgán dohľadu poučil účastníka konania pred začatím konania o porušení povinnosti v súlade s § 47 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti obchodníka bolo účastníkovi konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk formou elektronickej úradnej správy zaslané do jeho elektronickej schránky oznámenie o začatí konania o porušení povinnosti zo dňa 04.09.2025 v súlade s § 48 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov. S poukazom na ustanovenie § 49 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov a § 3 ods. 4 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov, orgán dohľadu v záujme hospodárnosti konania, porušenia povinností účastníka konania zistené na základe dvoch rôznych výkonov dohľadu (výkon dohľadu v súvislosti s prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 703/OMP/2025 a výkon dohľadu v súvislosti s prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 1111/OMP/2025), spojil do jedného konania. Dňa 20.09.2025 (00:31:37 hod.) obdržal správny orgán k zasielanej elektronickej správe informáciu o márnom uplynutí jej úložnej lehoty.

Podľa § 25 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (ďalej len „Správny poriadok“) ak nemožno doručiť písomnosť právnickej osobe na adresu, ktorú uviedla alebo je známa, ani na adresu jej sídla uvedenú v obchodnom registri alebo v inom registri a jej iná adresa nie je správnomu orgánu známa, písomnosť sa považuje za doručenie dňom vrátenia nedoručenej zásielky správnomu orgánu, a to aj vtedy, ak ten, kto je oprávnený konať za právnickú osobu, sa o tom nedozvie.

Podľa § 25a Správneho poriadku sa na doručenie do elektronickej schránky vzťahuje osobitný predpis o elektronickej podobe výkonu verejnej moci.

Podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o e-Governmente“) sa elektronická úradná správa, vrátane všetkých elektronických dokumentov, považuje za doručenie, 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.

Orgán dohľadu zaslal predmetnú elektronickú správu obsahujúcu oznámenie o začatí konania o porušení povinnosti prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk do elektronickej schránky účastníka konania s uvedením jemu známej adresy. Orgán dohľadu obdržal dňa 22.05.2025 (00:44:17 hod.) informáciu o uplynutí úložnej

lehoty správy zasielanej do vlastných rúk s fikciou doručenia. Podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1 zákona o e-Governmente sa považuje táto úradná elektronická správa za doručeníu.

V zmysle § 46 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov na konanie o porušení povinnosti sa vzťahuje Správny poriadok.

V zmysle § 48 písm. c) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov a § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť v stanovenej lehote 8 pracovných dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí konania o porušení povinnosti vyjadriť sa k zisteným nedostatkom, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

Účastník konania sa k dôvodom začatia konania o porušení povinnosti vyjadril prostredníctvom e-mailovej správy dňa 29.09.2025.

K zistenému porušeniu povinnosti obchodníka pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 703/OMP/2025, účastník konania vo svojom vyjadrení zo dňa 29.09.2025 uviedol, že v tomto prípade spotrebiteľ síce uvádzal vady tovaru (odtieň potahu, tvar vankúšov, typ nožičiek), avšak na základe dodanej dokumentácie a fotografií bolo zistené, že tovar bol dodaný správne a zhodne s objednávkou spotrebiteľa. Vady neboli preukázané a prípad sa preto neklasifikoval ako reklamácia zo zodpovednosti za vady. Ďalej v tejto súvislosti účastník konania uviedol, že keďže spotrebiteľ si nechcel výrobok ponechať, bolo mu umožnené odstúpenie od zmluvy v zákonnej lehote 14 dní, ktoré si aj uplatnil. Tovar bol vrátený 30.12.2024 a finančné plnenie mu bolo vrátené 09.01.2025. Z uvedeného dôvodu nebol podľa účastníka konania dôvod vydávať písomné potvrdenie o vytknutí vady ani určovať lehotu na jej odstránenie, keďže nebolo čo odstraňovať.

K zistenému porušeniu povinnosti obchodníka pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 1111/OMP/2025, účastník konania vo svojom vyjadrení zo dňa 29.09.2025 uviedol, že v tomto prípade kupujúci uplatnil dve reklamácie (vytkol vady tovaru): RSK1 (25.11.2024) – chýbajúce sklenené poličky. Reklamácia bola zaevidovaná a potvrdená, vrátane uvedenia lehoty na riešenie. Reklamačný balík bol spotrebiteľovi doručený dňa 19.12.2024. RSK2 (27.12.2024) – nesprávne rozmery sklenených poličiek, ktoré boli dodané v rámci riešenia reklamácie RSK1. Tu podľa účastníka konania došlo k administratívne nedostatku, keď v potvrdení o prijatí reklamácie (v potvrdení o vytknutí vady) nebola uvedená lehota odstránenia vady. Podľa účastníka konania bol však spotrebiteľ počas celej doby reklamácie priebežne informovaný o stave riešenia – napríklad 22.01.2025 mu bolo oznámené meškanie na strane dodávateľa, teda že nebude splnená 30 dňová lehota pre vybavenie reklamácie. Následne bol podľa účastníka konania spotrebiteľovi dňa 28.02.2025 doručený reklamačný balík, pričom ďalšie reklamácie už neeviduje. Účastník konania má teda za to, že prípad bol ukončený k spokojnosti spotrebiteľa. Účastník konania ďalej uviedol, že administratívny nedostatok pri RSK2 bol individuálny a nemal negatívny dopad na samotné riešenie reklamácie. Účastník konania medzitým zaviedol interné opatrenia (zavedenie jednotnej šablóny potvrdení o reklamácii s povinným uvedením lehoty, preškolenie pracovníkov), aby sa podobná situácia do budúcnosti neopakovala.

Na záver svojho vyjadrenia zo dňa 29.09.2025 účastník konania uviedol, že sa domnieva, že konal voči spotrebiteľom v oboch prípadoch v súlade so zákonom a so snahou zabezpečiť ich práva. Pochybenia mali podľa účastníka konania výlučne administratívny

charakter, boli odstránené a spoločnosť prijala opatrenia na zamedzenie ich opakovania. Účastník konania žiada, aby orgán dohľadu tieto skutočnosti pri rozhodovaní vo veci zohľadnil.

Orgán dohľadu preskúmal podkladový materiál v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol spoľahlivo preukázaný. Účastník konania zistenie nedostatkov nespochybnil právne relevantným spôsobom. Účastník konania ako obchodník v zmysle zákona zodpovedá za porušenie povinnosti objektívne bez ohľadu na zavinenie. Orgán dohľadu neskúma úmysel, ale zisťuje protiprávny stav, ktorý bol spoľahlivo zistený. Orgán dohľadu je toho názoru, že stav zistený v čase výkonov dohľadu porovnaný so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi, bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny.

Pokiaľ ide o časť vyjadrenia účastníka konania zo dňa 29.09.2025, v ktorej uviedol, že spotrebiteľ síce uvádzal vady tovaru (odtieň poťahu, tvar vankúšov, typ nožičiek), avšak na základe dodanej dokumentácie a fotografií bolo zistené, že tovar bol dodaný správne a zhodne s objednávkou spotrebiteľa a prípad sa preto neklasifikoval ako reklamácia zo zodpovednosti za vady, orgán dohľadu uvádza, že spotrebiteľ e-mailovú správu zo dňa 12.12.2024 nazval ako „reklamácia“, pričom ako uvádza sám účastník konania vo svojom vyjadrení – spotrebiteľ uvádzal vady tovaru (odtieň poťahu, tvar vankúšov, typ nožičiek), čo napĺňa predpoklady vytknutia vady tovaru zo strany spotrebiteľa. Na základe uvedeného mal účastník konania vydať spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady. Tá skutočnosť, že účastník konania následne odmietol zodpovednosť za vady, nementí skutočnosť, že v čase vytknutia vady nemohol účastník konania predpokladať, akým spôsobom bude vec vybavená a bolo jeho povinnosťou vydať spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady.

Pokiaľ ide o časť vyjadrenia účastníka konania zo dňa 29.09.2025, v ktorej uviedol, že pri spotrebiteľskom podnete č. 1111/OMP/2025 došlo k administratívne nedostatku, keď v potvrdení o prijatí reklamácie nebola uvedená lehota odstránenia vady, pričom účastník konania medzičasom zaviedol interné opatrenia (zavedenie jednotnej šablóny potvrdení o reklamácií s povinným uvedením lehoty, preškolenie pracovníkov), aby sa podobná situácia do budúcnosti neopakovala, orgán dohľadu uvádza, že síce hodnotí pozitívne následnú činnosť zo strany účastníka konania, avšak žiadnym spôsobom nementí stav zistený vykonaným dohľadom. Pre zistenie nedostatkov je rozhodujúci stav zistený vykonaným dohľadom. Na základe neuvedenia lehoty, do ktorej sa účastník konania zaväzuje odstrániť vadu tovaru, neboli spotrebiteľovi poskytnuté všetky informácie, ktoré požaduje zákon o ochrane spotrebiteľa v spojení s Občianskym zákonníkom.

V zmysle dôvodovej správy k zákonu č. 108/2024 o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, pri vytknutí vady predávajúci bezodkladne poskytne kupujúcemu potvrdenie o vytknutí vady a o lehote, v ktorej predávajúci v súlade s § 507 ods. 1 Občianskeho zákonníka v znení návrhu zákona vadu odstráni. Táto lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť (vysvetlenie konceptu primeranej lehoty sa nachádza pri § 623). Uvedené potvrdenie zabezpečí, že kupujúci bude vedieť preukázať, že vadu u predávajúceho vytkol a informácia o primeranej lehote je dôležitá z dôvodu uplatňovania ďalších práv podľa § 624 Občianskeho zákonníka v znení návrhu zákona. Potvrdenie predávajúci poskytne v písomnej forme, čo znamená, že môže ísť aj o potvrdenie v elektronickej podobe zaslané formou e-mailu alebo iným spôsobom.

Orgán dohľadu dodáva, že účastník konania je povinný poznať zákony, ktoré sa ho týkajú. Táto povinnosť poznať a dodržiavať zákony vychádza z ust. § 15 zákona č. 400/2015 Z. z., o tvorbe právnych predpisov a o Zbierke zákonov Slovenskej republiky, z ktorého vyplýva, že o všetkom čo bolo v Zbierke zákonov vyhlásené, sa má zato, že dňom vyhlásenia sa stalo známym každému koho sa to týka. Účastník konania teda mal a má mať vedomosti o dodržiavaní platnej právnej úpravy na úseku ochrany spotrebiteľa, v prípade, ak vykonáva ako obchodník predaj tovarov pre spotrebiteľov. V zmysle § 52 ods. 3 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov obchodníkom je 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.

V zmysle § 43 ods. 1 písm. b) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov orgán dohľadu môže uložiť dohliadanej osobe za porušenie povinností podľa tohto zákona okrem povinností podľa písmena a), podľa čl. 4 až 11 a čl. 14 a 15 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 z 11. februára 2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov a ktorým sa zrušuje nariadenie (EHS) č. 295/91, čl. 3 až 13 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 z 5. júla 2006 o právach zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave, čl. 23 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1008/2008 z 24. septembra 2008 o spoločných pravidlách prevádzky leteckých dopravných služieb v Spoločenstve v platnom znení, čl. 24 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1177/2010 z 24. novembra 2010 o právach cestujúcich v námornej a vnútrozemskej vodnej doprave, ktorým sa mení a dopĺňa nariadenie (ES) č. 2006/2004, čl. 26 a 27 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 181/2011 zo 16. februára 2011 o právach cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave a o zmene a doplnení nariadenia (ES) č. 2006/2004, čl. 4 až 17 a čl. 19 a 20 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1007/2011 z 27. septembra 2011 o názvoch textilných vlákien a súvisiacom označení vláknového zloženia textilných výrobkov etiketou a iným označením, ktorým sa zrušuje smernica Rady 73/44/EHS a smernice Európskeho parlamentu a Rady 96/73/ES a 2008/121/ES v platnom znení, čl. 14 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online), čl. 3 až 9 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2017/1128 zo 14. júna 2017 o cezhraničnej prenosnosti online obsahových služieb na vnútornom trhu alebo podľa čl. 3 až 5 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/302 z 28. februára 2018 o riešení neodôvodneného geografického blokovania a iných foriem diskriminácie z dôvodu štátnej príslušnosti, miesta bydliska alebo sídla zákazníkov na vnútornom trhu, ktorým sa menia nariadenia (ES) č. 2006/2004 a (EÚ) 2017/2394 a smernica 2009/22/ES 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. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov 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. V zmysle § 43 ods. 5 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov predchádzajúcim účtovným obdobím sa rozumie účtovné obdobie, za ktoré bola zostavená posledná riadna účtovná závierka. V zmysle účtovnej závierky účastníka konania k 31.12.2024 zistenej zo stránky www.registeruz.sk (register Ministerstva financií Slovenskej republiky) bol čistý obrat účastníka konania za bezprostredne predchádzajúce účtovné obdobie vo výške 21 656 553 eur. Výpočet 1 % obratu dohliadanej osoby za

predchádzajúce účtovné obdobie tvorí sumu 216 565,53 eur, teda presahuje sumu 100 000 eur. Na základe uvedeného je zákonná sadzba pre účastníka konania stanovená vo výške od 100 eur do 100 000 eur.

Orgán dohľadu uložil na základe tohto rozhodnutia účastníkovi konania pokutu vo výške 200 eur, ktorú vzhľadom na zistené nedostatky považuje orgán dohľadu za primeranú, pričom ide o pokutu v dolnej hranici zákonnej sadzby.

Pri rozhodovaní o druhu sankcie a jej výmere orgán dohľadu v súlade s ustanovením § 42 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z. z. ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov prihliadol na závažnosť, povahu, spôsob, rozsah, trvanie a okolnosti porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dohľadu vzal v úvahu, že účastník konania ako obchodník je povinný dodržiavať všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa.

Z hľadiska závažnosti orgán dohľadu prihliadol na skutočnosť, že spotrebiteľom pri neposkytnutí písomného potvrdenia o vytknutí vady a neuvedenia lehoty, v ktorej vadu v súlade s § 507 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov odstráni, neboli poskytnuté úplne informácie, na ktoré má spotrebiteľ právo. Na základe uvedeného účel sledovaný zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 písm. b), podľa ktorého každý spotrebiteľ má právo na informácie v rozsahu a za podmienok podľa tohto zákona a právne záväzných aktov Európskej únie, vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol. Následkom protiprávneho konania účastníka konania je porušenie práva spotrebiteľov na informácie.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu bolo porušenie práva spotrebiteľov na informácie; nesplnenie zákonnej povinnosti obchodníka s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zisteného nedostatku a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosti vyplývajúce mu z kogentného ustanovenia § 4 ods. 2 písm. e) zákona č. 108/2024 Z. z. citovaného zákona. Orgán dohľadu prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu (výkony dohľadu boli vykonané na základe dvoch spotrebiteľských podnetov) a proporcionalitu uloženého pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú orgán dohľadu za porušenie povinnosti môže uložiť, a preto pristúpil k uloženiu pokuty na spodnej hranici zákonnej sadzby, ktorú považuje v danom prípade za adekvátnu.

Orgán dohľadu vzal ďalej do úvahy aj tú skutočnosť, že výkony dohľadu boli realizované na základe spotrebiteľských podnetov. V zmysle § 27 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, orgán dohľadu postupuje pri výkone dohľadu nezávisle a nestranne a využíva aj podnety a návrhy od spotrebiteľov a spotrebiteľských organizácií. Orgán dohľadu nie je podnetmi a návrhmi podľa prvej vety viazaný.

Orgán dohľadu pri rozhodovaní o výmere sankcie vzal do úvahy v prospech účastníka konania, že účastník konania v zmysle svojho vyjadrenia zo dňa 29.09.2025 vykonal činnosť na zamedzenie opakovania zistených nedostatkov (zavedenie jednotnej šablóny potvrdení o reklamácii s povinným uvedením lehoty, preškolenie pracovníkov).

Orgán dohľadu zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanoveniach § 42 a § 44 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, 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 do budúcnosti vyvarovala porušeniu zákonných ustanovení. Orgán dohľadu považuje uloženie pokuty v tejto výške vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze za primeranú a zároveň zodpovedajúcu zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

Orgán dohľadu pri určovaní pokuty taktiež postupoval v súlade so zákonom č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov a síce s ustanovením § 3 ods. 5, 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. Orgán dohľadu má za to, že pokuta uložená účastníkovi konania, nevykazuje neodôvodnené rozdiely s prípadmi iných podnikateľských subjektov za obdobné porušenie zákona, je uložená odôvodnene, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.