

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

Číslo: PP/0131/03/2024

Dňa 13.11.2025

ROZHODNUTIE

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: **OS 2025 s. r. o. v likvidácii** (do: 14.02.2025 OKAY Slovakia, spol. s r.o.), so sídlom **851 01 Bratislava - mestská časť Petržalka, Černyševského 1287/10, IČO: 35 825 979; likvidátor: Ing. Jindřich Životský, Neumannova 549/25, 602 00 Brno, Česká republika, vznik funkcie: 15.02.2025**

pre porušenie povinnosti obchodníka zisteného na základe výkonu dohľadu uskutočneného Inšpektorátom Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj v dňoch 31.10.2024, 18.12.2024, a to:

- pre porušenie zákazu obchodníka podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v zmysle ktorého obchodník nesmie používať nekalé obchodné praktiky, pričom za nekalú obchodnú praktiku sa považuje aj klamlivé konanie a obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, vo vzťahu k hlavným znakom produktu ako je jeho dostupnosť. Výkonom dohľadu pri prešetrovaní spotrebiteľského podnetu č. 1016/OMP/2024 bolo zistené, že spotrebiteľka Ing. G. F. si dňa 19.08.2024 zakúpila prostredníctvom internetového obchodu www.okay.sk na základe objednávky č. 9230405230 okrem iného aj tovar 157-0508/003 *Rohová kuchyňa Brick light pravý/ľavý roh 300x182 cm biela lesk/craft (Brick light-KUCH,L,300x182,L,F9,+)* v hodnote 1 099,00 EUR, pričom napriek tomu, že v doklade „Kúpna zmluva č. 9230405230“ zo dňa 19.08.2024 bol ako dátum dodania objednávky účastníka konania uvedený termín „37. týždeň 2024“ (t. j. od 09.09.2024 do 15.09.2024), účastník konania spotrebiteľke v stanovenom termíne a ani dodatočne tovar 157-0508/003 *Rohová kuchyňa Brick light pravý/ľavý roh 300x182 cm biela lesk/craft* nedodal. Na základe e-mailovej správy zo dňa 05.09.2024 bola spotrebiteľka účastníkom konania informovaná o dočasnom vypredaní daného tovaru a jeho opätovnom naskladnení. Následne bol spotrebiteľke dodaný iný tovar 157-0508/002 *Brick light-KUCH, R,280,L,L0+,* s čím spotrebiteľka nesúhlasila na základe e-mailovej správy zo dňa 28.09.2024, ktorú zaslala účastníkovi konania. **Na základe uvedeného došlo zo strany účastníka konania k porušeniu § 4 ods. 2 písm. a) 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. a) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov,

p o k u t u

vo výške 300,- EUR (slovom: tristo 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 orgán dohľadu vykonal prostredníctvom svojich inšpektorov výkon dohľadu za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu č. 1016/OMP/2024. Predmetom spotrebiteľského podnetu č. 1016/OMP/2024 bolo nedodanie celého obsahu objednávky č. 9230405230 (*nedodanie tovaru Rohová kuchyňa Brick light pravý/ľavý roh 300x182 cm biela lesk/craft*) vykonanej spotrebiteľkou dňa 19.08.2024 prostredníctvom internetového obchodu www.okay.sk. Dohľad bol vykonaný v dňoch 31.10.2024 a 18.12.2024 v prevádzkarni OKAY Elektro, Svätoplukova 1986/1A, 957 04 Bánovce nad Bebravou. Obchodníkom, ktorý v čase výkonu dohľadu prevádzkoval internetový obchod www.okay.sk a kontrolovanú prevádzkareň bola spoločnosť OS 2025 s. r. o. v likvidácii, so sídlom 851 01 Bratislava - mestská časť Petržalka, Černyševského 1287/10 (ďalej aj ako „účastník konania“). Účastník konania v čase výkonu dohľadu pôsobil pod obchodným menom OKAY Slovakia, spol. s r.o.

Spotrebiteľka Ing. G. F. vo svojom podnete, ktorý bol zaevidovaný Slovenskou obchodnou inšpekciou pod číslom 1016/OMP/2024 (ďalej aj ako „podnet č. 1016/OMP/2024“) uviedla, že dňa 19.08.2024 si objednala v rámci objednávky okrem iného aj rohová kuchynskú linku 157-0508/003 *Rohová kuchyňa Brick light pravý/ľavý roh 300x182 cm biela lesk/craft (Brick light-KUCH,L,300x182,L,F9,+)* v hodnote 1 099,00 EUR prostredníctvom internetového obchodu www.okay.sk prevádzkovaného účastníkom konania. Spotrebiteľka následne kúpnu cenu za celú objednávku v hodnote 1 651,99 uhradila na základe predloženej faktúry zaslanej prostredníctvom e-mailovej správy. Spotrebiteľka uviedla, že jednotlivé časti objednávky boli účastníkom konania doručené v stanovenom termíne s výnimkou rohovej kuchynskej linky. Spotrebiteľka bola následne informovaná zo strany účastníka konania, že rohová kuchynská linka bola medzitým vypredaná a na stránke internetového obchodu došlo k chybe v systéme. Dňa 24.09.2024 bola spotrebiteľke doručená kuchynská linka s označením *Brick light 280*, ktorú si však spotrebiteľka podľa svojho vyjadrenia neobjednala. Z dôvodu dodania nesprávneho tovaru spotrebiteľka uplatnila vytknutie vady tovaru (reklamáciu), na ktoré účastník konania reagoval zamietnutím s odôvodnením, že došlo k doručeniu tovaru na základe objednávky spotrebiteľky. Spotrebiteľka v tejto súvislosti uviedla, že prešetrením zistila, že prevádzkareň Okay v Bánovciach nad Bebravou dňa 19.09.2024 bez jej súhlasu a vedomia zrušila pôvodnú objednávku na rohová kuchynskú linku a dňa 10.09.2024 vytvorila opätovne bez súhlasu a vedomia spotrebiteľky novú objednávku na dodanú kuchynskú linku s označením *Brick light 280*. Spotrebiteľka taktiež uviedla, že dodaná kuchynská linka bola lacnejšia ako pôvodne objednaná kuchynská linka, keď dodaná kuchynská linka mala hodnotu 721,87 EUR, avšak k vráteniu rozdielu v cene podľa vyjadrenia spotrebiteľky zo strany

účastníka konania nedošlo. Spotrebiteľka ďalej uviedla, že účastník konania sa vyhýba zodpovednosti, pričom spotrebiteľka žiada o dodanie správnej kuchynskej linky, prípadne o vrátenie kúpnej ceny.

Spotrebiteľka Ing. G. F. k svojmu podnetu priložila kópie nasledujúcich dokladov:

- kúpna zmluva č. 9230405230; dátum zaevidovania: 19.08.2024; dátum dodania: 37. týždeň 2024; ako odberateľ uvedená spotrebiteľka G. F.; ako predávajúci uvedený účastník konania; celková hodnota objednávky s DPH: 1,651,99 EUR; súčasťou kúpnej zmluvy bol aj tovar 157-0505/003 Brick Light-Kuch. L. 300x182, L F9 + á 1099,00 EUR a 2 druhy ďalšieho tovaru, ktorý nie je predmetom podnetu
- faktúra č. 4240005417 z prijatej platby v hodnote 1 651,99 EUR; ako dodávateľ uvedený účastník konania a ako odberateľ spotrebiteľka G. F.; dátum vystavenia a prijatia platby 23.08.2024
- faktúra č. 4240005728 z prijatej platby v hodnote 1 099,00 EUR; ako dodávateľ uvedený účastník konania a ako odberateľ spotrebiteľka G. F.; dátum vystavenia a prijatia platby 18.09.2024
- faktúra č. 1900873611 v celkovej hodnote 1 099,00 EUR; ako dodávateľ uvedený účastník konania a ako odberateľ spotrebiteľka G. F.; uvedený dodací list č. 6100752119 na tovar 157-0508/002 Brick Light – Kuch. R 280, L, L0, + á 1 060,01 EUR + doprava e-shop á 38,99 EUR; dátum vystavenia, dodania a splatnosti 20.09.2024
- faktúra č. 1900872189; ako dodávateľ uvedený účastník konania a ako odberateľ spotrebiteľka G. F.; uvedený dodací list č. 610075301 na tovar Brick –JS, R, 160x200x90 á 309,00 EUR; dátum vystavenia, dodania a splatnosti 04.09.2024
- faktúra č. 1900871557; ako dodávateľ uvedený účastník konania a ako odberateľ spotrebiteľka G. F.; uvedený dodací list č. 6100750942 na tovar Brick Lig – PTS, M, 60x214x56, E7 á 205,00 EUR + dodanie 38,99 EUR; dátum vystavenia, dodania a splatnosti: 29.8.2024
- e-mailová správa od zamestnanca účastníka konania adresovaná spotrebiteľke (nie je zobrazený dátum odoslania); číslo prípadu 01496229, v ktorej zamestnanec účastníka konania uvádza: *„V systéme došlo v určitom momente súčasne k viacerým objednávkam na daný artikel, čo nevykrylo všetky a skladový systém to nerozpoznať.Nárok na kompenzáciu za omeškanie Vám vznikne za nedodanú kuchynskú linku a o od sľúbeného dátumu dodania až po jej doručenie, ide o 1% z ceny tovaru za týždeň omeškanie, max. však 15%. Kompenzácia by vám bola vyplatená po dodaní tovaru.“*
- e-mailová správa od zamestnanca účastníka konania adresovaná spotrebiteľke dňa 05.09.2024; číslo prípadu 01496229, v ktorej zamestnanec účastníka konania uvádza: *„Tovar Rohová kuchyňa Brick light pravý/ľavý roh 300x182cm biela lesk z Vašej objednávky č. 9230405230 bol vypredaný a zabezpečili sme jeho ďalšie naskladnenie. Tovar by mal byť dostupný od dodávateľa na našom centrálnom sklade začiatkom mesiaca október 2024. Po jeho dodaní Vám bude vyexpedovaný a o tejto skutočnosti Vás budeme informovať osobitnou správou .“*
- e-mailová správa od zamestnanca účastníka konania adresovaná spotrebiteľke (nie je zobrazený dátum odoslania); číslo prípadu 01496229, v ktorej zamestnanec účastníka konania uvádza: *„Prosím v tejto veci kontaktujte predajňu, ktorá Vám objednávku vytvorila. OKAY Bánovce nad Bebravou..... V objednávke 9230405230 ste mali artikel 157-0508/003 – táto objednávka bola stornovaná a platba prepárovaná na novú zákazku 7600199065, v ktorej je artikel 157-0508/002. Objednávky vytvárala predajňa, preto je potrebné to doriešiť priamo s nimi.“*

- potvrdenie o objednávke č. 9230405230 od účastníka konania dňa 19.08.2024, ktorej súčasťou je aj predmetný nedodaný tovar 157-0508/003 *Rohová kuchyňa Brick Light pravý/ľavý roh 300x182cm biela*
- e-mailová správa od spotrebiteľky adresovaná účastníkovi konania dňa 04.09.2024, v ktorej sa spotrebiteľka informuje na svoju objednávku č. 9230405230; účastník konania dňa 04.09.2024 uviedol, že na správu spotrebiteľky, ktorú zaevidoval pod číslom 01496229 bude odpovedať toho istého dňa
- e-mailová správa od účastníka konania adresovaná spotrebiteľke dňa 30.09.2024, v ktorej účastník konania uviedol, že reklamáciu v súvislosti s problémom doručenia tovaru zaevidoval pod číslom 01498776
- e-mailová správa od účastníka konania adresovaná spotrebiteľke dňa 30.09.2024, v ktorej účastník konania uviedol, že zaevidoval podanú reklamáciu pod číslom: 01498776
- e-mailová správa od účastníka konania adresovaná spotrebiteľke zo dňa 01.10.2024, v ktorej účastník konania uviedol, že zamietla reklamáciu zaevidovanú pod číslom 01498776 s odôvodnením, že v objednávke č. 9230405230 eviduje stornovaný artikel 157-0508/003 (*Brick Light-Kuch. L. 300x182, L F9 +*) a následne v inej objednávke č. 7600199065 bol doručený artikel č. 157-0508/002 (*Brick Light - Kuch. R. 280, L, L0+*), tzn. bol dodaný tovar podľa uzatvorenej objednávky
- e-mailová správa od účastníka konania adresovaná spotrebiteľke dňa 10.10.2024, v ktorej účastník konania uviedol, že nakoľko bola kúpna zmluva uzavretá na prevádzkarni, nie je možné uplatniť si odstúpenie od zmluvy do 14 dní a je potrebné situáciu riešiť priamo na príslušnej prevádzkarni, kde došlo k spísaniu kúpnej zmluvy.

Dňa 31.10.2024 začali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „inšpektori SOI“) v prevádzkarni OKAY Elektro, Svätoplukova 1986/1A, 957 04 Bánovce nad Bebravou, dohľad vo veci prešetrenia spotrebiteľského podnetu č. 1016/OMP/2024.

Účastník konania predložil dňa 31.10.2024 k prešetreniu spotrebiteľského podnetu č. 1016/OMP/2024 nasledujúci doklad, ktorý tvorí prílohu č. 1 zápisnice zo dňa 31.10.2024:

- e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľkou a účastníkom konania v období od 19.08.2024 do 02.10.2024, z ktorej vyplýva, že spotrebiteľka sa dňa 03.09.2024 dopytovala, kde sa nachádza objednaná rohová kuchynská linka, následne po dodaní kuchynskej linky *Brick light 280* spotrebiteľka dňa 28.09.2024 poukazovala na to, že jej bol dodaný nesprávny tovar, následne sa dňa 30.09.2024 spotrebiteľka dopytovala z akého dôvodu bola ku dňu 19.09.2024 zrušená jej objednávka bez toho, že by bola o uvedenej skutočnosti informovaná.

Inšpektori SOI si pri dohľade uskutočnenom dňa 31.10.2024 od účastníka konania v termíne do 07.11.2024 vyžiadali k prešetreniu spotrebiteľského podnetu č. 1016/OMP/2024 predloženie nasledujúcich dokladov a vyjadrení:

- doklad preukazujúci stornovanie produktu 157-0508/003 *Brick Light-Kuch. L. 300x182, L F9 +* spotrebiteľkou
- doklad preukazujúci následné objednanie produktu 157-0508/002 *Brick Light-Kuch. L. 280, L, L0, +* spotrebiteľkou
- písomné vysvetlenie k nedodaniu objednaného produktu 157-0508/003 *Brick Light-Kuch. L. 300x182, L F9 +*
- doklad o odstúpení od zmluvy, ktorý zaslala spotrebiteľka.

Z dôvodu, že účastník konania nezaslal v stanovenom termíne do 07.11.2024 požadované doklady a vyjadrenia k prešetreniu spotrebiteľského podnetu č. 1016/OMP/2024, zaslal Inšpektorát SOI dňa 13.11.2024 do elektronickej schránky účastníka konania výzvu na doručenie požadovaných dokladov v termíne do 5 dní odo dňa doručenia výzvy. Dňa 29.11.2024 (00:29:19 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 doručeníu.

Dňa 25.11.2024 a 12.12.2024 zaslal účastník konania prostredníctvom e-mailových správ vyjadrenie k výzve na doručenie dokladov potrebných k prešetreniu spotrebiteľského podnetu č. 1016/OMP/2024. Účastník konania uviedol, že spotrebiteľka si zakúpila tovar v objednávke číslo 9230405230 a následne došlo k zmene a dohode so spotrebiteľkou a vytvorení novej objednávky, kde si spotrebiteľka podľa preferencií vybrala iný tovar.

Účastník konania k svojmu vyjadreniu zo dňa 25.11.2024 a 12.12.2024 zaslal kópie nasledujúcich dokladov:

- kúpna zmluva č. 9230405230, dátum zaevidovania 19.08.2024, dátum dodania: 38. týždeň 2024; ako odberateľ uvedená spotrebiteľka G. F.; ako predávajúci uvedený účastník konania; celková hodnota 552,99 EUR; súčasťou kúpnej zmluvy bol aj predmet zmluvy 157-0508/005 *Brick Light-PTS, M,60x214x56, E7...* á 205,00 EUR; 157-0499/002 *Brick-JS, R, 160-200x90, craft...* á 309,00 EUR; súčasťou kúpnej zmluvy sú aj podmienky uzatvorenia kúpnej zmluvy s dátumom vyhotovenia 15.11.2024 (nejde o totožný doklad s tým, ktorý zaslala spotrebiteľka k svojmu podnetu)
- faktúra č. 1900873611 v celkovej hodnote 1 099,00 EUR; ako dodávateľ uvedený účastník konania a ako odberateľ spotrebiteľka G. F.; uvedený dodací list č. 6100752119 na tovar 157-0508/002 *Brick Light – Kuch. R 280, L, L0,+* á 1 060,01 EUR + doprava e-shop á 38,99 EUR; dátum vystavenia, dodania a splatnosti 20.9.2024 (totožný doklad ako zaslala spotrebiteľka k svojmu podnetu)
- dobropis č. 9100911817 v celkovej hodnote – 514,00 EUR; ako odberateľ uvedená spotrebiteľka G. F.; ako dodávateľ uvedený účastník konania; dátum vystavenia 06.11.2024; dátum dodania 05.11.2024; dátum splatnosti 19.11.2024; názov tovaru 157-0508/005 *Brick Light-PTS, M,60x214x56, E7...* á - 219,00 EUR (k faktúre 1900871557) a 157-0499/002 *Brick-JS, R, 160-200x90, craft...* á - 339,00 EUR (k faktúre 1900872189).

Dňa 18.12.2024 inšpektori SOI v prevádzkarni OKAY Elektro, Svätoplukova 1986/1A, 957 04 Bánovce nad Bebravou, dokončili dohľad vo veci prešetrenia spotrebiteľského podnetu č. 1016/OMP/2024.

Na základe dokladov a vyjadrení predložených spotrebiteľkou a dokladov a vyjadrení predložených účastníkom konania bolo zistené, že spotrebiteľka Ing. G. F. si dňa 19.08.2024 zakúpila prostredníctvom internetového obchodu www.okay.sk na základe objednávky č. 9230405230 okrem iného aj tovar 157-0508/003 *Rohová kuchyňa Brick light pravý/ľavý roh 300x182 cm biela lesk/craft (Brick light-KUCH,L,300x182,L,F9,+)* v hodnote 1 099,00 EUR, pričom napriek tomu, že v doklade „Kúpna zmluva č. 9230405230“ zo dňa 19.08.2024 bol ako dátum dodania objednávky účastníka konania uvedený termín „37. týždeň 2024“ (t. j. od 09.09.2024 do 15.09.2024), účastník konania spotrebiteľke v stanovenom termíne a ani dodatočne tovar 157-0508/003 *Rohová kuchyňa Brick light pravý/ľavý roh 300x182 cm biela*

lesk/craft nedodal, pričom na základe e-mailovej správy zo dňa 05.09.2024 bola spotrebiteľka účastníkom konania informovaná o dočasnom vypredaní daného tovaru a jeho opätovnom naskladnení. Následne bol spotrebiteľke dodaný iný tovar 157-0508/002 Brick light-KUCH, R,280,L,L0+, s čím spotrebiteľka nesúhlasila na základe e-mailovej správy zo dňa 28.09.2024, ktorú zaslala účastníkovi konania.

Uvedeným konaním sa účastník konania dopustil použitia nekalej obchodnej praktiky, pričom za nekalú obchodnú praktiku sa považuje aj klamlivé konanie a obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, vo vzťahu k hlavným znakom produktu ako je jeho dostupnosť. Na základe uvedeného došlo zo strany účastníka konania k porušeniu § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

V zmysle § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov obchodník nesmie používať nekalé obchodné praktiky.

V zmysle § 9 ods. 4 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov rozhodnutím o obchodnej transakcii sa rozumie akékoľvek rozhodnutie spotrebiteľa o tom, či, ako a za akých podmienok produkt kúpi, zaplatí zaň vcelku alebo po častiach, ponechá si ho alebo s ním bude ďalej nakladať, alebo si uplatní právo zo zmluvy bez ohľadu na to, či sa spotrebiteľ rozhodne konať alebo zdržať sa konania.

V zmysle § 9 ods. 5 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov Za nekalú obchodnú praktiku sa považuje najmä klamlivé konanie, klamlivé opomenutie konania a agresívna obchodná praktika. Zoznam obchodných praktík, ktoré sa vždy považujú za nekalé, je uvedený v prílohe č. 1.

V zmysle § 10 ods. 1 písm. b) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov klamlivé konanie je obchodná praktika, ktorá zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným vlastnostiam produktu, ako sú jeho dostupnosť, výhody, riziká, vyhotovenie, zloženie, príslušenstvo, pomoc a služby poskytované po predaji produktu, zodpovednosť za vady, výrobný postup, dátum výroby alebo dodania, spôsob dodania, účel použitia, možnosti využitia, množstvo, špecifikácia, zemepisný pôvod alebo obchodný pôvod, očakávané výsledky použitia alebo výsledky a podstatné ukazovatele skúšok alebo kontrol vykonaných na produkte.

Z dohľadu uskutočneného v dňoch 31.10.2024 a 18.12.2024 boli inšpektormi SOI vyhotovené zápisnice (inšpekčné záznamy) v zmysle § 32 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Na základe prílohy k zápisnici zo dňa 18.12.2024 Inšpektorát SOI ako 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.

Dňa 09.01.2025 účastník konania prostredníctvom e-mailovej správy zaslal list: „Vec: Vyjadrenie spoločnosti OKAY Slovakia spol. s r.o. k Zápisnica o výkone dohľadu“. V liste

účastník konania uviedol, že spotrebiteľka prejavila svoju vôľu a sama zmenila objednávku, čo bolo zo strany účastníka konania akceptované. Súčasťou vyjadrenia účastníka konania boli totožné doklady, aké zaslal Inšpektorátu SOI v dňoch 25.11.2024 a 12.12.2024.

Inšpektorát SOI zaslal dňa 03.03.2025 prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy do elektronickej schránky účastníka konania vyjadrenie k listu zaslanému dňa 09.01.2025. Inšpektorát SOI vo vyjadrení uviedol, že účastník konania žiadnym dokladom alebo listinou nepreukázal prejav vôle spotrebiteľky v súvislosti so zmenou objednávky. Jednostranné vystavenie faktúry na iný druh tovaru nemôže byť považované za preukázanie prejavu vôle spotrebiteľky. Uvedené konštatovanie dal Inšpektorát SOI do priameho súvisu so skutočnosťou, prečo by sa spotrebiteľka domáhala prostredníctvom podnetu na orgány dohľadu ochrany svojich práv, keby sama zmenila objednávku. Spotrebiteľka vo svojom podnete okrem iného uviedla nasledovné: „...Po prešetrení incidentu sme zistili, že v predajni Okay Bánovce nad Bebravou nám zrušili našu pôvodnú objednávku na rohovú kuchynskú linku bez nášho súhlasu a vedomia ku dňu 19.9.2024. Predtým, dňa 10.9.2024 umelo vytvorili novú objednávku na dodanú kuchynskú linku ozn. Black light 280 cm a na základe falošnej objednávky si vystavili faktúru“. Spotrebiteľka taktiež preukázala komunikáciu s účastníkom konania formou e-mailových správ, v ktorých prejavila svoju nespokojnosť. Porovnaním komunikácie doloženej spotrebiteľkou a tvrdeniami účastníka konania bolo Inšpektorátom SOI konštatované, že účastník konania svoje tvrdenia nepodporil žiadnymi listinnými dôkazmi, na základe čoho Inšpektorát SOI zotrval na zisteniach, tak ako sú uvedené v zápisniciach zo dňa 31.10.2024 a 18.12.2024.

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti obchodníka bolo účastníkovi konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy formou elektronickej úradnej správy zaslané do jeho elektronickej schránky oznámenie o začatí konania o porušení povinnosti zo dňa 01.10.2025 v súlade s § 48 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Dňa 17.10.2025 (00:29:45 hod.) obdržal orgán dohľadu 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 elektronicke 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 doručke 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 elektronicke 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 17.10.2025 (00:29:45 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. Nakoľko účastník konania svoje právo vyjadriť sa k dôvodom konania v správnom orgáne stanovenej lehote nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav veci.

Orgán dohľadu preskúmal podkladový materiál v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol spoľahlivo preukázaný. Účastník konania zistenie nedostatku 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. V rámci svojej objektívnej zodpovednosti účastník konania zodpovedá aj za konanie zamestnancov, ktorí v jeho mene konajú alebo konali. Hodnotenie úmyslu vzhľadom na objektívnu zodpovednosť nemá právny význam.

Orgán dohľadu je toho názoru, že stav zistený v čase výkonu dohľadu porovnaný so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi, bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny.

Vykonaným dohľadom bolo spoľahlivo zistené, že účastník konania sa ako obchodník dopustil klamlivého konania, keď si spotrebiteľka Ing. G. F. dňa 19.08.2024 zakúpila prostredníctvom internetového obchodu www.okay.sk na základe objednávky č. 9230405230 okrem iného aj tovar 157-0508/003 *Rohová kuchyňa Brick light pravý/ľavý roh 300x182 cm biela lesk/craft (Brick light-KUCH,L,300x182,L,F9,+)* v hodnote 1 099,00 EUR, pričom napriek tomu, že v doklade „Kúpna zmluva č. 9230405230“ zo dňa 19.08.2024 bol ako dátum dodania objednávky účastníka konania uvedený termín „37. týždeň 2024“ (t. j. od 09.09.2024 do 15.09.2024), účastník konania spotrebiteľke v stanovenom termíne a ani dodatočne tovar 157-0508/003 *Rohová kuchyňa Brick light pravý/ľavý roh 300x182 cm biela lesk/craft* nedodal. Na základe e-mailovej správy zo dňa 05.09.2024 bola spotrebiteľka účastníkom konania informovaná o dočasnom vypredaní daného tovaru a jeho opätovnom naskladnení. Následne bol spotrebiteľke dodaný iný tovar 157-0508/002 *Brick light-KUCH, R,280,L,L0+,* s čím spotrebiteľka nesúhlasila na základe e-mailovej správy zo dňa 28.09.2024, ktorú zaslala účastníkovi konania.

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. a) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov 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. 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 48 678 155 eur. Výpočet 2 % obratu účastníka konania za predchádzajúce účtovné obdobie presiahol sumu 200 000 eur, na základe čoho je zákonná sadzba pre účastníka konania stanovená vo výške od 200 eur do 200 000 eur.

Orgán dohľadu uložil na základe tohto rozhodnutia účastníkovi konania pokutu vo výške 300 eur, ktorú vzhľadom na zistený nedostatok považuje 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 porušením zákazu obchodníka používať nekalé obchodné praktiky, pričom za nekalú obchodnú praktiku sa považuje aj klamlivé konanie, došlo zo strany účastníka konania k upieraniu ekonomických záujmov spotrebiteľa a taktiež práva spotrebiteľa na informácie. 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. a) a písm. b), vzhľadom na zistený nedostatok, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol. Následkom protiprávneho konania účastníka konania je upretie spotrebiteľových práv.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu bolo porušenie práva spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov a práva 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 účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov a právo na informácie v zmysle § 3 ods. 1 písm. a) a písm. b) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Orgán dohľadu prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu (výkon dohľadu bol vykonaný na základe spotrebiteľského podnetu, ktorého opodstatnenosť sa potvrdila) a proporionalitu uložennej 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.

Konaním účastníka konania boli naplnené všetky znaky nekalej obchodnej praktiky, t. j. rozpor s požiadavkami odbornej starostlivosti a podstatné narušenie ekonomického správania priemerného spotrebiteľa, keď spotrebiteľ objektívne očakával od obchodníka dodanie zakúpeného tovaru v stanovenej lehote, teda starostlivosť zodpovedajúcu čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásady dobrej viery, avšak dodacia lehota nebola zo strany účastníka konania ako obchodníka splnená a objednaný tovar nebol spotrebiteľovi dodaný ani dodatočne.

Orgán dohľadu vzal ďalej do úvahy aj tú skutočnosť, že výkon dohľadu bol realizovaný na základe spotrebiteľského podnetu. 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 taktiež uvádza, že v súvislosti so zisteným nedostatkom neprijal účastník konania žiadne dobrovoľné opatrenie v zmysle § 35 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov a zo strany účastníka konania neboli splnené ani podmienky pre aplikáciu ustanovenia v zmysle 44 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Účastník konania do začatia konania o porušení povinnosti taktiež orgánu dohľadu žiadnym spôsobom nepreukázal, že by došlo k uzavretiu dohody so spotrebiteľom, ktorého práva alebo právom chránené záujmy boli porušením povinnosti dohliadanej osoby porušené alebo inak dotknuté.

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 uloženú pokutu 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.