

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

Číslo: **PK/0115/03/2024**

Dňa **29.05.2025**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, ako príslušný 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 **TOPFEST MANAGEMENT s. r. o.**

sídlo: **811 05 Bratislava - mestská časť Staré Mesto 811 05, Lermontovova 3**

IČO: **54 603 021**

pre marenie výkonu dohľadu, keď za účelom prešetrenia spotrebiteľských podnetov evidovaných pod č. 375/2024 a 390/2024, Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj ako orgán dohľadu zaslal účastníkovi konania, t. j. spoločnosti TOPFEST MANAGEMENT s. r. o. so sídlom 811 05 Bratislava - mestská časť Staré Mesto 811 05, Lermontovova 3 (do dátumu 27.08.2024 bolo sídlo účastníka konania vedené na adrese 017 01 Považská Bystrica, M. R. Štefánika 141/13), prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk do elektronickej schránky účastníka konania výzvu č. 1183/03/2024 zo dňa 08.07.2024 a výzvu č. 1401/03/2024 zo dňa 02.08.2024 na poskytnutie stanoviska a predloženie požadovaných dokladov k prešetreniu spotrebiteľských podnetov evidovaných pod č. 375/2024 a 390/2024. Účastník konania napriek poučeniam o možnosti uloženia poriadkovej pokuty na odoslané výzvy žiadnym spôsobom nereagoval, požadované stanovisko a doklady nezaslal, svoju nesúčinnosť žiadnym spôsobom neospravedlnil, ani nepožiadaval o iný termín na zaslanie požadovaného stanoviska a dokladov, čím porušil povinnosti vyplývajúce z § 28 ods. 3 v nadväznosti na § 28 ods. 7 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov,

u k l a d á

podľa § 37 ods. 2 v spojitosti s § 37 ods. 1 písm. a) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov

p o r i a d k o v ú p o k u t u

vo výške **1650,- EUR** slovom **jedentisícšesťstopäťdesiat eur**

Odôvodnenie

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „Inšpektorát SOI“) ako orgán dohľadu zaevidoval spotrebiteľské podnety č. 375/2024 a 390/2024, ktorých predmetom je nevrátenie uhradených peňažných prostriedkov za neuskutočnené podujatie TOPFEST 2024, ktoré sa malo uskutočniť v dňoch 27.-29.06.2024 na Letisku Žilina, Dolný Hričov. V zmysle spotrebiteľského podnetu č. 375/2024 si spotrebiteľka D. F. zakúpila prostredníctvom internetovej stránky www.predpredaj.sk dve vstupenky v celkovej výške 138,40 EUR. Z podnetu spotrebiteľa č. 390/2024 vyplýva, že spotrebiteľ V. O. si zakúpil prostredníctvom internetovej stránky www.ticketportal.sk päť vstupeniiek v celkovej výške 645,00 EUR a prostredníctvom internetovej stránky www.predpredaj.sk dvakrát parkovné v celkovej výške 50,00 EUR. Na predložených vstupenkách, ktoré boli súčasťou príloh spotrebiteľských podnetov je ako organizátor podujatia (obchodník) uvedená spoločnosť TOPFEST MANAGEMENT s. r. o. so sídlom 811 05 Bratislava - mestská časť Staré Mesto 811 05, Lermontovova 3. V čase zasielania výzvy č. 1183/03/2024 zo dňa 08.07.2024 a výzvy č. 1401/03/2024 zo dňa 02.08.2024 bolo sídlo spoločnosti TOPFEST MANAGEMENT s. r. o. vedené na adrese 017 01 Považská Bystrica, M. R. Štefánika 141/13, teda v územnej pôsobnosti Inšpektorátu SOI.

Inšpektorát SOI z dôvodu preverenia skutočností uvádzaných v spotrebiteľských podnetoch č. 375/2024 a 390/2024 odoslal spoločnosti TOPFEST MANAGEMENT s. r. o. (ďalej aj ako „účastník konania“) dve nižšie uvedené výzvy na poskytnutie stanoviska a predloženie požadovaných dokladov preukazujúcich vrátenie finančných prostriedkov spotrebiteľom D. F. a V. O. za neposkytnutú službu (zrušenie podujatia TOPFEST 2024, ktoré sa malo uskutočniť v dňoch 27.-29.06.2024 na Letisku Žilina, Dolný Hričov), a to v lehote do 5 dní od doručenia výzvy na e-mailovú adresu Inšpektorátu SOI tn@soi.sk:

- Výzva č. 1183/03/2024 zo dňa 08.07.2024, odoslaná dňa 08.07.2024 prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk do elektronickej schránky účastníka konania. Dňa 24.07.2024 (00:28:52 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 (ďalej aj ako „zákon o e-Governmente“) sa považuje táto úradná elektronická správa za doručeníu.
- Výzva č. 1401/03/2024 zo dňa 02.08.2024, odoslaná dňa 02.08.2024 prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk do elektronickej schránky účastníka konania. Dňa 18.08.2024 (00:09:46 hod.) obdržal Inšpektorát SOI k zasielanej elektronickej správe informáciu o márnom uplynutí jej úložnej lehoty. Podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1 zákona o e-Governmente sa považuje táto úradná elektronická správa za doručeníu.

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 doručeníu dom 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 § 17 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z. z. zákona o e-Governmente orgán verejnej moci je povinný uplatňovať výkon verejnej moci elektronicky podľa tohto zákona, pričom túto povinnosť nemá, ak ide o úkony v konaní o právach, právom chránených záujmoch alebo povinnostiach osôb,

a) o ktorých osobitný predpis výslovne ustanovuje, že ich orgán verejnej moci vykonáva výlučne v listinnej podobe,

b) ktoré osobitný predpis ukladá alebo umožňuje vykonať ústne, konkludentným prejavom vôle alebo predložením veci, ktorá nemá listinnú podobu alebo elektronicкую podobu, alebo

c) ktoré spočívajú vo výkone činnosti, akou je ústne pojednávanie, miestne zisťovanie, výkon kontroly alebo dohľadu priamo u kontrolovaného subjektu alebo dohliadaného subjektu, obhliadka, nazeranie do spisov, predvedenie a iné obdobné úkony, ktoré sa vykonávajú mimo úradnej budovy, v ktorej sídli orgán verejnej moci.

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

Súčasťou obsahu výzvy č. 1183/03/2024 zo dňa 08.07.2024 a výzvy č. 1401/03/2024 zo dňa 02.08.2024 boli aj poučenia pre účastníka konania o možnosti uloženia poriadkovej pokuty podľa § 37 ods. 1 písm. a) v nadväznosti na § 37 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v prípade, ak účastník konania ako dohliadaná osoba bez náležitého ospravedlnenia neposkytne orgánu dohľadu súčinnosť a nepredloží požadované doklady.

Účastník konania napriek poučeniam o možnosti uloženia poriadkovej pokuty na výzvu č. 1183/03/2024 zo dňa 08.07.2024 a výzvu č. 1401/03/2024 zo dňa 02.08.2024 žiadnym spôsobom nereagoval, požadované stanovisko a doklady nezaslal, svoju nesúčinnosť žiadnym spôsobom neospravedlnil, ani nepožiadaval o iný termín na zaslanie požadovaného stanoviska a dokladov. Inšpektorát SOI zaslal účastníkovi konania dve výzvy na poskytnutie stanoviska a predloženie požadovaných dokladov. Výzvy boli zaslané riadnym spôsobom do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania.

Účastník konania aj napriek tomu, že bol riadne a včas oboznámený s predmetom zamerania dohľadu, vyzvaný na predloženie požadovaného stanoviska a dokladov, bol poučený o možnosti uloženia poriadkovej pokuty, na doručené výzvy žiadnym spôsobom nereagoval, neospravedlnil svoju nesúčinnosť a doklady Inšpektorátu SOI nepredložil. Na základe uvedeného skutkového stavu správny orgán dospel k záveru, že účastník konania maril výkon dohľadu v zmysle § 37 ods. 1 písm. a) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, keď porušil svoje povinnosti vyplývajúce z § 28 ods. 3 v nadväznosti na § 28 ods. 7 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej aj ako „zákon o ochrane spotrebiteľa“).

Podľa § 26 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa dohľad nad dodržiavaním povinností obchodníka, prevádzkovateľa online trhu, organizátora predajnej akcie, výrobcu,

splnomocneného zástupcu výrobcu, dovozcu, distribútora, iného hospodárskeho subjektu, osoby, ktorá v mene veriteľa alebo vo vlastnom mene uplatňuje alebo vymáha pohľadávku súvisiacu so zmluvou, a inej osoby, ktorej tento zákon alebo právne záväzný akt Európskej únie ukladá povinnosť okrem spotrebiteľa (ďalej len „dohliadaná osoba“) vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia.

Podľa § 27 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa orgán dohľadu môže začať dohľad z vlastnej iniciatívy alebo podľa osobitného predpisu.

Podľa § 27 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa dohľad sa vykonáva získaním, spracúvaním a vyhodnocovaním informácií a podkladov o činnosti dohliadanej osoby.

Podľa § 27 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa orgán dohľadu postupuje pri výkone dohľadu nezávisle a nestranne a využíva aj podnety a návrhy od spotrebiteľov a spotrebiteľských organizácií. Orgán dohľadu nie je podnetmi a návrhmi podľa prvej vety viazaný.

Podľa § 28 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa orgán dohľadu môže vykonávať dohľad na mieste a dohľad na diaľku.

Podľa § 28 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa dohľad na mieste sa vykonáva priamo u dohliadanej osoby alebo na inom mieste, ktoré súvisí s činnosťou dohliadanej osoby. Dohľad na diaľku sa vykonáva získavaním, spracúvaním a vyhodnocovaním informácií a podkladov inak ako dohľadom na mieste, najmä na základe informácií a podkladov predložených dohliadanou osobou alebo inou osobou podľa odseku 4 alebo kontrolou online rozhrania.

Podľa § 28 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa dohliadaná osoba, zamestnanec dohliadanej osoby a osoba oprávnená konať v mene dohliadanej osoby sú povinní poskytnúť súčinnosť orgánu dohľadu pri výkone dohľadu a zdržať sa konania, ktoré by mohlo mať výkon dohľadu.

Podľa § 28 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa dohliadaná osoba, orgán verejnej moci, iná právnická osoba alebo fyzická osoba je povinná poskytnúť na žiadosť orgánu dohľadu úplné, správne a pravdivé vysvetlenia, informácie, údaje, písomnosti a iné nosiče dát, ktoré má k dispozícii, bezodplatne vo forme a v lehote určenej orgánom dohľadu.

Podľa § 37 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa orgán dohľadu môže uložiť poriadkovú pokutu tomu, kto bez závažného dôvodu mári, ruší alebo sťažuje výkon dohľadu, najmä tým, že

- a) poruší povinnosť poskytnúť súčinnosť podľa § 28 ods. 3, 4 a 7, § 34 ods. 11, § 35 ods. 7 tretej vety, § 38 ods. 2 alebo § 45 ods. 4 alebo poskytne nesprávne alebo nepravdivé informácie,
- b) sa na predvolanie orgánu dohľadu podľa § 29 ods. 1 nedostaví bez ospravedlnenia alebo bez závažného dôvodu, alebo
- c) neumožní orgánu dohľadu vstup do priestorov, dopravných prostriedkov, stavieb a na pozemky podľa § 30 ods. 1.

Podľa § 37 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa orgán dohľadu môže uložiť poriadkovú pokutu podľa odseku 1 vo výške od 20 eur do 2 000 eur, ak ide o fyzickú osobu, a vo výške od 50 eur do 5 000 eur, ak ide o právnickú osobu

Podľa § 37 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa na porušenie povinnosti podľa odseku 1 a na konanie o uložení poriadkovej pokuty sa nevzťahuje piata časť tohto zákona. Na konanie o uložení poriadkovej pokuty sa vzťahuje správny poriadok.

Na základe uvedeného skutkového stavu a preukázaného marenia výkonu dohľadu, správny orgán dňa 02.05.2025 zaslal účastníkovi konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk oznámenie o začatí správneho konania. Oznámenie o začatí správneho konania bolo dňa 02.05.2025 o 13:09:04 hod. uložené do elektronickej schránky účastníka konania. Dňom 18.05.2025 o 00:27:00 hod. sa elektronická správa považuje za doručenie, a to márnym uplynutím lehoty určenej k prevzatíu elektronickej správy. Správny orgán zaslal predmetnú elektronickú správu obsahujúcu oznámenie o začatí správneho konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk do elektronickej schránky účastníka konania s uvedením jemu známej adresy. Správny orgán obdržal dňa 18.05.2025 (00:28:12 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 doručenie.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť v stanovenej lehote 8 dní odo dňa doručenia oznámenia vyjadriť sa k zisteným nedostatkom prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

Správny orgán preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol spoľahlivo preukázaný. Účastník konania v postavení dohliadanej osoby maril výkon dohľadu tým, že neumožnil prešetrenie dvoch spotrebiteľských podnetov, nakoľko nedoručil doklady potrebné k prešetreniu spotrebiteľských podnetov a na zaslané výzvy Inšpektorátu SOI žiadnym spôsobom nereagoval. Účastník konania v postavení dohliadanej osoby bol zároveň jasne a zrozumiteľne poučený o možnosti uloženia poriadkovej pokuty v prípade neposkytnutia súčinnosti orgánu dohľadu a nepredloženia požadovaných dokladov bez náležitého ospravedlnenia.

Pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadal najmä na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania, spočívajúce v nerešpektovaní oprávnenia Slovenskej obchodnej inšpekcie a jej inšpektorov vykonať dohľad a požadovať od dohliadanej osoby potrebné doklady.

Správny orgán vzal do úvahy, že účastník konania maril výkon dohľadu, čím nebolo umožnené prešetrenie spotrebiteľských podnetov, čo správny orgán považuje za závažné protiprávne konanie, následkom ktorého boli porušené práva spotrebiteľov chránené zákonom. Z hľadiska času trvania protiprávneho konania správny orgán zohľadnil, že prvá výzva na doručenie dokladov bola účastníkovi konania zaslaná dňa 08.07.2024 a druhá výzva dňa 02.08.2024. Účastník konania ani do času vydania tohto rozhodnutia vyžiadané doklady nedoručil a žiadnym spôsobom nebol súčinný s Inšpektorátom SOI pri prešetrení spotrebiteľských podnetov.

Pri určení výšky pokuty správny orgán tiež prihliadol na skutočnosť, že porušením povinnosti účastníkom konania ako dohliadanej osoby poskytnúť súčinnosť orgánu dohľadu pri výkone dohľadu a zdržať sa konania, ktoré by mohlo mariť výkon dohľadu, bola zmarená podstata a význam štátneho dohľadu nad vnútorným trhom vo veciach ochrany spotrebiteľa,

ktorú správny orgán ako orgán dohľadu vykonáva. Správny orgán taktiež negatívne zhodnotil, že účastník konania neumožnil prešetroenie viacerých spotrebiteľských podnetov.

Pokuta, ktorú môže správny orgán uložiť podľa § 37 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa od 50 eur do 5 000 eur, bola uložená na základe správnej úvahy v zákonnej hranici sadzby, ktorú považuje správny orgán za primeranú k dobe trvania protiprávneho konania a závažnosti protiprávneho konania.

Správny orgán pri rozhodovaní o výške pokuty zohľadnil, že účastník konania vo veci prešetroenia spotrebiteľských podnetov opakovane napriek výzvam potrebné doklady nepredložil.

Správny orgán pri určovaní poriadkovej pokuty 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. Správny orgán 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.