

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

Číslo: PK/0003/03/2025

Dňa 30.07.2025

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 **ABC STORES s. r. o.**

sídlo: **911 01 Trenčín, Dolný Šianec 1013/1**

IČO: **51 314 193**

pre marenie výkonu dohľadu, keď za účelom prešetrenia spotrebiteľských podnetov evidovaných pod č. 2790/OMP/2024, č. 2/OMP/2025, č. 45/OMP/2025 a č. 148/OMP/2025, Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj ako orgán dohľadu zaslal účastníkovi konania, t. j. spoločnosti ABC STORES s.r.o., so sídlom 911 01 Trenčín, Dolný Šianec 1013/1, prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk do elektronickej schránky účastníka konania výzvu č. 0173/03/2025 zo dňa 11.02.2025 a výzvu č. 0362/03/2025 zo dňa 20.03.2025 na predloženie požadovaných dokladov k prešetreniu spotrebiteľských podnetov evidovaných pod č. 2790/OMP/2024, č. 2/OMP/2025, č. 45/OMP/2025 a č. 148/OMP/2025. Účastník konania napriek poučeniam o možnosti uloženia poriadkovej pokuty na odoslané výzvy žiadnym spôsobom nereagoval, požadované doklady nezaslal, svoju nesúčinnosť žiadnym spôsobom neospravedlnil, ani nepožiadaval o iný termín na zaslanie požadovaných 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 **800,- EUR** slovom **osemsto eur,**

O d ô v o d n e n i e

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova (ďalej aj ako „Inšpektorát SOI“) ako orgán dohľadu zaevidoval spotrebiteľský podnet č. 2790/OMP/2024 k internetovému obchodu www.feetexpert.sk (objednávka č.

52400347 zo dňa 28.10.2024 vykonaná spotrebiteľkou E. Š.), spotrebiteľský podnet č. 2/OMP/2025 k internetovému obchodu www.hallux.sk (objednávka č. 32400579 zo dňa 01.11.2024 vykonaná spotrebiteľkou A. Č.), spotrebiteľský podnet č. 45/OMP/2025 k internetovému obchodu www.ortop.sk (objednávka č. 42300715 zo dňa 05.11.2024 vykonaná spotrebiteľkou R. L.) a spotrebiteľský podnet č. 148/OMP/2025 k internetovému obchodu www.inohy.sk (objednávka č. 12401683 zo dňa 04.11.2024 vykonaná spotrebiteľkou K. V.). Predmetom týchto spotrebiteľských podnetov bolo nedodanie objednaného tovaru prostredníctvom uvedených internetových stránok. Prevádzkovateľom internetových stránok www.feetexpert.sk, www.hallux.sk a www.inohy.sk a obchodníkom uvedeným na faktúrach je spoločnosť ABC STORES s.r.o., so sídlom 911 01 Trenčín, Dolný Šianec 1013/1 (ďalej aj ako „účastník konania“).

Inšpektorát SOI z dôvodu preverenia skutočností uvádzaných v spotrebiteľských podnetoch č. 2790/OMP/2024, č. 2/OMP/2025, č. 45/OMP/2025 a č. 148/OMP/2025 odoslal účastníkovi konania dve nižšie uvedené výzvy na predloženie nasledovných požadovaných dokladov a informácií v lehote do 5 dní od doručenia výzvy na e-mailovú adresu Inšpektorátu SOI tn@soi.sk: doklady preukazujúce zaslanie zakúpených tovarov z objednávok č. 52400347, č.32400579, č.42400715, č. 12401683 spotrebiteľom; písomnú komunikáciu so spotrebiteľmi, ak existuje; písomné vysvetlenia ku všetkým štyrom spotrebiteľským podnetom, a to k nedodaniu tovarov z objednávok v lehote, a to: podnet č. 2790/OMP/2024 - nedodaný tovar: „Bandáž proti bolesti päty zo spodu Heel Black Variant: Veľkosť EU 40-46“, „Gélové podpätienky na päťovú ostrohu U-shape Variant: Veľkosť EU 40-46“, „Vložky do topánok na päťu Soft Heel Variant: Veľkosť EU 43“, „Gélové podpätienky na päty tenké THIN COMFORT™; podnet č. 2/OMP/2025 - nedodaný tovar: „Korektor na haluxy Band“, „Korektor na haluxy Gel Basic Duo“, podnet č. 45/OMP/2025 - nedodaný tovar: „Bandáž na haluxy s klinom“, „Ortopedické vložky do topánok na pozdĺžnu a priečnu klenbu“, Pomôcka na vybočený palec Thomsenova dlaha“, podnet č. 148/OMP/2025 - nedodaný tovar: „Gélové vložky do topánok Gel Insole Variant: Veľkosť EU 36-42“, „Masážne gélové vložky do topánok na stimulovanie chodidla Variant: Veľkosť EU 35-40“, „Vložky na zvýšenie postavy Gel Plus 2-4 cm“, „Vložky na zvýšenie postavy SOFT PREMIUM“.

- Výzva č. 0173/03/2025 zo dňa 11.02.2025, odoslaná dňa 11.02.2025 prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk do elektronickej schránky účastníka konania. Dňa 27.02.2025 (00:04:08 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 (ďalej aj ako „zákon o e-Governmente“) sa považuje táto úradná elektronická správa za doručeníu.
- Výzva č. 0362/03/2025 zo dňa 20.03.2025, odoslaná dňa 20.03.2025 prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk do elektronickej schránky účastníka konania. Dňa 05.04.2025 (00:28:15 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 správne mu orgánu známa, písomnosť sa považuje za doručenie dom vrátenia nedoručenej zásielky správne mu 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 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 doručke 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. 0173/03/2025 zo dňa 11.02.2025 a výzvy č. 0362/03/2025 zo dňa 20.03.2025 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 riadne doručeným výzvam a poučeniam o možnosti uloženia poriadkovej pokuty žiadnym spôsobom nereagoval, požadované doklady nezaslal, svoju nesúčinnosť žiadnym spôsobom neospravedlnil, ani nepožiadaval o iný termín na zaslanie požadovaných 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 požadovaných 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 02.07.2025 zaslal účastníkovi konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk oznámenie o začatí správneho konania. Oznámenie o začatí správneho konania bolo dňa 02.07.2025 o 14:13:31 hod. uložené do elektronickej schránky účastníka konania. Dňom 18.07.2025 o 00:17:29 hod. sa elektronickej správa považuje za doručenie, a to márnym uplynutím lehoty určenej k prevzatíu elektronickej správy. Správny orgán zaslal predmetnú elektronickej 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 18.07.2025 (00:17:29 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 § 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 štyroch 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 11.02.2025 a druhá výzva dňa 20.03.2025. 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 prešetrenie viacerých spotrebiteľských podnetov.

V zmysle § 37 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa orgán dohľadu pri rozhodovaní o uložení a o výške poriadkovej pokuty prihliada najmä na závažnosť, rozsah, následky, trvanie a okolnosti protiprávneho konania a na to, či dohliadaná osoba marí, ruší alebo sťažuje výkon dohľadu opakovane alebo sústavne.

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 prešetrovania 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.

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

Číslo: **PK/0004/03/2025**

Dňa **30.07.2025**

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 § 31 ods. 1 zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov a § 26 ods. 1 písm. b) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov, **rozhodol takto:**

účastníkovi konania **OZ Andromeda – zážitky z inej galaxie**

sídlo: **972 02 Opatovce nad Nitrou, Opatovce nad Nitrou 649**

IČO: **50 172 506**

pre marenie výkonu dohľadu, keď z dôvodu zistenej ponuky zájazdov prostredníctvom internetovej stránky www.ckandromeda.sk a kontrolného nákupu vykonaného dňa 05.02.2025 inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj pod fiktívnym menom v postavení spotrebiteľa, počas ktorého vykonali prostredníctvom internetovej stránky www.ckandromeda.sk objednávku letného tábora „DANCEMÁNIA – tanečný tábor s profi tanečníkmi“, Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj ako orgán dohľadu v zmysle § 31 ods. 1 zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov a § 26 ods. 1 písm. b) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov zaslal účastníkovi konania, t. j. OZ Andromeda – zážitky z inej galaxie, Opatovce nad Nitrou 649, 972 02 Opatovce nad Nitrou, IČO: 50 172 506, prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania výzvu č. 0370/03/2025 zo dňa 21.03.2025 a výzvu č. 0474/03/2025 zo dňa 15.04.2025 na predloženie požadovaných dokladov. Účastník konania napriek poučeniam o možnosti uloženia poriadkovej pokuty na odoslané výzvy žiadnym spôsobom nereagoval, požadované doklady nezaslal, svoju nesúčinnosť žiadnym spôsobom neospravedlnil, ani nepožiadaval o iný termín na zaslanie požadovaných 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 **800,- EUR** slovom **osemsto 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 v zmysle § 31 ods. 1 zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov a § 26 ods. 1 písm. b) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov preveril dňa 05.02.2025 internetovú stránku www.ckandromeda.sk, pričom zistil v jej ponuke zájazdy – letné tábory (DANCEMÁNIA, GAMER LEVEL 1, HAKUNA MATATA, HRAVÉ DIELNE, LETNÁ FIESTA – REPELEND, OSTROV ZAZYLAND, PREŽITIE V DIVOČINE, SPORTISSIMO, STRÁŽCOVIA GALAXIE, KONSKOM SEDLE, Veľkonočný tábor pre rodiny s deťmi), ktorých organizátorom je OZ Andromeda – zážitky z inej galaxie, Opatovce nad Nitrou 649, 972 02 Opatovce nad Nitrou, IČO: 50 172 506 (ďalej aj ako „účastník konania“). Dňa 05.02.2025 inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj vystupujúci pod fiktívnym menom v postavení spotrebiteľa vykonali objednávku letného tábora „DANCEMÁNIA – tanečný tábor s profi tanečníkmi“, ktorý bol v ponuke na internetovej stránke www.ckandromeda.sk. Objednávka tábora bola potvrdená a inšpektorom Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj bola prostredníctvom e-mailovej správy dňa 13.02.2025 doručená „Zmluva o zájazde“ obsahujúca kontaktné údaje účastníka konania ako organizátora.

Inšpektorát SOI z dôvodu zistenej ponuky zájazdov prostredníctvom internetovej stránky www.ckandromeda.sk odoslal účastníkovi konania dve nižšie uvedené výzvy na predloženie požadovaných dokladov: kópie zmlúv z predaja zájazdov (letných táborov) uzatvorených so spotrebiteľmi a zo sprostredkovania a predaja spojených služieb cestovného ruchu týkajúcich sa vyššie uvedených ponúk; kópiu zmluvy zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku uzatvorenú s poskytovateľom ochrany pre prípad úpadku, a to v lehote do 5 dní od doručenia výzvy na e-mailovú adresu Inšpektorátu SOI tn@soi.sk:

- Výzva č. 0370/03/2025 zo dňa 21.03.2025, odoslaná dňa 21.03.2025 prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania. Dňa 06.04.2025 (00:22:51 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 doručenú.

- Výzva č. 0474/03/2025 zo dňa 15.04.2025, odoslaná dňa 15.04.2025 prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania. Dňa 01.05.2025 (00:04:20 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 doručenú.

Prílohu oboch výziev tvorilo poučenie dohliadanej podľa zákona o ochrane spotrebiteľa pri začatí výkonu dohľadu na diaľku, fotografia „printscreen“ ponuky zájazdu „DANCEMÁNIA – tanečný tábor s profi tanečníkmi“ a zmluva o zájazde zo dňa 13.02.2025 obsahujúca kontaktné údaje účastníka konania ako organizátora.

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 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. Týmto osobitným predpisom je zákon 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“). Nakoľko účastník konania má aktivovanú elektronickú schránku na doručovanie písomností, Inšpektorát SOI zaslal vychádzajúc z § 17 ods. 1 zákona o e-Governmente elektronické správy obsahujúce výzvy na predloženie dokladov do elektronickej schránky účastníka konania.

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 elektronickú 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 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.

Súčasťou obsahu výzvy č. 0370/03/2025 zo dňa 21.03.2025 a výzvy č. 0474/03/2025 zo dňa 15.04.2025 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. 0370/03/2025 zo dňa 21.03.2025 a výzvu č. 0474/03/2025 zo dňa 15.04.2025 žiadnym spôsobom nereagoval, požadované doklady nezaslal, svoju nesúčinnosť žiadnym spôsobom neospravedlnil, ani nepožiadal o iný termín na zaslanie požadovaných dokladov. Inšpektorát SOI zaslal účastníkovi konania dve výzvy na 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 požadovaných 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“).

V zmysle § 31 ods. 1 zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej aj ako „zákon o zájazdoch“) orgánom dohľadu je Slovenská obchodná inšpekcia. Na výkon dohľadu, na konanie o porušení povinnosti podľa tohto zákona a na uloženie sankcie za jej porušenie sa vzťahuje osobitný predpis [štvrtá a piata časť zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov].

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
d) *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,*
e) *sa na predvolanie orgánu dohľadu podľa § 29 ods. 1 nedostaví bez ospravedlnenia alebo bez závažného dôvodu, alebo*
f) *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.

Podľa § 52 zákona o ochrane spotrebiteľa (Ochrana spotrebiteľa pri neoprávnenom podnikaní) povinnosti obchodníka, prevádzkovateľa online trhu, organizátora predajnej akcie, výrobcu, splnomocneného zástupcu výrobcu, dovozcu, distribútora, iného hospodárskeho subjektu alebo osoby, ktorá v mene veriteľa alebo vo vlastnom mene uplatňuje alebo vymáha pohľadávku súvisiacu so zmluvou, podľa tohto zákona alebo právne záväzného aktu Európskej únie majú aj osoby, ktoré vykonávajú činnosť bez oprávnenia na podnikanie.

Na základe uvedeného skutkového stavu a preukázaného marenia výkonu dohľadu, správny orgán dňa 03.07.2025 zaslal účastníkovi konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk oznámenie o začatí správneho konania, ktoré účastník konania prevzal dňa 08.07.2025.

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. Účastník konania svoje právo vyjadriť sa k dôvodom konania nevyužil a nezaslal k predmetnej veci žiadne vyjadrenie.

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 výkon dohľadu, nakoľko nedoručil doklady potrebné k výkonu dohľadu 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.

Správny orgán zdôrazňuje, že povinnosť poskytnúť súčinnosť orgánu dohľadu pri výkone dohľadu sa vzťahuje aj na občianske združenia, pričom v zmysle § 52 zákona o ochrane spotrebiteľa, povinnosti obchodníka, prevádzkovateľa online trhu, organizátora predajnej akcie, výrobcu, splnomocneného zástupcu výrobcu, dovozcu, distribútora, iného hospodárskeho subjektu alebo osoby, ktorá v mene veriteľa alebo vo vlastnom mene uplatňuje alebo vymáha pohľadávku súvisiacu so zmluvou, podľa tohto zákona alebo právne záväzného aktu Európskej únie majú aj osoby, ktoré vykonávajú činnosť bez oprávnenia na podnikanie.

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 preverenie plnenia povinností právnickej osoby v súvislosti so zákonom o zájazdoch, čo správny orgán považuje za závažné protiprávne konanie.

Z hľadiska času trvania protiprávneho konania správny orgán zohľadnil, že prvá výzva na doručenie dokladov bola účastníkovi konania zaslaná dňa 21.03.2025 a druhá výzva dňa 15.04.2025. Účastník konania ani do času vydania tohto rozhodnutia vyžiadané doklady nedoručil a žiadnym spôsobom nebol súčinný s Inšpektorátom SOI pri výkone dohľadu.

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 v súvislosti so zákonom o zájazdoch a taktiež štátnym dohľadom nad vnútorným trhom vo veciach ochrany spotrebiteľa, ktorú správny orgán ako orgán dohľadu vykonáva.

V zmysle § 37 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa orgán dohľadu pri rozhodovaní o uložení a o výške poriadkovej pokuty prihliada najmä na závažnosť, rozsah, následky, trvanie a okolnosti protiprávneho konania a na to, či dohliadaná osoba marí, ruší alebo sťažuje výkon dohľadu opakovane alebo sústavne.

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 výkonu dohľadu v súvislosti so zákonom o zájazdoch 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.