

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 znení účinnom do 31.12.2025, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov, **rozhodol takto:**

účastníkovi konania:

FC ecom, s.r.o. v reštrukturalizácii [od 01.06.2018 do 10.06.2025 pôsobil pod obchodným menom *FC ecom, s.r.o.*], so sídlom **821 09 Bratislava - mestská časť Ružinov, Mlynské nivy 5** [od 24.01.2023 do 14.07.2025 so sídlom 911 05 Trenčín, Ľudovíta Stárka 2864], **IČO: 51 750 155**

pre porušenie zákazov obchodníka zistených na základe výkonu dohľadu na diaľku uskutočneného za účelom preverenia plnenia povinností obchodníka pri predaji tovarov na diaľku prostredníctvom internetového obchodu www.factcool.com a jeho jazykových mutácií vykonanom v dňoch 15.08.2024, 19.08.2024 a 16.09.2024 a taktiež zistených na základe výkonu dohľadu na diaľku uskutočneného za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu zaevidovaného Slovenskou obchodnou inšpekciou pod číslom 2291/OMP/2024 a vykonanom v dňoch 07.01.2025 a 30.01.2025, 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 prax 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 a dátum dodania.** Výkonom dohľadu pri prešetrovaní spotrebiteľského podnetu č. 2291/OMP/2024 bolo zistené, že spotrebiteľ P. M. dňa 11.11.2024 vykonal objednávku prostredníctvom internetového obchodu prevádzkovaného účastníkom konania www.sk.factcool.com

v celkovej hodnote 143,36 EUR, ktorej bolo pridelené číslo 22908580 [spotrebiteľom boli zakúpené nasledovné tovary: 1 ks *Pánska bunda Alpine pro (ptx membrane ALPINE PRO WERD lava falls, veľkosť M*; 1 ks *Pánska bunda LOAP, veľkosť S* a 1 ks *Pánska bunda LOAP, veľkosť M*], pričom napriek tomu, že účastník konania uviedol spotrebiteľovi prostredníctvom e-mailovej správy ako predpokladaný dátum doručenia koniec novembra 2024, účastník konania spotrebiteľovi v stanovenom termíne obsah objednávky č. 22908580 nedodal. Dňa 12.11.2024 z dôvodu nedostupnosti tovaru *Pánska bunda LOAP, veľkosť M*, účastník konania prostredníctvom e-mailovej správy informoval spotrebiteľa o zrušení časti objednávky č. 22908580 a vrátení sumy 37,19 EUR za predmetný tovar na účet spotrebiteľa a v dňoch 20.11.2024 a 02.12.2024 účastník konania prostredníctvom e-mailových správ informoval spotrebiteľa o meškanií doručenia zostávajúcich 2 druhov tovarov z objednávky č. 22908580, pričom účastník konania v tejto súvislosti nevedel spotrebiteľovi poskytnúť termín naskladnenia a dodania predmetných 2 druhov tovarov z objednávky č. 22908580. Na základe uvedeného spotrebiteľ dňa 02.12.2024 prostredníctvom e-mailovej správy odstúpil od zmluvy uzavretej na diaľku. Nedodaním tovarov, ktoré boli predmetom objednávky č. 22908580 zo dňa 11.11.2024 v termíne stanovenom účastníkom konania, došlo zo strany účastníka konania ku klamlivému konaniu vo vzťahu k hlavným znakom produktu ako je jeho dostupnosť a dátum dodania, čím došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov;

- **pre porušenie zákazu obchodníka podľa § 5 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v zmysle ktorého obchodník nesmie v návrhu zmluvy alebo pri ktoromkoľvek úkone, ktorý predchádza uzavretiu zmluvy, ponúkať spotrebiteľovi predvolené možnosti, pri ktorých sa vyžaduje úkon spotrebiteľa smerujúci k ich odmietnutiu s cieľom vyhnúť sa úhrade dodatočných nákladov.** Účastník konania napriek tomu, že na základe doručeného inšpekčného záznamu (zápisnice) zo dňa 19.08.2024 mal vedomosť o zákaze ponúkať spotrebiteľovi pri návrhu zmluvy (výkone objednávky) vo svojom internetovom obchode www.factcool.com a jeho jazykových mutáciách predvolené možnosti, pri ktorých sa vyžaduje úkon spotrebiteľa smerujúci k ich odmietnutiu s cieľom vyhnúť sa dodatočnej platbe, konkrétne položky „poistenie balíka“, bolo dňa 16.09.2024 inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj pri preverovaní internetového obchodu www.factcool.com zistené, že pri jazykových mutáciách <https://ua.factcool.com>, <https://ba.factcool.com> a <https://rs.factcool.com> bol pri návrhu zmluvy (výkone objednávky) vyžadovaný úkon spotrebiteľa smerujúci k odmietnutiu predvolenej možnosti – položky „poistenie balíka“ s cieľom vyhnúť sa úhrade dodatočných nákladov, čím došlo k porušeniu § 5 ods. 2 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 500,- EUR (slovom päťsto 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 na diaľku za účelom preverenia plnenia povinností obchodníka pri predaji tovarov na diaľku prostredníctvom internetového obchodu www.factcool.com a jeho jazykových mutácií prevádzkovaného spoločnosťou FC ecom, s.r.o. v reštrukturalizácii so sídlom 821 09 Bratislava - mestská časť Ružinov, Mlynské nivy 5, IČO: 51 750 155 (ďalej aj ako „účastník konania“). Účastník konania mal do dňa 14.07.2025 svoje sídlo uvedené na adrese 911 05 Trenčín, Ľudovíta Stárka 2864, teda v územnej pôsobnosti Inšpektorátu SOI. Výkon dohľadu bol začatý dňa 15.08.2024 preverením internetového obchodu prevádzkovaného dohliadanou osobou a pokračoval v dňoch 19.08.2024 a 16.09.2024 spísaním inšpekčných záznamov (zápisníc).

Dňa 15.08.2024 inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „inšpektori SOI“) vykonali preverenie internetového obchodu www.factcool.com a jeho jazykových mutácií. Inšpektori SOI zistili, že na jednotlivých stránkach internetového obchodu www.factcool.com, menovite <https://si.factcool.com> (verzia v slovinskom jazyku), <https://be.factcool.com/> (verzia v belgickom jazyku), <https://ee.factcool.com/> (verzia v estónskom jazyku), <https://lv.factcool.com/> (verzia v lotyšskom jazyku), <https://hu.factcool.com> (verzia v maďarskom jazyku), <https://at.factcool.com> (verzia v rakúskom jazyku), <https://ro.factcool.com> (verzia v rumunskom jazyku), <https://ua.factcool.com> (verzia v ukrajinskom jazyku), <https://ba.factcool.com> (verzia v bosnianskom jazyku), <https://de.factcool.com> (verzia v nemeckom jazyku), <https://hr.factcool.com> (verzia v chorvátskom jazyku), <https://lt.factcool.com> (verzia v litovskom jazyku), <https://nl.factcool.com> (verzia v holandskom jazyku), <https://pl.factcool.com> (verzia v poľskom jazyku), <https://gr.factcool.com> (verzia v gréckom jazyku) a <https://rs.factcool.com> (verzia v srbskom jazyku) sa pri výkone objednávky nachádzali predvolené možnosti, pri ktorých sa vyžadoval úkon spotrebiteľa smerujúci k ich odmietnutiu s cieľom vyhnúť sa dodatočnej platbe, konkrétne položky „poistenie balíka“, a to napriek tomu, že obchodník nesmie v návrhu zmluvy alebo pri ktoromkoľvek úkone, ktorý predchádza uzavretiu zmluvy, ponúkať spotrebiteľovi predvolené možnosti, pri ktorých sa vyžaduje úkon spotrebiteľa smerujúci k ich odmietnutiu s cieľom vyhnúť sa úhrade dodatočných nákladov.

Z preverenia internetového obchodu www.factcool.com spísali inšpektori SOI dňa 19.08.2024 na Inšpektoráte SOI inšpekčný záznam (zápisnicu). Prílohu inšpekčného záznamu tvorilo sedem videozáznamov z preverenia internetového obchodu www.factcool.com a jeho stránok <https://si.factcool.com> (verzia v slovinskom jazyku), <https://pl.factcool.com> (verzia v poľskom jazyku), <https://ee.factcool.com/> (verzia v estónskom jazyku), <https://hu.factcool.com> (verzia v maďarskom jazyku), <https://hr.factcool.com> (verzia v chorvátskom jazyku), <https://ua.factcool.com> (verzia v ukrajinskom jazyku) a <https://ba.factcool.com> (verzia

v bosnianskom jazyku), ktoré preukazujú vyžadovanie úkonu spotrebiteľa smerujúceho k odmietnutiu predvolenej možnosti – položky „poistenie balíka“ pri výkone objednávky.

Inšpekčný záznam (zápisnica) zo dňa 19.08.2024 spolu s prílohami boli účastníkovi konania zaslané prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy do jeho elektronickej schránky. Účastník konania si prevzal elektronickej správy dňa 19.08.2024.

Dňa 16.09.2024 vykonali inšpektori SOI opätovné preverenie internetového obchodu www.factcool.com a jeho jazykových mutácií za účelom zistenia, či účastník konania vykonal nápravu nedostatkov popísaných v inšpekčnom zázname (zápisnici) zo dňa 19.08.2024.

Inšpektori SOI dňa 16.09.2024 zistili, že napriek tomu, že na základe doručeného inšpekčného záznamu (zápisnice) zo dňa 19.08.2024 mal účastník konania vedomosť o zákaze ponúkať spotrebiteľovi pri návrhu zmluvy (výkone objednávky) vo svojom internetovom obchode www.factcool.com a jeho jazykových mutáciách predvolené možnosti, pri ktorých sa vyžaduje úkon spotrebiteľa smerujúci k ich odmietnutiu s cieľom vyhnúť sa dodatočnej platbe, konkrétne položky „poistenie balíka“, bolo dňa 16.09.2024 pri preverovaní internetového obchodu www.factcool.com zistené, že pri jazykových mutáciách <https://ua.factcool.com> (verzia v ukrajinskom jazyku), <https://ba.factcool.com> (verzia v bosnianskom jazyku) a <https://rs.factcool.com> (verzia v srbskom jazyku) bol pri návrhu zmluvy (výkone objednávky) stále vyžadovaný úkon spotrebiteľa smerujúci k odmietnutiu predvolenej možnosti – položky „poistenie balíka“ s cieľom vyhnúť sa úhrade dodatočných nákladov, čím došlo k porušeniu § 5 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

V zmysle § 5 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov platbu inú ako je úhrada predajnej ceny za produkt podľa odseku 1 písm. d) je spotrebiteľ povinný zaplatiť, ak s touto platbou výslovne súhlasil pred uzavretím zmluvy alebo pred odoslaním objednávky, ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa. Obchodník nesmie v návrhu zmluvy alebo pri ktoromkoľvek úkone, ktorý predchádza uzavretiu zmluvy, ponúkať spotrebiteľovi predvolené možnosti, pri ktorých sa vyžaduje úkon spotrebiteľa smerujúci k ich odmietnutiu s cieľom vyhnúť sa úhrade dodatočných nákladov.

Z opätovného preverenia internetového obchodu www.factcool.com spísali inšpektori SOI dňa 16.09.2024 na Inšpektoráte SOI inšpekčný záznam (zápisnicu). Prílohu inšpekčného záznamu tvorilo sedem videozáznamov z preverenia internetového obchodu www.factcool.com a jeho stránok, vrátane stránky <https://ua.factcool.com> (verzia v ukrajinskom jazyku), <https://ba.factcool.com> (verzia v bosnianskom jazyku) a <https://rs.factcool.com> (verzia v srbskom jazyku), ktoré preukazujú vyžadovanie úkonu spotrebiteľa smerujúceho k odmietnutiu predvolenej možnosti – položky „poistenie balíka“ pri výkone objednávky.

Inšpekčný záznam (zápisnica) zo dňa 16.09.2024 spolu s prílohami boli účastníkovi konania zaslané prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy do jeho elektronickej schránky. Účastník konania si prevzal elektronickej správy dňa 19.09.2024.

V súvislosti so zisteniami z vykonaného dohľadu, Inšpektorát SOI následne dňa 11.09.2025 zaslal do elektronickej schránky účastníka konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy elektronickej správy, ktorá obsahovala poučenie 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.

Inšpektorát SOI ako orgán dohľadu ďalej vykonal prostredníctvom svojich inšpektorov výkon dohľadu na diaľku za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu zaevidovaného Slovenskou obchodnou inšpekciou pod číslom 2291/OMP/2024. Predmetom spotrebiteľského podnetu pána P. M. bolo nedodanie obsahu objednávky vykonanej prostredníctvom internetového obchodu www.sk.factcool.com prevádzkovaného účastníkom konania. Výkon dohľadu bol začatý dňa 07.01.2025 zaslaním výzvy na doručenie dokladov do elektronickej schránky účastníka konania a pokračoval dňa 30.01.2025 spísaním inšpekčného záznamu (zápisnice), na základe ktorého boli vyhodnotené informácie a doklady predložené účastníkom konania v súvislosti so spotrebiteľským podnetom č. 2291/OMP/2024.

Spotrebiteľ P. M. vo svojom podnete uviedol, že dňa 11.11.2024 si objednal tovar v internetovom obchode (e-shope) factcool.com. Spotrebiteľovi po výkone objednávky prišla prostredníctvom e-mailovej správy informácia o predbežnom dátume doručenia objednávky, a to od 28.11.2024 do 30.11.2024. Následne bol spotrebiteľ dňa 20.11.2024 e-mailovou správou informovaný o predĺžení dodacej lehoty. Dňa 30.11.2024 sa spotrebiteľ dotazoval e-mailovou správou ohľadom predpokladaného termínu doručenia, na čo spotrebiteľovi prišla odpoveď o meškajúcej dodávke zo strany dodávateľa a o nemožnosti určenia konkrétneho termínu dodania. Spotrebiteľ k svojmu podnetu priložil fotografiu zverejnenej ponuky tovaru *Pánska bunda Alpine pro (ptx membrane ALPINE PRO WERD lava falls* a tovaru *Pánska bunda LOAP* prostredníctvom internetového obchodu www.sk.factcool.com.

Za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu č. 2291/OMP/2024 začal Inšpektorát SOI výkon dohľadu na diaľku, pričom dňa 07.01.2025 zaslal prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy do elektronickej schránky účastníka konania výzvu na doručenie dokladov. Inšpektorát SOI žiadal od účastníka konania v zmysle § 28 ods. 6 zákona č. 108/2024 Z. z. predloženie nasledujúcich dokladov v termíne do 5 dní odo dňa doručenia výzvy:

- objednávku spotrebiteľa P. M. zo dňa 11.11.2024
- komunikáciu so spotrebiteľom súvisiacu s predĺžením lehoty dodania objednaných produktov
- časť cenovej evidencie preukazujúcu pôvodnú cenu ako aj jej vývoj po súčasnosť u tovarov *Men's jacket with ptx membrane ALPINE PRO WERD lava falls*, číslo produktu 2959413 a *Pánska bunda LOAP*, číslo produktu 22452724
- ostatné doklady, ktoré považuje účastník konania za relevantné k predmetu podnetu.

Účastník konania si prevzal vo svojej elektronickej schránke predmetnú výzvu na doručenie dokladov k prešetreniu spotrebiteľského podnetu č. 2291/OMP/2024 dňa 11.08.2025.

Dňa 24.01.2025 zaslal účastník konania prostredníctvom e-mailovej správy svoje vyjadrenie k spotrebiteľskému podnetu č. 2291/OMP/2024 a taktiež nasledujúce doklady:

- cenová evidenciu k tovarom *Men's jacket with ptx membrane ALPINE PRO WERD lava falls*, číslo produktu 2959413 a *Pánska bunda LOAP*, číslo produktu 22452724
- e-mailová komunikácia medzi účastníkom konania (factcool-sk@factcool.com) a spotrebiteľom P. M. v období od 20.11.2024 do 02.12.2024, z ktorej vyplýva, že v dňoch 20.11.2024 a 02.12.2024 účastník konania prostredníctvom e-mailových správ informoval spotrebiteľa o meškaní doručenia zostávajúcich 2 druhov tovarov z objednávky č. 22908580, pričom účastník konania v tejto súvislosti nevedel spotrebiteľovi poskytnúť termín naskladnenia a dodania predmetných 2 druhov tovarov

- z objednávky č. 22908580; na základe uvedeného spotrebiteľ dňa 02.12.2024 prostredníctvom e-mailovej správy odstúpil od zmluvy uzavretej na diaľku
- doklad o prijatej platbe 24Z000641598 zo dňa 11.11.2024 na sumu 143,36 EUR, dátum objednávky 11.11.2024
 - dobropis k faktúre 24SKZD02827 zo dňa 12.11.2024, vrátená zálohová platba 37,19 EUR
 - dobropis k faktúre 24SKZD03148 zo dňa 02.12.2024, vrátená zálohová platba 106,17 EUR.

Účastník konania vo svojom vyjadrení k spotrebiteľskému podnetu č. 2291/OMP/2024 uviedol, že objednávka č. 22908580 na meno P. M. bola vytvorená dňa 11.11.2024 prostredníctvom internetovej stránky <https://sk.factcool.com/>. Objednávka bola uhradená online v celkovej výške 143,36 EUR. Objednávka sa skladala z 3 tovarov [1 ks *Pánska bunda Alpine pro (ptx membrane ALPINE PRO WERD lava falls, veľkosť M*; 1 ks *Pánska bunda LOAP, veľkosť S* a 1 ks *Pánska bunda LOAP, veľkosť M*], z ktorých *bunda LOAP* vo veľkosti S bola skladom a ďalšie dve položky boli objednané u dodávateľa. Účastník konania uviedol, že v potvrdzovacom e-maily o výkone objednávky zo dňa 11.11.2024 bol spotrebiteľovi oznámený predpokladaný dátum doručenia objednávky. Dňa 12.11.2024 z dôvodu nedostupnosti tovaru *Pánska bunda LOAP, veľkosť M*, účastník konania prostredníctvom e-mailovej správy informoval spotrebiteľa o zrušení časti objednávky č. 22908580 a vrátení sumy 37,19 EUR za predmetný tovar na účet spotrebiteľa a v dňoch 20.11.2024 a 02.12.2024 účastník konania prostredníctvom e-mailových správ informoval spotrebiteľa o meškaní doručenia zostávajúcich 2 druhov tovarov z objednávky č. 22908580, pričom účastník konania v tejto súvislosti nevedel spotrebiteľovi poskytnúť termín naskladnenia a dodania predmetných 2 druhov tovarov z objednávky č. 22908580. Na základe uvedeného spotrebiteľ dňa 02.12.2024 prostredníctvom e-mailovej správy odstúpil od zmluvy uzavretej na diaľku. Účastník konania sa ďalej vo svojom vyjadrení zameril na problémy s dodávateľom, ktoré spôsobili problémy pri viacerých objednávkach. Účastník konania na záver uviedol, že spotrebiteľ bol o oneskorení doručenia včas informovaný a po zrušení objednávky mu bola platba bezodkladne vrátená, preto podľa účastníka konania nedošlo k žiadnemu porušeniu zákona o ochrane spotrebiteľa.

Dňa 30.01.2025 na základe dokladov a informácií predložených spotrebiteľom a účastníkom konania, inšpektori SOI spísali na Inšpektoráte SOI inšpekčný záznam (zápisnicu) z prešetrenia spotrebiteľského podnetu č. 2291/OMP/2024.

Výkonom dohľadu pri prešetrovaní spotrebiteľského podnetu č. 2291/OMP/2024 bolo inšpektormi SOI zistené, že spotrebiteľ P. M. dňa 11.11.2024 vykonal objednávku prostredníctvom internetového obchodu prevádzkovaného účastníkom konania www.sk.factcool.com v celkovej hodnote 143,36 EUR, ktorej bolo pridelené číslo 22908580 [spotrebiteľom boli zakúpené nasledovné tovary: 1 ks *Pánska bunda Alpine pro (ptx membrane ALPINE PRO WERD lava falls, veľkosť M*; 1 ks *Pánska bunda LOAP, veľkosť S* a 1 ks *Pánska bunda LOAP, veľkosť M*], pričom napriek tomu, že účastník konania uviedol spotrebiteľovi prostredníctvom e-mailovej správy ako predpokladaný dátum doručenia koniec novembra 2024, účastník konania spotrebiteľovi v stanovenom termíne obsah objednávky č. 22908580 nedodal. Dňa 12.11.2024 z dôvodu nedostupnosti tovaru *Pánska bunda LOAP, veľkosť M*, účastník konania prostredníctvom e-mailovej správy informoval spotrebiteľa o zrušení časti objednávky č. 22908580 a vrátení sumy 37,19 EUR za predmetný tovar na účet spotrebiteľa a v dňoch 20.11.2024 a 02.12.2024 účastník konania prostredníctvom e-mailových správ informoval spotrebiteľa o meškaní doručenia zostávajúcich 2 druhov tovarov z objednávky č. 22908580, pričom účastník konania v tejto súvislosti nevedel spotrebiteľovi poskytnúť termín

naskladnenia a dodania predmetných 2 druhov tovarov z objednávky č. 22908580. Na základe uvedeného spotrebiteľ dňa 02.12.2024 prostredníctvom e-mailovej správy odstúpil od zmluvy uzavretej na diaľku.

Nedodaním tovarov, ktoré boli predmetom objednávky č. 22908580 zo dňa 11.11.2024 v termíne stanovenom účastníkom konania, došlo zo strany účastníka konania ku klamlivému konaniu vo vzťahu k hlavným znakom produktu ako je jeho dostupnosť a dátum dodania.

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.

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 a dátum dodania. 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.

Inšpekčný záznam zo dňa 30.01.2025 bol účastníkovi konania zaslaný do jeho elektronickej schránky prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy. Orgán dohľadu obdržal dňa 15.02.2025 (00:21:33 hod.) informáciu o uplynutí úložnej lehoty správy zasielanej do vlastných rúk s fikciou doručenia. 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.

Na základe prílohy k inšpekčnému záznamu zo dňa 30.01.2025 Inšpektorát SOI ako 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.

Dňa 19.02.2025 účastník konania prostredníctvom e-mailovej správy zaslal svoje vyjadrenie k obsahu inšpekčného záznamu zo dňa 30.01.2025. Účastník konania v prvom rade zdôraznil, že objednávka bola zrušená na žiadosť spotrebiteľa. Účastník konania uviedol, že predpokladaný termín dodania objednávky bol stanovený na koniec novembra 2024, pôvodná e-mailová korešpondencia nie je k dispozícii z dôvodu obmedzenej doby uchovávanía údajov, ktorá je 30 dní. Po zrušení objednávky boli spotrebiteľovi okamžite vrátené všetky prostriedky. Ďalej účastník konania uviedol, že spotrebiteľ obdržal po vytvorení objednávky, ktorá nebola skladom, e-mailové oznámenie, v ktorom bol uvedený predpokladaný dátum doručenia. Tento termín bol stanovený na základe rôznych faktorov, medzi ktoré patrí priemerná doba dodania od jednotlivých dodávateľov, informácie od prepravcov, sviatky v príslušných krajinách, víkendy a ďalšie relevantné okolnosti. Taktiež účastník konania uviedol, že v praxi sa vyskytujú výnimočné prípady, najmä v predvianočnom období, keď dodávatelia čelia nečakaným problémom, ktoré im bránia v dodržiavaní termínov, čo následne ovplyvňuje konečné dodanie zákazníkovi. Ak účastník konania zistí možné oneskorenie, aby minimalizovali nespokojnosť zákazníkov, informuje zákazníkov o situácii e-mailom. Účastník konania taktiež zdôraznil, že ho celá situácia mrzí, pretože negatívna spätná väzba a sklamanie zákazníka môžu viesť k nepriaznivým recenziám a v horšom prípade k strate zákazníka. Aj v prípade oneskorenia však zákazník podľa účastníka konania vždy obdrží ospravedlnenie spolu s možnosťou zrušiť objednávku. Spotrebiteľ, ktorý podal podnet na prešetrenie, obdržal túto informáciu dňa 20.11.2024. Podľa účastníka konania došlo k problému s dodávateľom, keď objednávky, ktoré boli v stave „Purchased“, neboli v systéme dodávateľa spracované v plnom rozsahu. To viedlo k oneskorenému dodaniu niektorých produktov a v niektorých prípadoch k ich vypredaniu. O skutočnosti, že niektoré produkty už neboli k dispozícii u dodávateľa, sa mal účastník konania dozvedieť až v okamihu doručenia tovaru na sklad, kedy zistil, že tieto produkty nie je možné naskladniť. Týmto účastník konania vyjadril svoj nesúhlas s tvrdením, že spotrebiteľa zavádzal ohľadom dostupnosti výrobku na webovej stránke. Účastník konania uviedol, že v deň, keď spotrebiteľ uskutočnil objednávku, boli produkty od dodávateľa dostupné a následne účastník konania požadované produkty objednal prostredníctvom systému API, pričom bolo potvrdené, že objednávka bola úspešne spracovaná. Preto účastník konania potvrdzuje, že pri spracovaní objednávky konal v súlade s platnými podmienkami a informáciami, ktoré boli dostupné v danom čase.

Dňa 18.03.2025 zaslal Inšpektorát SOI ako orgán dohľadu do elektronickej schránky účastníka konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy elektronickej správy, ktorá obsahovala list „Vec: Vyjadrenie k obsahu e-mailovej správy zo dňa 19.12.2025“. Orgán dohľadu v liste účastníkovi konania uviedol, že povinnosťou obchodníka je pred uzavretím zmluvy uzavreť na diaľku alebo zmluvy uzavreť mimo prevádzkových priestorov obchodníka alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi dodacie podmienky a lehotu, do ktorej sa obchodník zaväzuje dodať tovar. Dodacia lehota predstavuje pre spotrebiteľa jednu z ďalších najpodstatnejších kritérií, na základe ktorých urobí rozhodnutie o kúpe konkrétneho tovaru. Zákon nestanovuje obchodníkovi povinnosť, aby tovary z ponuky jeho predaja boli všetky ihneď dostupné, avšak obchodník je povinný pred uzavretím zmluvy

uzavretej na diaľku (a to formou informácie o dostupnosti a dodacej lehote pri zobrazovanom tovare alebo v obsahu obchodných podmienok, prípadne poskytnutím informácie individuálne kupujúcemu v čase pred záväzným potvrdením objednávky tovaru) jasne a zrozumiteľne poskytnúť spotrebiteľovi takzvané predzmluvné informácie, medzi ktoré patria i dodacie podmienky a lehota, do ktorej sa zaväzuje predávajúci dodať tovar. Vychádzajúc z právnej zásady „*Pacta sunt servanda*“, obchodník je povinný dodržať lehotu na dodanie tovaru, ktorú si sám stanovil. Orgán dohľadu dal účastníkovi konania taktiež do pozornosti ustanovenie § 5 ods. 1 písm. e) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Podľa citovaného ustanovenia medzi všeobecné informačné povinnosti obchodníka patrí aj povinnosť obchodníka jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť spotrebiteľovi podmienky plnenia, platobné podmienky, dodacie podmienky a lehotu, do ktorej sa obchodník zaväzuje dodať alebo poskytnúť produkt. Na základe listín, ktoré sú súčasťou administratívneho spisu je zrejmé, že podmienka dodania tovaru (produktu) v stanovenej lehote nebola zo strany účastníka konania dodržaná. Orgán dohľadu ďalej účastníkovi konania uviedol, že s podnikateľskou činnosťou je spojené aj znášanie tzv. podnikateľského rizika. Pri vynaložení adekvátnej odbornej starostlivosti sa nemôže a nesmie stať, že obchodník nedodá tovar v lehote, v ktorej sa spotrebiteľovi zaviazal na dodanie tovaru. Je na obchodníkovi (jeho odbornej starostlivosti), aby si v rámci svojej činnosti zabezpečil buď dostatok tovaru na sklade, alebo včas tovar pri nedostatku množstva „stiahol“ z ponuky. Orgán dohľadu taktiež uviedol, že účastník konania sa svojej objektívnej zodpovednosti nemôže zbaviť poukazovaním na pochybenie dodávateľa. Skutočnosť, že podľa svojho vyjadrenia sa účastník konania dozvedel o nedostupnosti tovarov u dodávateľa až v okamihu doručenia na sklad, keď účastník konania zistil, že tieto tovary nie je možné naskladniť a teda nešlo zo strany účastníka konania o úmyselné konanie je len jednostranným zdôvodnením na strane účastníka konania, pričom pre spotrebiteľa, ktorý vykonal objednávku a čaká na dodanie tovaru, nemá takéto subjektívne jednostranné zdôvodnenie právny význam. Nesplnenie povinnosti zo strany dodávateľa je problémom na strane účastníka konania a nie je dôvodom spôsobilým na exkulpáciu (vyvinenie sa) za nedodržanie stanovenej dodacej lehoty.

Elektronickú správu obsahujúcu list „Vec: Vyjadrenie k obsahu e-mailovej správy zo dňa 19.12.2025“ si účastník konania prevzal vo svojej elektronickej schránke dňa 21.03.2025.

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 29.12.2025 v súlade s § 48 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Účastník konania si prevzal elektronickú správu obsahujúcu oznámenie o začatí konania o porušení povinnosti dňa 09.01.2026.

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 dohliadanej osoby zistené na základe rôznych výkonov dohľadu, spojil do jedného konania.

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 oznámeniu o začatí konania o porušení povinnosti v stanovenej lehote nevyjadril.

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. 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 zo dňa 16.09.2024 bolo spoľahlivo zistené, že účastník konania napriek tomu, že na základe doručeného inšpekčného záznamu (zápisnice) zo dňa 19.08.2024 mal vedomosť o zákaze ponúkať spotrebiteľovi pri návrhu zmluvy (výkone objednávky) vo svojom internetovom obchode www.factcool.com a jeho jazykových mutáciách predvolené možnosti, pri ktorých sa vyžaduje úkon spotrebiteľa smerujúci k ich odmietnutiu s cieľom vyhnúť sa dodatočnej platbe, konkrétne položky „poistenie balíka“, bolo dňa 16.09.2024 inšpektormi SOI pri preverovaní internetového obchodu www.factcool.com zistené, že pri jazykových mutáciách <https://ua.factcool.com>, <https://ba.factcool.com> a <https://rs.factcool.com> bol pri návrhu zmluvy (výkone objednávky) vyžadovaný úkon spotrebiteľa smerujúci k odmietnutiu predvolenej možnosti – položky „poistenie balíka“ s cieľom vyhnúť sa úhrade dodatočných nákladov, čím došlo k porušeniu § 5 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Taktiež vykonaným dohľadom zo dňa 30.01.2025 bolo spoľahlivo zistené, že spotrebiteľ P. M. dňa 11.11.2024 vykonal objednávku prostredníctvom internetového obchodu prevádzkovaného účastníkom konania www.sk.factcool.com v celkovej hodnote 143,36 EUR, ktorej bolo pridelené číslo 22908580 [spotrebiteľom boli zakúpené nasledovné tovary: 1 ks *Pánska bunda Alpine pro (ptx membrane ALPINE PRO WERD lava falls, veľkosť M*; 1 ks *Pánska bunda LOAP, veľkosť S* a 1 ks *Pánska bunda LOAP, veľkosť M*], pričom napriek tomu, že účastník konania uviedol spotrebiteľovi prostredníctvom e-mailovej správy ako predpokladaný dátum doručenia koniec novembra 2024, účastník konania spotrebiteľovi v stanovenom termíne obsah objednávky č. 22908580 nedodal. Dňa 12.11.2024 z dôvodu nedostupnosti tovaru *Pánska bunda LOAP, veľkosť M*, účastník konania prostredníctvom e-mailovej správy informoval spotrebiteľa o zrušení časti objednávky č. 22908580 a vrátení sumy 37,19 EUR za predmetný tovar na účet spotrebiteľa a v dňoch 20.11.2024 a 02.12.2024 účastník konania prostredníctvom e-mailových správ informoval spotrebiteľa o meškanií doručenia zostávajúcich 2 druhov tovarov z objednávky č. 22908580, pričom účastník konania v tejto súvislosti nevedel spotrebiteľovi poskytnúť termín naskladnenia a dodania predmetných 2 druhov tovarov z objednávky č. 22908580. Na základe uvedeného spotrebiteľ dňa 02.12.2024 prostredníctvom e-mailovej správy odstúpil od zmluvy uzavretej na diaľku. Nedodaním tovarov, ktoré boli predmetom objednávky č. 22908580 zo dňa 11.11.2024 v termíne stanovenom účastníkom konania, došlo zo strany účastníka konania ku klamlivému konaniu vo

vzťahu k hlavným znakom produktu ako je jeho dostupnosť, čím došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

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 z internetovej stránky www.registeruz.sk (register Ministerstva financií Slovenskej republiky), 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.

V zmysle § 44 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ak orgán dohľadu ukladá v jednom konaní pokutu za porušenie dvoch povinností alebo viac povinností podľa tohto zákona alebo podľa právne záväzného aktu Európskej únie, uloží dohliadanej osobe úhrnnú pokutu podľa toho ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na porušenie povinností s najvyššou hornou hranicou sadzby pokuty. Ak sú za porušenia viacerých povinností rovnaké najvyššie horné hranice sadzieb pokút, úhrnná pokuta sa uloží podľa ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na jedno z nich. Ak sú za porušenie týchto povinností dolné hranice sadzieb pokút rôzne, dolnou hranicou sadzby úhrnnej pokuty je najvyššia z týchto sadzieb. Orgán dohľadu pri určení výšky úhrnnej pokuty zohľadní počet porušených povinností a skutočnosti podľa § 42 ods. 3 vo vzťahu k porušeniu všetkých povinností, o ktorých sa vedie konanie. Popri úhrnnej pokute možno uložiť aj iný druh sankcie podľa § 41, ak to odôvodňuje povaha niektorej z porušených povinností, o ktorých sa koná.

V súlade s § 44 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov orgán dohľadu konštatuje, že vzhľadom na skutočnosť, že zistené

porušenia povinností [§ 4 ods. 2 písm. a) a § 5 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov] majú rovnaké najvyššie horné hranice sadzieb pokút, úhrnná pokuta sa uložila podľa ustanovenia 43 ods. 1 písm. a) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Orgán dohľadu uložil na základe tohto rozhodnutia účastníkovi konania pokutu vo výške 500 eur, ktorú vzhľadom na zistené nedostatky 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 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.

Z hľadiska času (trvania) protiprávneho konania orgán dohľadu negatívne zhodnotil tú skutočnosť, že účastník konania napriek zisteniu zo dňa 15.08.2024 porušoval ten istý zákaz v zmysle § 5 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov aj dňa 16.09.2024 pri opätovnom preverovaní internetového obchodu účastníka konania zo strany inšpektorov SOI.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu bolo porušenie práva spotrebiteľa 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 informácie v zmysle § 3 ods. 1 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 uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej nožnej 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 pri uložení pokuty negatívne zhodnotil tú skutočnosť, že účastník konania napriek tomu, že na základe doručeného inšpekčného záznamu (zápisnice) zo dňa 19.08.2024 mal vedomosť o zákaze ponúkať spotrebiteľovi pri návrhu zmluvy (výkone objednávky) vo svojom internetovom obchode www.factcool.com a jeho jazykových mutáciách predvolené možnosti, pri ktorých sa vyžaduje úkon spotrebiteľa smerujúci k ich odmietnutiu s cieľom vyhnúť sa dodatočnej platbe, konkrétne položky „poistenie balíka“, dňa

16.09.2024 bolo inšpektormi SOI zistené opätovne to isté porušenie zákazu zo strany účastníka konania. Na základe uvedeného účastník konania nerešpektoval zistenia orgánu dohľadu a nedostatky v celom rozsahu neodstránil, čo považuje orgánu dohľadu za pomerne závažné porušenie povinnosti účastníka konania.

Konaním účastníka konania pri prešetrovaní spotrebiteľského podnetu č. 2291/OMP/2024 boli naplnené všetky znaky nekalej obchodnej praxe, t. j. rozpor s požiadavkami odbornej starostlivosti a podstatné narušenie ekonomického správania priemerného spotrebiteľa, keď spotrebiteľ objektívne očakával od obchodníka dodanie zakúpených tovarov 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 objednané tovary neboli spotrebiteľovi dodané.

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.

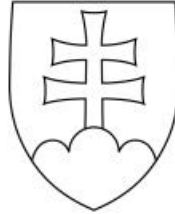
Orgán dohľadu taktiež uvádza, že v súvislosti so zistenými nedostatkami neprijal účastník konania žiadne dobrovoľné opatrenie v zmysle § 35 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov a zo strany účastníka konania neboli splnené ani podmienky pre aplikáciu 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.

Číslo: PP/0061/03/2025

Dňa 18.02.2026



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 znení účinnom do 31.12.2025, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov, **rozhodol takto:**

účastníkovi konania: Ľubomír Cifriák - „LUCI“, s miestom podnikania 958 03 Partizánske, Slnecná 1219/2, IČO: 40 947 246

pre porušenie povinnosti obchodníka zisteného na základe výkonu dohľadu uskutočneného dňa 05.12.2025 za účelom preverenia podnetu zaevidovaného Slovenskou obchodnou inšpekciou pod číslom 8981/OMP/2025, a to:

- **pre porušenie povinnosti obchodníka v zmysle § 4 ods. 1 písm. h) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v zmysle ktorého je obchodník povinný pri predaji alebo pri poskytovaní produktu dodržiavať vo vzťahu k spotrebiteľovi zásadu rovnakého zaobchádzania.** Inšpektori SOI za účelom preverenia podnetu č. 8981/OMP/2025 vykonali dňa 05.12.2025 dohľad na prevádzkarni účastníka konania LUCI - Ľubomír Cifriák, zber a výkup druhotných surovín, Uhrecká cesta 1674/1, 958 03 Malé Uherce, pričom zistili, že účastník konania mal pri vstupe do kontrolovanej prevádzkarne umiestené oznamy v znení: „*V TEJTO VÝKUPNI SI UPLATŇUJEME PRÁVO VÝBERU ZÁKAZNÍKA. NEPRISPÔSOBILÍ OBČANIA NEBUDÚ VYBAVENÍ ALEBO MAJÚ ZÁKAZ VSTUPU NA POZEMOK*“, „*Z DÔVODU ČASTÝCH KONFLIKTOV A NEVHODNÉHO SPRÁVANIA SA VOČI PERSNONÁLU*“, „*OD RÓMOV ŽIADNE KOVY NEVYKUPUJEME*“, na základe ktorých účastník konania porušil zásadu rovnakého zaobchádzania pri poskytovaní tovarov a služieb v zmysle § 2 ods. 1, v nadväznosti na § 5 ods. 2 písm. d) zákona č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou a o zmene a doplnení niektorých zákonov (antidiskriminačný zákon). Umiestnením predmetných oznamov pri vstupe do prevádzkarne sa účastník konania dopustil porušenia **§ 4 ods. 1 písm. h)**

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 700,- EUR (slovom sedemsto 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 dňa 05.12.2025 prostredníctvom svojich inšpektorov výkon dohľadu za účelom preverenia podnetu zaevidovaného Slovenskou obchodnou inšpekciou pod číslom 8981/OMP/2025. Predmetom podnetu č. 8981/OMP/2025 prijatého od Slovenského národného strediska pre ľudské práva so sídlom Laurinská 18, 811 01 Bratislava, bolo podozrenie z porušovania zásady rovnakého zaobchádzania na prevádzkarni LUCI - Ľubomír Cifriák, zber a výkup druhotných surovín, Uhrecká cesta 1674/1, 958 03 Malé Uherce. Súčasťou podnetu bola fotodokumentácia oznamov nachádzajúcich sa pred vstupom do predmetnej prevádzkarne v znení: „*V TEJTO VÝKUPNI SI UPLATŇUJEME PRÁVO VÝBERU ZÁKAZNÍKA. NEPRISPÔSOBILÍ OBČANIA NEBUDÚ VYBAVENÍ ALEBO MAJÚ ZÁKAZ VSTUPU NA POZEMOK*“, „*Z DÔVODU ČASTÝCH KONFLIKTOV A NEVHODNÉHO SPRÁVANIA SA VOČI PERSONÁLU*“, „*OD RÓMOV ŽIADNE KOVY NEVYKUPUJEME*“. Obchodníkom, ktorý je prevádzkovateľom predmetnej prevádzkarne je hospodársky subjekt Ľubomír Cifriák - „LUCI“, s miestom podnikania 958 03 Partizánske, Slnecná 1219/2, IČO: 40 947 246 (ďalej aj ako „účastník konania“).

Za účelom preverenia podnetu č. 8981/OMP/2025 bol dňa 05.12.2025 vykonaný dohľad na prevádzkarni LUCI - Ľubomír Cifriák, zber a výkup druhotných surovín, Uhrecká cesta 1674/1, 958 03 Malé Uherce. Inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „inšpektori SOI“) zistili, že účastník konania mal pri vstupe do kontrolovanej prevádzkarne umiestené oznamy v znení: „*V TEJTO VÝKUPNI SI UPLATŇUJEME PRÁVO VÝBERU ZÁKAZNÍKA. NEPRISPÔSOBILÍ OBČANIA NEBUDÚ VYBAVENÍ ALEBO MAJÚ ZÁKAZ VSTUPU NA POZEMOK*“, „*Z DÔVODU ČASTÝCH KONFLIKTOV A NEVHODNÉHO SPRÁVANIA SA VOČI PERSONÁLU*“, „*OD RÓMOV ŽIADNE KOVY NEVYKUPUJEME*“, na základe ktorých účastník konania porušil zásadu rovnakého zaobchádzania pri poskytovaní tovarov a služieb.

Na základe dohľadu zo dňa 05.12.2025 vykonaného inšpektormi SOI bolo zistené, že umiestnením predmetných oznamov pri vstupe do prevádzkarne, ktoré porušovali zásadu rovnakého zaobchádzania pri poskytovaní tovarov a služieb, sa účastník konania dopustil porušenia § 4 ods. 1 písm. h) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

V zmysle § 4 ods. 1 písm. h) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov pri predaji alebo pri poskytovaní produktu dodržiavať vo vzťahu k spotrebiteľovi zásadu rovnakého zaobchádzania [Zákon č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou a o zmene a doplnení niektorých zákonov (antidiskriminačný zákon) v znení neskorších predpisov].

Podľa § 2 ods. 1 zákona č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej aj ako „antidiskriminačný zákon“) dodržiavanie zásady rovnakého zaobchádzania spočíva v zákaze diskriminácie z dôvodu pohlavia, náboženského vyznania alebo viery, rasy, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, zdravotného postihnutia, veku, sexuálnej orientácie, manželského stavu a rodinného stavu, farby pleti, jazyka, politického alebo iného zmýšľania, národného alebo sociálneho pôvodu, majetku, rodu alebo iného postavenia alebo z dôvodu oznámenia kriminality alebo inej protispoločenskej činnosti.

V zmysle § 3 ods. 1 antidiskriminačného zákona každý je povinný dodržiavať zásadu rovnakého zaobchádzania v oblasti pracovnoprávných a obdobných právnych vzťahov, sociálneho zabezpečenia, zdravotnej starostlivosti, poskytovania tovarov a služieb a vo vzdelávaní.

V zmysle § 5 ods. 1 antidiskriminačného zákona v súlade so zásadou rovnakého zaobchádzania sa v sociálnom zabezpečení, zdravotnej starostlivosti, pri poskytovaní tovarov a služieb a vo vzdelávaní zakazuje diskriminácia osôb z dôvodov podľa § 2 ods. 1.

V zmysle § 5 ods. 2 písm. d) antidiskriminačného zákona zásada rovnakého zaobchádzania podľa odseku 1 sa uplatňuje len v spojení s právami osôb ustanovenými osobitnými zákonmi v oblastiach prístupu a poskytovania tovarov a služieb vrátane bývania, ktoré sú poskytované verejnosti právnickými osobami a fyzickými osobami-podnikateľmi.

Z úkonu dohľadu zo dňa 05.12.2025 inšpektori SOI spísali na kontrolovanej prevádzkarni účastníka konania inšpekčný záznam. Súčasťou inšpekčného záznamu zo dňa 05.12.2025 bola aj fotodokumentácia oznamov nachádzajúcich sa pri vstupe do prevádzkarne účastníka konania, ktoré porušovali zásadu rovnakého zaobchádzania. Na základe prílohy k inšpekčnému záznamu, 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.

Inšpekčný záznam zo dňa 05.12.2025 prevzal na kontrolovanej prevádzkarni prítomný účastník konania – fyzická osoba podnikateľ Lubomír Cifřík, ktorý do vysvetlivky k inšpekčnému záznamu uviedol nasledovné: „Pri kontrole som bol prítomný. So záznamom súhlasím. Vyjadrenie zašlem písomne do 5 pracovných dní“.

Dňa 09.12.2025 zaslal účastník konania prostredníctvom pošty list „VEC: VYJADRENIE K INŠPEKČNÉMU ZÁZNAMU 5.XII.2025 SOI TRENČÍN“. Účastník konania v predmetnom liste uviedol, že dôvodom umiestnenia oznamov pri vstupe do jeho prevádzkarne boli časté slovné a fyzické útoky na jeho osobu, pričom situáciu riešil aj prostredníctvom trestného oznámenia na políciu. Podľa účastníka konania bola vec uzavretá ako priestupok. Účastník konania ďalej uviedol, že cieľom oznamov na tabuli pred vstupom do zberného dvora bol úmysel odradiť neprispôsobivých občanov, ktorí urážali aj personál účastníka konania.

Na základe zistenia nedostatku a objektívnej zodpovednosti obchodníka bolo účastníkovi konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy formou elektronickej úradnej správy zaslané do jeho aktivovanej elektronickej schránky oznámenie o začatí konania o porušení povinnosti zo dňa 29.01.2026 v súlade s § 48 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Účastník konania si prevzal elektronickeú správu obsahujúcu oznámenie o začatí konania o porušení povinnosti dňa 29.01.2026.

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 v stanovenej lehote k oznámeniu o začatí konania o porušení povinnosti nevyjadril.

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.

Pokiaľ ide o vyjadrenie účastníka konania zo dňa 09.12.2025, v ktorom uviedol, že dôvodom umiestnenia oznamov pri vstupe do jeho prevádzkarne boli časté slovné a fyzické útoky na jeho osobu a tiež na jeho personál, orgán dohľadu uvádza, že nie je možné skúmať dôvody a okolnosti, pre ktoré došlo k porušeniu povinnosti účastníka konania. Orgán dohľadu spoľahlivo zistil, že pri vstupe do prevádzkarne účastníka konania sa nachádzali oznamy, ktoré porušovali zásadu rovnakého zaobchádzania a akékoľvek dôvody účastníka konania vysvetľujúce jeho protiprávne konanie nemajú právny význam a pre orgán dohľadu nie sú právne relevantné. Rozhodujúcou skutočnosťou je to, že došlo k porušeniu povinnosti zo strany účastníka konania ako obchodníka. Orgán dohľadu uvádza, že 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. Hodnotenie úmyslu vzhľadom na objektívnu zodpovednosť nemá právny význam. Pre uloženie pokuty je rozhodujúci stav zistený vykonaným dohľadom. Orgán dohľadu taktiež uvádza, že v súvislosti s nedostatkom zisteným vykonaným dohľadom 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.

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 dňa 05.12.2025 na prevádzkarni účastníka konania LUCI - Ľubomír Cifrik, zber a výkup druhotných surovín, Uhrecká cesta 1674/1, 958 03 Malé Uherce, bolo zistené, že účastník konania mal pri vstupe do kontrolovanej prevádzkarne umiestené oznamy v znení: „*V TEJTO VÝKUPNI SI UPLATŇUJEME PRÁVO VÝBERU ZÁKAZNÍKA. NEPRISPÔSOBILÍ OBČANIA NEBUDÚ VYBAVENÍ ALEBO MAJÚ ZÁKAZ VSTUPU NA POZEMOK*“, „*Z DÔVODU ČASTÝCH KONFLIKTOV A NEVHODNÉHO SPRÁVANIA SA VOČI PERSONÁLU*“, „*OD RÓMOV ŽIADNE KOVY NEVYKUPUJEME*“, na základe

ktorých účastník konania porušil zásadu rovnakého zaobchádzania pri poskytovaní tovarov a služieb v zmysle § 2 ods. 1, v nadväznosti na § 5 ods. 2 písm. d) zákona č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou a o zmene a doplnení niektorých zákonov (antidiskriminačný zákon). Umiestnením predmetných oznamov pri vstupe do prevádzkarne sa účastník konania dopustil porušenia § 4 ods. 1 písm. h) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Orgán dohľadu zdôrazňuje, že zákaz diskriminácie je taktiež jedným z princípov ochrany spotrebiteľa a znamená rovnaký prístup podnikateľa ku všetkým spotrebiteľom pri poskytovaní výrobkov a služieb. Táto oblasť je veľmi dôležitá, o čom svedčí i tá skutočnosť, že ochrana spotrebiteľa je posilnená existenciou osobitného antidiskriminačného zákona, ktorý rieši spôsoby domáhania sa ochrany spotrebiteľa v prípade, ak sa cíti byť postihnutý takýmto zaobchádzaním.

Orgán dohľadu tiež uvádza, že v záujme právnej istoty antidiskriminačný zákon presne špecifikuje oblasti, na ktoré sa vzťahuje povinnosť každého dodržiavať zásadu rovnakého zaobchádzania. V zmysle vyššie citovaného ustanovenia § 3 ods. 1 antidiskriminačného zákona sa medzi oblasti, kde je povinnosť dodržiavať zásadu rovnakého zaobchádzania zaraďuje aj oblasť poskytovania tovarov a služieb, pričom odpredaj druhotných surovín všeobecne spadá do oblasti poskytovania tovarov a služieb, ktoré sú verejnosti poskytované právnickými osobami a fyzickými osobami – podnikateľmi. Zákaz diskriminácie sa vzťahuje na všetky osoby poskytujúce tovar a služby, ktoré sú prístupné verejnosti a ponúkajú sa mimo oblasti súkromného a rodinného života.

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 povinnosti 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 poslednej účtovnej závierky účastníka konania zistenej zo stránky www.registeruz.sk (register Ministerstva financií Slovenskej republiky), ktorá bola zostavená dňa 14.02.2015, bol čistý obrat účastníka konania za bezprostredne predchádzajúce účtovné obdobie vo výške 7 614 eur.

V zmysle § 43 ods. 7 písm. c) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ak dohliadaná osoba nemala za predchádzajúce účtovné obdobie žiadny obrat, obrat dohliadanej osoby za predchádzajúce účtovné obdobie nemožno zistiť alebo ak bol obrat dohliadanej osoby za predchádzajúce účtovné obdobie nižší ako dolná hranica sadzby pokuty podľa odsekov 1 a 2, môže orgán dohľadu uložiť dohliadanej osobe pokutu vo výške od 100 eur do 100 000 eur, ak ide o porušenie povinnosti podľa odseku 1 písm. b).

Na základe vyššie 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 700 eur, ktorú vzhľadom na zistené nedostatky považuje za primeranú, pričom ide o pokutu v dolnej hranici zákonom stanovenej 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.

Orgán dohľadu ďalej uvádza, že umiestnením oznamov pred vstupom do prevádzkarne došlo zo strany účastníka konania k upretiu práva spotrebiteľa na rovnaké zaobchádzanie a taktiež k upieraniu 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, vzhľadom na zistený nedostatok, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol. Následkom protiprávneho konania účastníka konania je upretie spotrebiteľových práv.

Orgán dohľadu vzal do úvahy následky protiprávneho konania, ktorými je porušenie povinnosti vo vzťahu k spotrebiteľovi dodržiavať zásadu rovnakého zaobchádzania v poskytovaní výrobkov a služieb ustanovenú osobitným predpisom – antidiskriminačný zákon.

Orgán dohľadu tiež zohľadnil, že dohľad bol vykonaný na základe podnetu prijatého od Slovenského národného strediska pre ľudské práva, ktorého opodstatnenosť sa potvrdila.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia za zistené protiprávne konanie orgán dohľadu pri určovaní výšky pokuty prihliadol na skutočnosť, že účastník konania ako obchodník je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené povinnosti pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb, za ktorých dodržiavanie zodpovedá objektívne, to znamená bez ohľadu na okolnosti, za ktorých k porušeniu povinnosti došlo.

K povinnostiam účastníka konania patrí povinnosť vo vzťahu k spotrebiteľovi dodržiavať zásadu rovnakého zaobchádzania v poskytovaní výrobkov a služieb ustanovenú osobitným predpisom – antidiskriminačný zákon. Túto povinnosť, ako vyplýva z dohľadu vykonaného dňa 05.12.2025, účastník konania ako obchodník, vzhľadom k vyššie uvedenému preukázateľne porušil.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu bolo porušenie práva spotrebiteľa na informácie; nesplnenie zákonných povinností obchodníka s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zistených nedostatkov 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 informácie v zmysle § 3 ods. 1 písm. b) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Orgán dohľadu prihliadol aj na proporionalitu uloženej 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 výkon dohľadu bol realizovaný na základe 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 podotýka, že zverejnenými oznamami na svojej prevádzkarni účastník konania porušil zásadu rovnakého zaobchádzania pri poskytovaní tovarov a služieb.

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.

Orgán dohľadu sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname z dohľadu vykonaného dňa 05.12.2025, taktiež vyjadrením účastníka konania zo dňa 09.12.2025 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení orgánu dohľadu a prihliada na všetky okolnosti prípadu, a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zisteného nedostatku.

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.