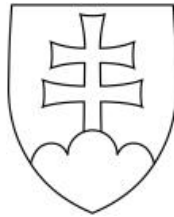


Číslo: A/0079/03/2025

Dňa 23.04.2026



ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, ako orgán dohľadu a správny orgán podľa § 3 ods. 1 a ods. 2, § 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, ods. 4 písm. a) a ods. 5 písm. a) 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 v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, rozhodol takto, **rozhodol takto**:

účastníkovi konania: ARTravel s. r. o. so sídlom 020 01 Púchov, Sládkovičova 1007/33, IČO: 51 256 517

pre porušenie povinnosti zisteného na základe výkonu dohľadu zameraného na preverenie dodržiavania povinností cestovnej kancelárie podľa 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 č. 170/2018 Z. z.“), a to:

- **pre porušenie povinnosti cestovnej kancelárie pri uzatváraní zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku dohodnúť s poskytovateľom ochrany pre prípad úpadku sumu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku vo výške najmenej 30 % ročných plánovaných tržieb z predaja zájazdov a spojených služieb cestovného ruchu v zmysle § 9 ods. 2 prvá veta zákona č. 170/2018 Z. z.** Na základe vykonaného dohľadu bolo dňa 10.11.2025 zistené, že účastník konania mal na základe poistnej zmluvy č. 8100089240 zo dňa 01.03.2025 uzavreť s poisťovateľom UNIQA poisťovňa, a.s., pobočka poisťovne z iného členského štátu so sídlom Krasovského 3986/15, 851 01 Bratislava na obdobie od 25.03.2024 do 24.03.2025 zabezpečenú s poskytovateľom ochrany pre prípad úpadku sumu pre prípad úpadku vo výške 87 898,00 EUR, pričom súčet tržieb z predaja zájazdov, tržieb zo sprostredkovania a predaja spojených služieb cestovného ruchu a záloh zaplatených za zájazdy a spojené služby cestovného ruchu za obdobie 25.03.2024 do 24.03.2025 (v sume 312 043,50 EUR), z ktorého bolo vypočítaných 30 % (v sume 93 613,05 EUR), bol vyšší ako suma zabezpečujúca ochranu pre prípad úpadku, na ktorú bol účastník konania ako cestovná kancelária poistený (87 898,00 EUR), na základe čoho poistné krytie na obdobie od 25.03.2024 do 24.03.2025 nedosahovalo dostatočnú výšku. Povinnosťou cestovnej kancelárie podľa § 12 ods. 4 zákona č. 170/2018 Z. z. je zostavovanie priebežnej účtovnej závierky daného kalendárneho štvrtroka. V zmysle § 12 ods. 5 zákona č.

170/2018 Z. z., ak z údajov priebežne zostavovaných účtovných závierok vyplýva, že suma zabezpečujúca ochranu pre prípad úpadku nedosahuje 30% tržieb predaja zájazdov a spojených služieb cestovného ruchu, cestovná kancelária je povinná vykonať nápravu zabezpečením dostatočnej výšky poistného krytia pre prípad úpadku. Na základe uvedených skutočností účastník konania v postavení cestovnej kancelárie uzavrel s poskytovateľom ochrany pre prípad úpadku sumu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku za obdobie od 25.03.2024 do 24.03.2025 vo výške, ktorá nedosahovala najmenej 30 % ročných tržieb z predaja zájazdov, tržieb zo sprostredkovania a predaja spojených služieb cestovného ruchu a záloh zaplatených za zájazdy a spojené služby cestovného ruchu (tzn. poistné krytie nedosahovalo dostatočnú výšku), **čím došlo k porušeniu § 9 ods. 2 zákona č. 170/2018 Z. z.;**

u k l a d á

podľa § 31 ods. 4 písm. a) a ods. 5 písm. a) 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,

p o k u t u

vo výške 2000,- EUR (slovom dvetisíc eur).

O d ô v o d n e n i e

Na základe skutočností, že spoločnosť ARTravel s. r. o. so sídlom 020 01 Púchov, Sládkovičova 1007/33 (ďalej aj ako „účastník konania“) má v Živnostenskom registri Slovenskej republiky v predmete svojho podnikania okrem iného uvedené aj prevádzkovanie cestovnej kancelárie s dňom vzniku oprávnenia 06.01.2018, Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „Inšpektorát SOI“) ako príslušný orgán dohľadu vykonal dohľad zameraný na preverenie plnenia povinností cestovnej kancelárie podľa zákona č. 170/2018 Z. z.

Účastník konania pred začatím dohľadu zaslal Inšpektorátu SOI prostredníctvom e-mailových správ v dňoch 31.10.2024, 07.02.2025 a 30.04.2025 v súlade s plnením povinností cestovnej kancelárie v zmysle § 12 ods. 4 zákona č. 170/2018 Z. z. nasledujúce doklady:

- údaje z poznámok účtovnej závierky účastníka konania za tretí štvrt'rok roku 2024: tržby za viacdňové zájazdy tvorili sumu 181 903,37 EUR
- údaje z poznámok účtovnej závierky účastníka konania za štvrtý štvrt'rok roku 2024: tržby za viacdňové zájazdy tvorili sumu 58 307,82 EUR
- údaje z poznámok účtovnej závierky účastníka konania za prvý štvrt'rok roku 2025: tržby za viacdňové zájazdy tvorili sumu 35 669,09 EUR.

Výkon dohľadu na diaľku bol začatý dňa 01.09.2025 zaslaním výzvy na predloženie dokladov do elektronickej schránky účastníka konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy a pokračoval dňa 10.11.2025 úkonom dohľadu zameraným na vyhodnotenie informácií a podkladov predložených účastníkom konania. Z úkonu dohľadu vykonaného dňa 10.11.2025 bol inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj spísaný inšpekčný záznam, ktorý bol doručený do elektronickej schránky účastníka konania.

Za účelom preverenia plnenia povinností cestovnej kancelárie začal Inšpektorát SOI dňa 01.09.2025 výkon dohľadu na diaľku, keď zaslal účastníkovi konania do jeho elektronickej schránky prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy výzvu na doručenie dokladov. Inšpektorát SOI vyzval účastníka konania v zmysle § 28 ods. 6 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov o predloženie nasledovných dokladov v termíne do 5 dní odo dňa doručenia výzvy:

- kópiu poistnej zmluvy č. 8100089240 (obdobie 25.03.2024–24.03.2025) vrátane všetkých dodatkov (pokiaľ existujú)
- priebežné účtovné závierky vrátane poznámok za obdobie 1. kvartál rok 2024 a z toho konkrétne sumu za marec od 25.03 – 31.03.2024, za 2. kvartál 2024 a za 1. kvartál 2025 z toho konkrétne sumu za obdobie 01.01.2025 do 24.03.2025, v ktorých budú jednoznačne uvedené informácie v zmysle § 12 ods. 2 zákona č. 170/2018 Z. z., t. j. suma tržieb z predaja tých zájazdov, na ktoré sa uplatňuje tento zákon, pričom tieto tržby obsahujú aj zálohy zaplatené za zájazdy, tržieb zo sprostredkovania a predaja tých spojených služieb cestovného ruchu, na ktoré sa uplatňuje tento zákon, pričom tieto tržby obsahujú aj zálohy zaplatené za spojené služby cestovného ruchu a tržieb z predaja služieb cestovného ruchu.

Účastník konania si prevzal vo svojej elektronickej schránke elektronicke správu obsahujúcu výzvu na predloženie dokladov dňa 01.09.2025.

Na základe doručenej výzvy na predloženie dokladov zo dňa 01.09.2025, zaslal účastník konania dňa 05.09.2025 prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy a taktiež prostredníctvom e-mailovej správy nasledujúce doklady:

- kópia dokladu „Návrh poistnej zmluvy č. 8100089240“; poistenie zájazdu pre prípad úpadku cestovnej kancelárie, s poistnou sumou 85 484,00 EUR na obdobie od 25.03.2024 do 24.03.2025; ako poistník (platiteľ poistného) uvedený účastník konania; ako poisťovateľ uvedená UNIQA poisťovňa, a.s., pobočka poisťovne z iného členského štátu so sídlom Krasovského 3986/15, 851 01 Bratislava
- kópia dokladu „Certifikát“ k poistnej zmluve č. 8100089240 o poistení zájazdov pre prípad úpadku cestovnej kancelárie platnej od 25.03.2024 do 24.03.2025; celková výška poistenia 85 484 EUR; dátum 25.03.2024; ako poistník uvedený účastník konania; ako poisťovateľ uvedená UNIQA poisťovňa, a.s., pobočka poisťovne z iného členského štátu so sídlom Krasovského 3986/15, 851 01 Bratislava
- kópia dokladu „Certifikát“ dodatok k poistnej zmluve č. 8100089240 o poistení zájazdov pre prípad úpadku cestovnej kancelárie platnej od 25.03.2024 do 24.03.2025; celková výška poistenia 87 898 EUR, dátum 01.03.2025; ako poistník uvedený účastník konania; ako poisťovateľ uvedená UNIQA poisťovňa, a.s., pobočka poisťovne z iného členského štátu so sídlom Krasovského 3986/15, 851 01 Bratislava
- účtovná závierka účastníka konania zostavená k 31.12.2024 za obdobie od 01/2024 do 03/2024
- údaje z poznámok účtovnej závierky účastníka konania za prvý štvrtrok roku 2024; tržby za viacdňové zájazdy tvorili sumu 13 318,00 EUR
- účtovná závierka účastníka konania zostavená k 30.06.2024 za obdobie od 01/2024 do 06/2024
- údaje z poznámok účtovnej závierky účastníka konania za druhý štvrtrok roku 2024; tržby za viacdňové zájazdy tvorili sumu 39 462,31 EUR

- účtovná závierka účastníka konania zostavená k 31.03.2025 za obdobie od 01/2025 do 03/2025
- údaje z poznámok účtovnej závierky účastníka konania za prvý štvrťrok roku 2025; tržby za viacdňové zájazdy tvorili sumu 35 669,09 EUR
- platby v celkovej výške 12 180,00 EUR prijaté účastníkom konania od spotrebiteľov za obdobie od 25.03.2024 do 31.03.2024 (menný zoznam spotrebiteľov, ktorí si zakúpili zájazd organizovaný účastníkom konania)
- platby v celkovej výške 20 190,00 EUR prijaté účastníkom konania od spotrebiteľov za obdobie od 01.01.2025 do 24.03.2025 (menný zoznam spotrebiteľov, ktorí si zakúpili zájazd organizovaný účastníkom konania s názvom „Južné Toskánsko“).

Dňa 10.11.2025 vykonal Inšpektorát SOI prostredníctvom svojich inšpektorov úkon dohľadu zameraný na vyhodnotenie informácií a podkladov predložených účastníkom konania.

Inšpektorát SOI ako orgán dohľadu za účelom preverenia zabezpečenia dostatočnej sumy ochrany pre prípad úpadku zo strany účastníka konania vykonal počas úkonu dohľadu súčet tržieb z predaja zájazdov, tržieb zo sprostredkovania a predaja spojených služieb cestovného ruchu a záloh zaplatených za zájazdy a spojené služby cestovného ruchu za obdobie od 25.03.2024 do 24.03.2025. Inšpektorát SOI zistil, že za obdobie od 25.03.2024 do 31.03.2024 predstavovali tržby účastníka konania za predaj zájazdov sumu 12 180,00 EUR; za druhý štvrťrok roku 2024 predstavovali tržby účastníka konania za viacdňové zájazdy sumu 39 462,31 EUR; za tretí štvrťrok roku 2024 predstavovali tržby účastníka konania za viacdňové zájazdy sumu 181 903,37 EUR; za štvrtý štvrťrok roku 2024 predstavovali tržby účastníka konania za viacdňové zájazdy sumu 58 307,82 EUR a za obdobie od 01.01.2025 do 24.03.2025 predstavovali tržby účastníka konania za predaj zájazdov sumu 12 180,00 EUR. Na základe uvedeného bol súčet tržieb z predaja zájazdov, tržieb zo sprostredkovania a predaja spojených služieb cestovného ruchu a záloh zaplatených za zájazdy a spojené služby cestovného ruchu za obdobie od 25.03.2024 do 24.03.2025 v sume 312 043,50 EUR.

Inšpektorát SOI prevereníím zabezpečenia dostatočnej sumy ochrany pre prípad úpadku zo strany účastníka konania, zistil, že účastník konania mal na základe poisťovnej zmluvy č. 8100089240 zo dňa 01.03.2025 uzavretej s poisťovateľom UNIQA poisťovňa, a.s., pobočka poisťovne z iného členského štátu so sídlom Krasovského 3986/15, 851 01 Bratislava na obdobie od 25.03.2024 do 24.03.2025 zabezpečenú s poskytovateľom ochrany pre prípad úpadku sumu pre prípad úpadku vo výške 87 898,00 EUR, pričom súčet tržieb z predaja zájazdov, tržieb zo sprostredkovania a predaja spojených služieb cestovného ruchu a záloh zaplatených za zájazdy a spojené služby cestovného ruchu za obdobie od 25.03.2024 do 24.03.2025 (v sume 312 043,50 EUR), z ktorého bolo vypočítaných 30 % (v sume 93 613,05 EUR), bol vyšší ako suma zabezpečujúca ochranu pre prípad úpadku, na ktorú bol účastník konania ako cestovná kancelária poistený (87 898,00 EUR), na základe čoho poisťné krytie na obdobie od 25.03.2024 do 24.03.2025 nedosahovalo dostatočnú výšku.

Podľa § 9 ods. 2 zákona č. 170/2018 Z. z. cestovná kancelária je povinná pri uzatváraní zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku dohodnúť s poskytovateľom ochrany pre prípad úpadku sumu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku vo výške najmenej 30 % ročných plánovaných tržieb z predaja zájazdov a spojených služieb cestovného ruchu. Ak plánované tržby majú byť nižšie ako v predchádzajúcom roku, cestovná kancelária je povinná dohodnúť sumu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku vo výške najmenej 30 % tržieb z predaja zájazdov a sprostredkovania a predaja spojených služieb cestovného ruchu v

predchádzajúcom roku. Za správnosť údajov predložených poskytovateľovi ochrany pre prípad úpadku nevyhnutných k určení dostatočnej sumy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku zodpovedá cestovná kancelária; ak poskytovateľ ochrany pre prípad úpadku uzatvorí s cestovnou kanceláriou zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku, je povinný sumu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku dohodnúť najmenej v rozsahu ustanovenom v prvej vete a druhej vete.

Podľa § 12 ods. 4 zákona č. 170/2018 Z. z. cestovná kancelária zostavuje k poslednému dňu kalendárneho štvrtroka priebežnú účtovnú závierku. Údaje z poznámok účtovnej závierky podľa odseku 2 predkladá cestovná kancelária orgánu dohľadu bezodkladne po zostavení priebežnej účtovnej závierky. Priebežnú účtovnú závierku poskytne cestovná kancelária orgánu dohľadu na jeho žiadosť.

Podľa § 12 ods. 5 zákona č. 170/2018 Z. z. ak je z údajov uvedených v účtovnej závierke alebo priebežnej účtovnej závierke alebo z iných údajov známych cestovnej kancelárii zrejmé, že suma zabezpečujúca ochranu pre prípad úpadku nedosahuje najmenej 30 % tržieb z predaja zájazdov a spojených služieb cestovného ruchu, cestovná kancelária je povinná vykonať nápravu zabezpečením ochrany pre prípad úpadku tak, aby suma zabezpečujúca ochranu pre prípad úpadku spĺňala požiadavky podľa § 9 ods. 2.

Na základe uvedených skutočností účastník konania v postavení cestovnej kancelárie uzavrel s poskytovateľom ochrany pre prípad úpadku sumu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku za obdobie od 25.03.2024 do 24.03.2025 vo výške, ktorá nedosahovala najmenej 30 % ročných tržieb z predaja zájazdov, tržieb zo sprostredkovania a predaja spojených služieb cestovného ruchu a záloh zaplatených za zájazdy a spojené služby cestovného ruchu (tzn. poisťné krytie nedosahovalo dostatočnú výšku). Tým účastník konania porušil § 9 ods. 2 zákona č. 170/2018 Z. z.

Z úkonu dohľadu uskutočneného dňa 10.11.2025 inšpektori SOI spísali na Inšpektoráte SOI inšpekčný záznam. Na základe prílohy k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.11.2025 bol účastník konania poučený 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. Inšpekčný záznam zo dňa 10.11.2025 spolu s prílohami bol účastníkovi konania doručený do jeho elektronickej schránky prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy dňa 10.11.2025.

V súlade s § 32 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov bola účastníkovi konania určená lehota 5 pracovných dní od doručenia inšpekčného záznamu na podanie písomného vyjadrenia k obsahu zápisnice (inšpekčného záznamu).

Dňa 14.11.2025 zaslal účastník konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy elektronickej správy, ktorá obsahovala vyjadrenie účastníka konania k zistenému nedostatku uvedenému v inšpekčnom zázname zo dňa 10.11.2025. Účastník konania vo svojom vyjadrení uviedol, že mu je ľúto, že nepozornosťou prekročil výšku obratu vzhľadom na 30% zákonné poisťenie cestovnej kancelárie proti insolventnosti. Účastník konania ďalej uviedol, že po upozornení SOI ihneď kontaktoval poisťovňu UNIQA so žiadosťou o navýšenie poisťného krytia, na čo dala poisťovňa zamietavé stanovisko s tým, že poisťnú zmluvu, ktorej platnosť už vypršala, nie je možné dodatočne navýšiť do 30 % z obratu. Účastník konania taktiež uviedol, že ďalšie kvartály už dôsledne sleduje, aby sa vyvaroval daného pochybenia. Účastník konania podľa svojho vyjadrenia ako cestovná kancelária zároveň neustále dbá o 100% spokojnosť

zákazníka, od svojho založenia neriešil jedinú reklamáciu a konateľ sa priamo zúčastňuje každého jedného zájazdu a v osobnom kontakte s klientmi sleduje úroveň poskytovaných služieb. Účastník konania taktiež uviedol, že v čase neprehľadnej covidovej situácie, ktorá zasiahla celý svet, ako jedna z mála cestovných kancelárií na Slovensku nevydávala vouchery s platnosťou dva roky, ale všetky náklady na ešte nezrealizované zájazdy účastník konania znášal sám bez finančných prostriedkov klientov. Účastník konania zároveň poznamenal, že uvedené ho neospravedlňuje a je si plne vedomý svojho pochybenia. Do budúcnosti sa účastník konania bude snažiť dodržať zákonom stanovenú výšku poistného krytia.

Na základe zistenia nedostatku a objektívnej zodpovednosti cestovnej kancelárie 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 08.04.2026 v súlade s § 48 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Účastník konania si prevzal elektronickejš správú obsahujúcu oznámenie o začatí konania o porušení povinnosti dňa 09.04.2026.

V zmysle § 31 ods. 1 zákona č. 170/2018 Z. z. 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.

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.

Správny orgán preskúmal spis v celom rozsahu a dospel k názoru, že protiprávny skutkový stav bol spoľahlivo preukázaný. Účastník konania zistený nedostatok nespochybnil právne relevantným spôsobom.

Správny orgán k vyjadreniu účastníka konania zo dňa 14.11.2025 uvádza, že účastník konania neuviedol žiadne skutočnosti, na ktoré by bolo možné prihliadnuť pri uložení sankcie. Účastník konania vo svojom vyjadrení priznáva svoje pochybenie a zistený nedostatok žiadnym spôsobom nerozporuje. Správny orgán v tejto súvislosti ďalej uvádza, že zistené porušenie zákona č. 170/2018 Z. z. nemožno v žiadnom prípade zľahčovať, keď jednou z najdôležitejších povinností cestovnej kancelárie je mať zabezpečenú dostatočnú ochranu pre prípad úpadku, a to po celý čas prevádzkovania cestovnej kancelárie tak, aby boli v prípade jej úpadku uspokojené všetky nároky cestujúcich v prípadoch podľa § 9 ods. 1. citovaného zákona. Správny orgán uvádza, že ustanovenia zákona č. 170/2018 Z. z. sú konštruované na princípe objektívnej zodpovednosti, t. j. účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iných okolností danej veci, za ktorých k ich porušeniu došlo, pretože zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správneho deliktu, kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti. Jednotlivé ustanovenia cit. zákona majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchyliť.

Účastník konania porušil zákon č. 170/2018 Z. z., pričom porušenie povinnosti cestovnej kancelárie uvedenej v § 9 ods. 2 predmetného zákona sa poníma ako správny delikt. K naplneniu jeho skutkovej podstaty stačí zistiť, že v dôsledku porušenia povinnosti zodpovednou osobou došlo k ohrozeniu práv chránených týmto zákonom. Poškodenie iného subjektu (vrátane spotrebiteľa) v rozsahu priamo úmernom uloženej sankcii nie je obligatórnym znakom jeho skutkovej podstaty.

Správny orgán uvádza, že následná náprava zisteného nedostatku nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase výkonu dohľadu. Následné odstránenie nedostatku je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov povinnosťou účastníka konania a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona. Pre posúdenie zodpovednosti účastníka konania je rozhodujúci stav zistený v čase výkonu dohľadu.

Správny orgán spoľahlivo zistil na základe vykonaného dohľadu, že účastník konania mal na základe poisťovnej zmluvy č. 8100089240 zo dňa 01.03.2025 uzavretej s poisťovateľom UNIQA poisťovňa, a.s., pobočka poisťovne z iného členského štátu so sídlom Krasovského 3986/15, 851 01 Bratislava na obdobie od 25.03.2024 do 24.03.2025 zabezpečenú s poskytovateľom ochrany pre prípad úpadku sumu pre prípad úpadku vo výške 87 898,00 EUR, pričom súčet tržieb z predaja zájazdov, tržieb zo sprostredkovania a predaja spojených služieb cestovného ruchu a záloh zaplatených za zájazdy a spojené služby cestovného ruchu za obdobie 25.03.2024 do 24.03.2025 (v sume 312 043,50 EUR), z ktorého bolo vypočítaných 30 % (v sume 93 613,05 EUR), bol vyšší ako suma zabezpečujúca ochranu pre prípad úpadku, na ktorú bol účastník konania ako cestovná kancelária poistený (87 898,00 EUR), na základe čoho poisťné krytie na obdobie od 25.03.2024 do 24.03.2025 nedosahovalo dostatočnú výšku.

Povinnosťou cestovnej kancelárie je zostavovanie priebežnej účtovnej závierky daného kalendárneho štvrt'roka. Ak z údajov priebežne zostavovaných účtovných závierok vyplýva, že suma zabezpečujúca ochranu pre prípad úpadku nedosahuje 30% tržieb predaja zájazdov a spojených služieb cestovného ruchu, cestovná kancelária je povinná vykonať nápravu zabezpečením dostatočnej výšky poisťného krytia pre prípad úpadku (podľa § 12 ods. 5 zákona č. 170/2018 Z. z.).

Správny orgán 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. Inšpektorát SOI ako orgán dohľadu vykonáva kontroly za účelom zistenia, či obchodníci dodržiavajú povinnosti vyplývajúce im zo zákona č. 170/2018 Z. z.

Správny orgán dodáva, že účastník konania vystupujúci v postavení cestovnej kancelárie je povinný poznať zákony a zabezpečiť ich dodržiavanie pri výkone svojej podnikateľskej činnosti. Účastník konania ako cestovná kancelária vystupuje v pozícii kvalifikovaného subjektu, ktorému právna úprava týkajúca sa dodržiavania povinností pri predaji zájazdov musí byť zrejmá a teda vzhľadom na odborné znalosti sa prezumuje, že účastník konania bude dodržiavať ustanovené povinnosti. Správny orgán poukazuje na rozhodnutie NS SR sp. Zn. 5Sžf 65/2011, v ktorom je rozobratá zásada „*vigilantibus iura scripta sunt*“ t.j. že práva patria bdelym, resp. zákony sú písané pre tých, ktorí dbajú o svoje práva. Taktiež správny orgán poukazuje na ust. § 15 zákona č. 400/2015 Z. z., 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 mohol a mal mať vedomosti o splnení povinností, ktoré vyplývajú cestovnej kancelárii. Z vlastnej viny nedodržel a nestaral sa o skutočnosti, ktoré sa ho týkajú a preto bolo uloženie pokuty správne a zákonné.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli z hľadiska spôsobu protiprávneho konania zohľadnené pri určovaní výšky pokuty, bolo konanie účastníka konania spočívajúce v tom, že pri uzatváraní zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku sa dohodol s poskytovateľom ochrany pre prípad úpadku na sume, ktorá nedosahovala najmenej 30 % ročných plánovaných tržieb z predaja zájazdov a spojených služieb cestovného ruchu.

V zmysle dôvodovej správy k zákonu č. 170/2018 Z. z. pojem ochrana pre prípad úpadku bol do zákona zavedený na základe požiadavky vyplývajúcej zo smernice za účelom zabezpečiť refundáciu všetkých platieb vykonaných cestujúcimi alebo v ich mene v prípade platobnej neschopnosti cestovnej kancelárie. Túto ochranu pre prípad úpadku bude zo strany cestovnej kancelárie možné zabezpečiť prostredníctvom poistenia alebo bankovej záruky.

Jednou z najdôležitejších povinností cestovnej kancelárie je mať zabezpečenú dostatočnú ochranu pre prípad úpadku, a to po celý čas prevádzkovania cestovnej kancelárie tak, aby boli v prípade jej úpadku uspokojené všetky nároky cestujúcich v prípadoch podľa § 9 ods. 1. citovaného zákona. Zodpovedným subjektom za zabezpečenie dostatočnej ochrany pre prípad úpadku pre cestujúcich je cestovná kancelária. V zákone sú jasne definované situácie, kedy si cestujúci môže uplatniť nárok na plnenie plynúce z tejto ochrany. Cestovná kancelária je povinná zabezpečiť aj v prípade úpadku refundáciu všetkých platieb, ktoré prijala od cestujúcich, pričom zákon stanovuje, že zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad musí uzatvoriť s poskytovateľom ochrany pre prípad úpadku najmenej vo výške 30 % ročných plánovaných tržieb z predaja zájazdov a spojených služieb cestovného ruchu a v prípade ak tieto tržby majú byť nižšie než v predchádzajúcom roku vo výške minimálne 30 % tržieb z predaja zájazdov a sprostredkovania a predaja spojených služieb cestovného ruchu v predchádzajúcom roku. Ide o minimum, cestovná kancelária môže uzatvoriť takúto zmluvu aj na vyššie percento alebo ísť nad rámec zákonom daného zabezpečenia. Poskytovateľ ochrany pre prípad úpadku je povinný dbať na to, aby na základe dokumentov a informácií preložených cestovnou kanceláriou, nebola uzatvorená zmluva zabezpečujúca ochranu pre prípad úpadku pod zákonom stanovené minimum. Ak mu cestovná kancelária predloží taký návrh, v ktorom je ochrana pre prípad úpadku nižšia ako stanovená zákonom, nemôže takúto zmluvu uzatvoriť bez toho, aby sa dopustil porušenia ustanovení tohto zákona. Poskytovateľ ochrany pre prípad úpadku ale nezodpovedá za správnosť informácií predložených cestovnou kanceláriou, preto vychádza výlučne z ňou predložených dokumentov. Táto hranica nebola stanovená náhodne, ale ako výsledok zložitých výpočtov, pri ktorých sa brali do úvahy rozličné faktory.

Zmluva zabezpečujúca ochranu pre prípad úpadku musí byť zmluvnými stranami uzatvorená tak, aby sa vzťahovala na všetky zájazdy a spojené služby cestovného ruchu predané počas jej platnosti bez ohľadu na to, kedy sa prejavili dôsledky úpadku. Cestujúci, ktorí si zakúpili zájazd alebo spojené cestovné služby v cestovnej kancelárii počas platnosti zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku, majú nárok na refundáciu.

Ponuka a predaj zájazdov napriek porušeniu povinnosti cestovnej kancelárie zabezpečovať ochranu pre prípad úpadku najmenej v rozsahu podľa § 9 ods. 2 zákona č. 170/2018 Z. z. po celý čas prevádzkovania cestovnej kancelárie tak, aby boli pri jej úpadku uspokojené všetky nároky cestujúcich podľa § 9 ods. 1 cit. zákona považuje správny orgán z hľadiska závažnosti za jedno z najzávažnejších protiprávných konaní v zmysle zákona č.

170/2018 Z. z. Plnenie povinností zabezpečovať ochranu pre prípad úpadku v rozsahu podľa cit. zákona je nevyhnutné na udržanie vysokej miery ochrany spotrebiteľa na úseku zájazdov resp. spojených službách cestovného ruchu, kde je nespochybniteľné, že insolventnosť obchodníka môže spotrebiteľom výrazne zasiahnuť do ich ekonomických práv.

Pri rozhodovaní o výmere sankcie správny orgán primerane postupoval v súlade s ustanovením § 42 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z. z. ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, pričom prihliadol na závažnosť, povahu, spôsob, rozsah, trvanie a okolnosti porušenia povinnosti tým, že účastník konania pri uzatváraní zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku nedohodol s poskytovateľom ochrany pre prípad úpadku sumu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku vo výške najmenej 30 % ročných plánovaných tržieb z predaja zájazdov a spojených služieb cestovného ruchu. 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.

Čo sa týka následkov protiprávneho stavu, následkom je nedodržanie minimálneho štandardu pri poskytovaní služieb cestovného ruchu na základe zmluvy o zájazde. Je potrebné zdôrazniť, že uvedený správny delikt nemožno zľahčovať, nakoľko len prísny dodržiavaním podmienok ustanovených právnymi predpismi je možné zabezpečiť dostatočnú ochranu cestujúcich (spotrebiteľov).

Vyššie špecifikovaný nedostatok považuje správny orgán za pomerne závažný, nakoľko účastník konania ohrozil záujem na ochrane spotrebiteľa na úseku zájazdov resp. spojených službách cestovného ruchu, kde je nespochybniteľné, že insolventnosť obchodníka môže spotrebiteľom výrazne zasiahnuť do ich ekonomických práv.

Následkom protiprávneho konania bolo, že došlo k porušeniu povinnosti účastníka konania pri uzatváraní zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku dohodnúť s poskytovateľom ochrany pre prípad úpadku sumu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku vo výške najmenej 30 % ročných tržieb z predaja zájazdov a spojených služieb cestovného ruchu v zmysle § 9 ods. 2 prvá veta zákona č. 170/2018 Z. z. Zo strany správneho orgánu bolo prihliadnuté aj na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že cestujúcim, ktorí si zaplatili za služby cestovného ruchu, ktoré sú súčasťou zájazdu alebo spojených služieb cestovného ruchu, nebude poskytnuté plnenie vo výške na aké majú právo z ochrany pre prípad úpadku. Možným následkom protiprávneho konania by mohlo byť porušenie ekonomického záujmu cestujúceho.

Hľadisko rozsahu a miery hrozacej alebo spôsobenej ujmy pri určovaní výšky pokuty bolo zohľadnené v prospech účastníka konania, nakoľko spôsobená ujma cestujúcemu nebola kontrolou preukázaná a išlo len o hroziacu ujmu, ktorej dôsledky boli už zohľadnené v rámci správnej úvahy o závažnosti a následkoch protiprávneho konania.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal do úvahy, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky vymedzené v zákone č. 170/2018 Z. z., za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Z hľadiska trvania (času) protiprávneho konania správny orgán prihliadol na skutočnosť, že účastník konania nemal v období od 25.03.2024 do 24.03.2025 zabezpečené dostatočné poisťné krytie pre prípad úpadku.

Podľa § 31 ods. 4 písm. a) zákona č. 170/2018 Z. z. správneho deliktu sa dopustí obchodník, ktorý poruší povinnosť podľa § 6 ods. 1, § 8 ods. 1 písm. e), § 9 ods. 2 alebo ods. 3, § 11 ods. 1 alebo ods. 7, § 12 ods. 3, 5 alebo ods. 6, § 13 ods. 1,

Podľa § 31 ods. 5 písm. a) zákona č. 170/2018 Z. z. orgán dohľadu môže uložiť za správny delikt podľa odseku 4 písm. a) pokutu vo výške od 2 000 eur do 4 % obratu za predchádzajúce účtovné obdobie, najviac 70 000 eur.

V zmysle § 31 ods. 7 zákona č. 170/2018 Z. z. sa obratom podľa odsekov 5 a 6 rozumie súčet všetkých tržieb, výnosov alebo príjmov z činností, ktoré sú predmetom činnosti cestovnej kancelárie alebo cestovnej agentúry podľa § 5 bez nepriamych daní, alebo súčet príjmov z poskytovania ochrany pre prípad úpadku bez nepriamych daní, ku ktorému sa pripočíta finančná pomoc poskytnutá porušiteľovi. Obrat vyjadrený v cudzej mene sa prepočíta na eurá, pričom na prepočet cudzej meny na eurá sa použije priemer referenčných výmenných kurzov určených a vyhlásených Európskou centrálnou bankou alebo Národnou bankou Slovenska, ktoré sú platné pre príslušné účtovné obdobie.

V zmysle § 31 ods. 8 zákona č. 170/2018 Z. z. predchádzajúcim účtovným obdobím sa na účely zákona č. 170/2018 Z. z. rozumie účtovné obdobie, za ktoré bola zostavená posledná riadna účtovná závierka.

V zmysle poslednej účtovnej závierky účastníka konania k 31.12.2024 zistenej zo stránky www.registeruz.sk (register Ministerstva financií Slovenskej republiky) tvorili výnosy z hospodárskej činnosti účastníka konania za bezprostredne predchádzajúce účtovné obdobie sumu 300 496 EUR. Výpočet 4 % obratu účastníka konania za predchádzajúce účtovné obdobie nepresahuje sumu 70 000 EUR, na základe čoho je zákonná sadzba pre účastníka konania stanovená vo výške od 2 000 EUR do 4 % obratu účastníka konania.

Konanie, resp. opomenutie konania zo strany účastníka konania, ktorým je ohrozovaný cieľ zákona č. 170/2018 Z. z. vo všeobecnosti považuje správny orgán za nežiaduce a spoločensky nebezpečné, pričom po zhodnotení jednotlivých kritérií podľa § 42 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov uložil pokutu v dolnej hranici zákonnej sadzby, a to vo výške 2 000 EUR.

Pri rozhodovaní o druhu sankcie a jej výmere správny orgán poukazuje na skutočnosť, že nemá k dispozícii informácie o finančných výhodách, ktoré dohliadaná osoba získala porušením povinnosti, alebo o finančných stratách, ktoré dohliadaná osoba v dôsledku porušenia povinnosti neutrpela. Správny orgán 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.

Správny orgán má za to, že uložená pokuta v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze pokutou primeranou a

zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 10.11.2025 a taktiež vyjadrením účastníka konania zo dňa 14.11.2025 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a prihliada na všetky okolnosti prípadu, a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

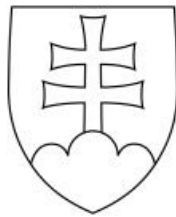
Pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 42 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna 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. Zároveň nesmie predstavovať výlučne represiu. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušení zákonných ustanovení.

Pri určovaní pokuty správny orgán 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: PP/0014/03/2026

Dňa 27.04.2026



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. 8 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: Oknoprojekt s.r.o., sídlo 017 01 Považská Bystrica, SNP 1427/7, IČO: 52 719 316

pre porušenie povinností obchodníka zistených na základe výkonu dohľadu, ktorý bol zameraný na preverenie spotrebiteľského podnetu evidovaného Slovenskou obchodnou inšpekciou pod č. 10083/OMP/2025, a to:

- **porušenie zákazu obchodníka podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v zmysle ktorého nesmie obchodník používať neprijateľné podmienky v zmluvách.** Výkonom dohľadu pri preverení spotrebiteľského podnetu evidovaného Slovenskou obchodnou inšpekciou pod č. 10083/OMP/2025 bolo dňa 28.01.2026 z dokumentácie doručenej spotrebiteľom a účastníkom konania zistené, že účastník konania v postavení zhotoviteľa diela uzavrel dňa 17.06.2025 so spotrebiteľkou zmluvu o dielo podľa ustanovení zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov, v ktorej bolo uvedené: „*ZMLUVA O DIELO Uzatvorené podľa § 536 obchodného zákona, v znení neskorších predpisov*“. S prihliadnutím na postavenie zmluvných strán ide o spotrebiteľskú zmluvu, ktorá je upravená v ustanovení § 52 a nasledujúcich zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, pričom v súlade s § 52 ods. 2 tretia veta zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov sa na všetky právne vzťahy, ktorých účastníkom je spotrebiteľ, vždy prednostne použijú ustanovenia Občianskeho zákonníka, aj keby sa inak mali použiť normy Obchodného práva. Tým, že účastník konania v postavení zhotoviteľa diela uzatvoril so spotrebiteľkou M. Š. zmluvu o dielo podľa zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov použil v predmetnej spotrebiteľskej zmluve neprijateľnú zmluvnú podmienku, čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov;**

- **porušenie zákazu obchodníka podľa § 4 ods. 2 písm. e) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v zmysle ktorého obchodník nesmie porušiť alebo obchádzať povinnosti obchodníka pri uplatnení práv spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady podľa § 622 ods. 3 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov**, to je predávajúci poskytne kupujúcemu písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady kupujúcim. Úkonom dohľadu pri preverení spotrebiteľského podnetu evidovaného Slovenskou obchodnou inšpekciou pod č. 10083/OMP/2025 bolo dňa 28.01.2026 z dokumentácie doručenej spotrebiteľom a účastníkom konania zistené, že spotrebiteľka M. Š. dňa 08.10.2025 prostredníctvom pošty [doporučenou zásielkou RG789323511SK] vytkla u účastníka konania ako zhotoviteľa vady diela, a to konkrétne: „*1. v diele: - termín dodania a montáže, namiesto júla až september; - dodanie posuvného systému, namiesto objednanej opory. 2. v montáži: - trčiaci vonkajší rám kde sa zasúva okno, zle namerané (obrázok č. 1), - zbytočne vyvrtanie dier na strope (obrázok č. 2), - nezarovnaný, zle nameraný rám okna, následne zapatlany silikónom (obrázok č. 3), - lišty, ktoré zakrývajú škaredé silikónovanie, pôvodne tam nemali byť (obrázok č. 4 a č. 5), - 1 cm odchýlka nameraná na zatvorenom okne, zle namontované (obrázok č. 6 a č.7)*“. Účastník konania nepreukázal, že spotrebiteľovi poskytol potvrdenie o vytknutí vady, pričom zo strany účastníka konania nedošlo ani do dňa výkonu dohľadu k zabezpečeniu splnenia predmetnej povinnosti obchodníka pri uplatnení práva spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady, čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 2 písm. e) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov**;

u k l a d á

podľa § 43 ods. 1 písm. 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 **600,- EUR** slovom **šesťsto eur**,

O d ô v o d n e n i e

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „Inšpektorát SOI“) ako príslušný orgán dohľadu vykonal prostredníctvom svojich inšpektorov výkon dohľadu za účelom preverenia spotrebiteľského podnetu evidovaného Slovenskou obchodnou inšpekciou pod č. 10083/OMP/2025. Predmetom spotrebiteľského podnetu č. 10083/OMP/2025 bolo preverenie spôsobu vybavenia vytknutia vady objednaného diela zasklenia balkóna. Zhotoviteľom diela – zasklenie balkóna je spoločnosť Oknoprojekt s.r.o., sídlo 017 01 Považská Bystrica, SNP 1427/7, IČO: 52 719 316 (ďalej aj ako „účastník konania“). Výkon dohľadu bol začatý dňa 15.01.2026 zaslaním výzvy na predloženie dokladov do elektronickej schránky účastníka konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy a pokračoval dňa 28.01.2026 úkonom dohľadu zameraným na vyhodnotenie informácií a dokladov predložených účastníkom konania v sídle Inšpektorátu SOI za prítomnosti konateľa

účastníka konania Michala Pavlíka. Z úkonu dohľadu zo dňa 28.01.2026 bol inšpektormi Inšpektorátu SOI spísaný inšpekčný záznam, ktorý prevzal konateľ účastníka konania prítomný pri úkone dohľadu.

Spotrebiteľka M. Š. vo svojom podnete, ktorý bol zaevidovaný Slovenskou obchodnou inšpekciou pod číslom 10083/OMP/2025 (ďalej aj ako „podnet č. 10083/OMP/2025“) uviedla, že spoločnosť Oknoprojekt s.r.o. už viac ako dva mesiace ignoruje vytknutie vady zasklenia balkóna, ktorú uplatnila dňa 06.10.2025, pričom namiesto vybavenia vytknutia vady zaslala spoločnosť spotrebiteľke predžalobnú výzvu na úhradu údajnej pohľadávky, hoci uplatnila právo na opravu vady. Spotrebiteľka uviedla, že vada jej bráni v užívaní balkóna, ktorý je pre ňu dôležitou súčasťou bytu a situácia tým spôsobuje zbytočné obmedzenia a nepríjemnosti.

Spotrebiteľka M. Š. k svojmu podnetu priložila kópie nasledujúcich dokladov:

- Zmluvu o diele uzatvorenú podľa § 536 obchodného zákona, v znení neskorších predpisov uzatvorenú dňa 17.06.2025 medzi zhotoviteľom Oknoprojekt s.r.o. a objednávateľom M. Š., predmet zmluvy: expodul + 2 x fix sklo + 2 x obklad + strieška, dohodnutá celková cena diela 1800 eur, dodacia lehota: júl 2025
- Faktúru č. 2500026 zo dňa 22.09.2025 na dodanie a montáž zasklievacieho systému EXPODUL – rámový + 2 x fixné boky + montáž PVC profil vonkajšie a vnútorné zábradlie, centové dorovnanie v celkovej cene 1800,00 eur, dodávateľ: Oknoprojekt s.r.o., SNP 1427/7, 017 01 Považská Bystrica, Slovensko, IČO: 52 719 316 a objednávateľ: M. Š.
- List s označením veci: Reklamácia dodaného tovaru a montáže zo dňa 06.10.2025, v ktorom spotrebiteľka vytkla vady diela nasledovne: „1. v diele: - termín dodania a montáže, namiesto júla až september; -dodanie posuvného systému, namiesto objednanej opory. 2. v montáži: -trčiaci vonkajší rám kde sa zasúva okno, zle namerané (obrázok č. 1), - zbytočne vyvrtanie dier na strope (obrázok č. 2), - nezarovnaný, zle nameraný rám okna, následne zapatlany silikónom (obrázok č. 3), - lišty, ktoré zakrývajú škaredé silikónovanie, pôvodne tam nemali byť (obrázok č. 4 a č. 5), - 1 cm odchýlka nameraná na zatvorenom okne, zle namontované (obrázok č. 6 a č.7)“, pričom spotrebiteľka alternatívne žiadala o vybavenie vytknutia vád vykonaním opravy alebo vrátením balkóna do pôvodného stavu a vrátením uhradenej zálohy za dielo
- poštový podací lístok zo dňa 08.10.2025 s podacím číslom RG789323511SK, odosielateľ: M. Š. a adresát: Oknoprojekt s.r.o., SNP 1427/7, 017 01 Považská Bystrica
- List s označením veci: Predžalobná výzva na úhradu pohľadávky zo dňa 18.11.2025 adresovaný spotrebiteľke zo strany Advokátskej kancelárie Lukáč & Co., s.r.o., Železničná 89/10, 017 01 Považská Bystrica, IČO: 54 343 224, v ktorom uvedená advokátska kancelária vyzýva spotrebiteľku na úhradu pohľadávky spoločnosti Oknoprojekt s.r.o. vo výške 1300,00 eur, ktorá predstavuje zostávajúcu časť ceny diela
- Plnomocenstvo na zatupovanie v právnej veci uplatnenie nárokov zo Zmluvy o diele zo dňa 17.06.2025, splnomocniteľ: Oknoprojekt s.r.o. so sídlom 017 01 Považská Bystrica, SNP 1427/7, IČO: 52 719 316 a splnomocnenec: Lukáč & Co., s.r.o. so sídlom 017 01 Považská Bystrica, Železničná 89/10, IČO: 54 343 224
- Vyjadrenie k predžalobnej výzve spotrebiteľky adresované Advokátskej kancelárii Lukáč & Co., s.r.o.
- 7 fotografií vykonaného diela.

Dňa 15.01.2026 bol Inšpektorátom SOI začatý výkon dohľadu na diaľku za účelom preverenia spotrebiteľského podnetu č. 10083/OMP/2025, keď bola účastníkovi konania zaslaná výzva na predloženie dokladov. V zmysle výzvy Inšpektorát SOI žiadal účastníka konania v súlade s § 28 ods. 6 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov o doručenie nasledujúcich dokladov v lehote do 5 dní odo dňa doručenia výzvy:

- Zmluvy o dielo medzi spotrebiteľkou a účastníkom konania na dodanie tovaru a montáž v zmysle uvedenej zmluvy
- kópiu písomného potvrdenia o vytknutí vady uplatnenej spotrebiteľkou
- preukázanie spôsobu vybavenia vytknutia vady
- písomnú komunikáciu medzi účastníkom konania a spotrebiteľkou ohľadne uplatnenia vady, resp. akékoľvek iné relevantné doklady k predmetu podnetu, ktorými disponuje
- vyjadrenie k predmetnému podnetu.

Výzva na predloženie dokladov bola dňa 15.01.2026 zaslaná prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy do elektronickej schránky účastníka konania. Dňa 17.01.2026 si účastník konania predmetnú výzvu prevzal.

Dňa 19.01.2026 požiadal konateľ účastníka konania Michal Pavlík telefonicky Inšpektorát SOI o vykonanie úkonu dohľadu za účelom preverenia spotrebiteľského podania č. 10083/OMP/2025 za jeho osobnej prítomnosti. Inšpektorát SOI predmetnej žiadosti vyhovel a prostredníctvom e-mailovej správy konateľa účastníka konania informoval, že stanovuje termín na predloženie požadovaných dokladov a vykonanie úkonu dohľadu na deň 28.01.2026 o 8:30 hod. za prítomnosti konateľa účastníka konania v sídle Inšpektorátu SOI.

Inšpektori Inšpektorátu SOI vykonali v sídle Inšpektorátu SOI v prítomnosti konateľa účastníka konania Michala Pavlíka dňa 28.01.2026 úkon dohľadu zameraný na vyhodnotenie informácií a dokladov predložených účastníkom konania za účelom preverenia spotrebiteľského podnetu č. 10083/OMP/2025.

Konateľ účastníka konania k úkonu dohľadu predložil kópie nasledovných dokladov:

- zmluvy o dielo uzavretú dňa 17.06.2025 medzi spoločnosťou Oknoprojekt s.r.o. a spotrebiteľkou M. Š., predmet zmluvy: expodul + 2 x fix sklo + 2 x obklad + strieška a montáž
- vytknutie vád diela spotrebiteľky zo dňa 06.10.2025 + 6 fotografií vytknutých vád
- evidencia o prijatí vytknutia vád spotrebiteľky zo dňa 06.10.2025, uvedený dátum vybavenia vytknutie vád 11.10.2025 osobný kontakt
- vyjadrenie k predžalobnej výzve zo strany spotrebiteľky zo dňa 15.12.2025
- odstúpenie od zmluvy o dielo zo dňa 14.01.2026 uplatnené zo strany spotrebiteľky, adresované spoločnosti Oknoprojekt s.r.o. a Advokátskej kancelárie Lukáč & Co., s.r.o.

Konateľ účastníka konania v čase úkonu dohľadu dňa 28.01.2026 poskytol nasledovné informácie vo forme predbežného vyjadrenia týkajúce sa spôsobu vybavenia vytknutia vád diela spotrebiteľky: „*K reklamáciám uvádzam nasledovné:*

1. *Termín dodania – sme si vedomí, že sme s termínom dodania meškali, spotrebiteľka bola telefonicky upozornená s meškaním termínu, s čím súhlasila a neskôr sme jej*

navrhli zľavu 200 eur, ktorú neprijala. Dodanie posuvného systému, namiesto objednanej opony – spotrebiteľka súhlasila s uložením okien.

- 2. V súvislosti s montážou posuvného systému a reklamáciou v bode 2, ktorú uvádza spotrebiteľka považujem za neoprávnenú reklamáciu, ktorú som aj telefonicky zamietol, avšak z dôvodu dobrých vzťahov so spotrebiteľmi vo všeobecnosti som spotrebiteľke namontoval hliníkový strop zdarma v hodnote 200 – 300 eur, čo nebola ani naša práca, bola to práca murárov.“*

Inšpektori SOI pri úkone dohľadu dňa 28.01.2026 zistili, že spotrebiteľka uzatvorila s účastníkom konania dňa 17.06.2025 zmluvu o dielo podľa ustanovení zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov, v ktorej bolo uvedené: „*ZMLUVA O DIELO Uzatvorené podľa § 536 obchodného zákona, v znení neskorších predpisov*“. S prihliadnutím na postavenie zmluvných strán ide o spotrebiteľskú zmluvu, ktorá je upravená v ustanovení § 52 a nasledujúcich zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, pričom v súlade s § 52 ods. 2 tretia veta zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov sa na všetky právne vzťahy, ktorých účastníkom je spotrebiteľ, vždy prednostne použijú ustanovenia Občianskeho zákonníka, aj keby sa inak mali použiť normy Obchodného práva. Tým, že účastník konania v postavení zhotoviteľa diela uzatvoril so spotrebiteľkou M. Š. Zmluvu o dielo podľa zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov, použil v predmetnej spotrebiteľskej zmluve neprijateľnú zmluvnú podmienku.

V zmysle § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov nesmie obchodník používať neprijateľné podmienky v zmluvách.

V zmysle § 52 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov je spotrebiteľskou zmluvou každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára obchodník so spotrebiteľom.

V zmysle § 52 ods. 2 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov ustanovenia o spotrebiteľských zmluvách, ako aj všetky iné ustanovenia upravujúce právne vzťahy, ktorých účastníkom je spotrebiteľ, použijú sa vždy, ak je to na prospech zmluvnej strany, ktorá je spotrebiteľom. Odlišné zmluvné dojednania alebo dohody, ktorých obsahom alebo účelom je obchádzanie tohto ustanovenia, sú neplatné. Na všetky právne vzťahy, ktorých účastníkom je spotrebiteľ, sa vždy prednostne použijú ustanovenia Občianskeho zákonníka, aj keď by sa inak mali použiť normy obchodného práva.

Úkonom dohľadu bolo zistené, že účastník konania porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v zmluvách, čím došlo k porušeniu zákazu stanoveného obchodníkovi v zmysle § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Inšpektori SOI ďalej pri úkone dohľadu vykonanom dňa 28.01.2026 z dokumentácie doručenej spotrebiteľom a predloženej konateľom účastníkom konania a na základe vyjadrenia konateľa účastníka konania v čase úkonu dohľadu zistili, že spotrebiteľka M. Š. dňa 08.10.2025 prostredníctvom pošty [doporučenou zásielkou RG789323511SK] písomne vytkla u účastníka konania ako zhotoviteľa vady diela, a to konkrétne: „*1. v diele: - termín dodania a montáže, namiesto júla až september; -dodanie posuvného systému, namiesto objednanej opony. 2. v montáži: -trčiaci vonkajší rám kde sa zasúva okno, zle namerané (obrázok č. 1), - zbytočne*

vyvrtanie dier na strope (obrázok č. 2), - nezarovnaný, zle nameraný rám okna, následne zapatlany silikónom (obrázok č. 3), - lišty, ktoré zakrývajú škaredé silikónovanie, pôvodne tam nemali byť (obrázok č. 4 a č. 5), - 1 cm odchýlka nameraná na zatvorenom okne, zle namontované (obrázok č. 6 a č.7)“. Účastník konania prevzal predmetnú zásielku, ktorej obsahom bolo uplatnenie vytknutia väd diela dňa 13.10.2025. Inšpektori SOI zistili, že účastník konania nepreukázal, že spotrebiteľke poskytol písomné potvrdenie o vytknutí vady, pričom zo strany účastníka konania nedošlo ani do dňa výkonu dohľadu k zabezpečeniu splnenia predmetnej povinnosti obchodníka pri uplatnení práva spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady.

V zmysle § 622 ods. 3 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov predávajúci poskytne kupujúcemu písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady kupujúcim. Predávajúci v potvrdení o vytknutí vady uvedie lehotu, v ktorej vadu v súlade s § 507 ods. 1 odstráni. Lehota oznámená podľa predchádzajúcej vety nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť.

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

Úkonom dohľadu bolo zistené, že účastník konania neposkytol spotrebiteľovi (kupujúcemu) písomné potvrdenie o vytknutí vady, čím došlo k porušeniu povinnosti obchodníka v zmysle § 4 ods. 2 písm. e) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Z úkonu dohľadu uskutočneného dňa 28.01.2026 bol inšpektormi SOI spísaný inšpekčný záznam, ktorý prevzal konateľ účastníka konania Michal Pavlík, prítomný v čase úkonu dohľadu. Na základe prílohy č. 2 k inšpekčnému záznamu spísanému dňa 28.01.2026, orgán dohľadu poučil účastníka konania pred začatím konania o porušení povinnosti v súlade § 47 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Dňa 29.01.2026 zaslal účastník konania prostredníctvom troch e-mailových správ kópie nasledovných dokumentov:

- Protokol o vykonaní stavebných prác – Zasklenie balkóna zo dňa 11.10.2025, objednávateľ: M. Š., rozsah vykonaných prác: montáž hliníkového plechu na strop zadarmo, cena okolo 200 – 300 €
- upravenú vzorovú Zmluvu o dielo uzatvorenú podľa ustanovení Občianskeho zákonníka
- 2 fotografie zasklenia balkóna.

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 08.04.2026 v súlade s § 48 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Účastník konania si oznámenie o začatí konania o porušení povinnosti prevzal v rovnaký deň – 08.04.2026.

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 k dôvodom začatia konania o porušení povinnosti v správnom orgáne stanovenej lehote ani dodatočne, do dňa vydania rozhodnutia, 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. Orgán dohľadu je toho názoru, že stav zistený v čase výkonov dohľadu porovnaný so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi, bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny.

Pokiaľ ide o časť predbežného vyjadrenia účastníka konania v čase úkonu dohľadu dňa 28.01.2026, v ktorom k časti uplatneného vytknutia vád diela uviedol, že v súvislosti s montážou posuvného systému a reklamáciou v bode 2, ktorú uvádza spotrebiteľka, účastník konania považuje túto za neoprávnenú reklamáciu, ktorú aj telefonicky zamietol, avšak z dôvodu dobrých vzťahov so spotrebiteľmi vo všeobecnosti spotrebiteľke namontoval hliníkový strop zdarma v hodnote 200 – 300 eur, orgán dohľadu uvádza, že síce hodnotí pozitívne následnú činnosť zo strany účastníka konania, avšak uvedené žiadnym spôsobom nemení skutkový stav zistený vykonaným dohľadom. Účastník konania žiadnym spôsobom nepreukázal, že v prípade uplatnenia vytknutia vád diela, ktoré uplatnila spotrebiteľka písomne formou doručenej poštovej zásielky dňa 08.10.2025, poskytol písomné potvrdenie o vytknutí vady. Na základe nedodržania povinnosti poskytnúť spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady kupujúcim neboli spotrebiteľovi poskytnuté všetky informácie, ktoré požaduje zákon o ochrane spotrebiteľa v spojení s Občianskym zákonníkom. Nesplnením si povinnosti vyplývajúcej obchodníkovi z ustanovenia § 4 ods. 2 písm. e) zákona č. 108/2024 Z. z. v nadväznosti na ustanovenie § 622 ods. 3 Občianskeho zákonníka bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na poskytnutie písomného potvrdenia o vytknutí vád, ktoré má pre spotrebiteľa význam z dôvodu preukázania skutočnosti, že si u obchodníka ako predávajúceho uplatnil právo zo zodpovednosti za vady diela, pričom uvedené môže byť pre spotrebiteľa dôležitým podkladom, ak sa rozhodne uplatňovať si svoje práva v rámci občianskeho konania na súde.

V zmysle dôvodovej správy k zákonu č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, pri vytknutí vady predávajúci bezodkladne poskytne kupujúcemu potvrdenie o vytknutí vady. Uvedené potvrdenie zabezpečí, že kupujúci bude vedieť preukázať, že vadu u predávajúceho vytkol. Potvrdenie predávajúci poskytne v písomnej forme, čo znamená, že môže ísť aj o potvrdenie v elektronickej podobe zaslané formou e-mailu alebo iným spôsobom.

Zároveň považuje správny orgán v súvislosti s vyjadrením účastníka konania za potrebné zdôrazniť, že v prípade ak sa účastník konania rozhodol odmietnuť zodpovednosť za časť spotrebiteľom vytknutých vád, mal v súlade s ustanovením § 622 ods. 4 Občianskeho zákonníka povinnosť písomne dôvody odmietnutia zodpovednosti za dané vady oznámiť spotrebiteľovi ako kupujúcemu.

Správny orgán vzal ďalej do úvahy, že účastník konania použil v Zmluve o dielo uzatvorenej so spotrebiteľom dňa 17.06.2025 neprijateľnú zmluvnú podmienku, ktorou vytvoril nerovnováha v právach a povinnostiach v neprospech spotrebiteľa tým spôsobom, že v rozpore s ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. uzatvoril účastník konania ako zhotoviteľ diela so spotrebiteľom predmetnú zmluvu v súlade s ustanovením § 536 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, v znení neskorších predpisov. Niet pochyb, že v uvedenom prípade je Zmluva o dielo uzatvorená dňa 17.06.2025 spotrebiteľskou zmluvou v zmysle definície uvedenej v ustanovení § 52 ods. 1 Občianskeho zákonníka, pričom tak Občiansky zákonník ako aj zákon 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov poskytuje spotrebiteľovi ako slabšej zmluvnej strane zvýšenú ochranu jeho práv. Uvedeným konaním obchodníka boli porušené práva spotrebiteľa na informácie.

Orgán dohľadu dodáva, že účastník konania je povinný poznať zákony, ktoré sa ho týkajú. Táto povinnosť poznať a dodržiavať zákony vychádza z ustanovenia § 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 produktov 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. 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 § 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 povinnosti 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.

Orgán dohľadu uvádza, že zbiehajúce sa delikty sú postihnuté sankciou určenou pre najťažší z nich. Vzhľadom na uvedené teda bola v danom prípade pokuta, v súlade s absorpčnou zásadou uvedenou v § 44 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, uložená podľa ustanovenia § 43 ods. 1 písm. a) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

V zmysle § 43 ods. 4 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov obratom podľa odsekov 1 až 3 sa rozumie súčet všetkých tržieb, výnosov alebo príjmov z predaja alebo poskytovania produktov bez nepriamych daní, ku ktorému sa pripočíta finančná pomoc poskytnutá dohliadanej osobe. V zmysle § 43 ods. 5 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov predchádzajúcim účtovným obdobím sa rozumie účtovné obdobie, za ktoré bola zostavená posledná riadna účtovná závierka. V zmysle účtovnej závierky účastníka konania k 31.12.2024 zistenej zo stránky www.registeruz.sk (register Ministerstva financií Slovenskej republiky) bol čistý obrat účastníka konania za bezprostredne predchádzajúce účtovné obdobie vo výške 125 671 eur. Výpočet 2 % obratu účastníka konania za predchádzajúce účtovné obdobie nepresiahol sumu 200 000 eur, na základe čoho je zákonná sadzba pre účastníka konania stanovená vo výške od 200 eur do 2513,42 eur.

Orgán dohľadu uložil na základe tohto rozhodnutia účastníkovi konania pokutu vo výške 600 eur, ktorú vzhľadom na zistené nedostatky považuje orgán dohľadu za primeranú, pričom ide o pokutu v dolnej hranici zákonnej sadzby.

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

Z hľadiska závažnosti orgán dohľadu prihliadol na skutočnosť, že použitím neprijateľnej podmienky v zmluve o dielo uzavretej medzi spotrebiteľom a obchodníkom ako aj pri neposkytnutí písomného potvrdenia o vytknutí vady spotrebiteľovi, neboli tomuto poskytnuté úplne informácie, na ktoré má spotrebiteľ právo. Na základe uvedeného účel sledovaný zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 písm. b), podľa ktorého každý spotrebiteľ má právo na informácie v rozsahu a za podmienok podľa tohto zákona a právne záväzných aktov Európskej únie, vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol. Následkom protiprávneho konania účastníka konania je porušenie práva spotrebiteľov na informácie.

Z hľadiska času (trvania) protiprávneho konania orgán dohľadu negatívne zohľadnil tú skutočnosť, že napriek tomu, že spotrebiteľka vytkla vady diela dňa 08.10.2025, pričom účastník konania prevzal vytknutie vád diela dňa 13.10.2025, ani do času výkonu dohľadu dňa 28.01.2026 nedošlo zo strany účastníka konania k zabezpečeniu splnenia povinnosti obchodníka pri uplatnení práva spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady, konkrétne keď účastník konania nevydal spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vád diela.

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

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 budúca vyvarovala porušeniu zákonných ustanovení. Orgán dohľadu považuje uloženie pokuty v tejto výške vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze za primeranú a zároveň zodpovedajúcu zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

Orgán dohľadu pri určovaní pokuty taktiež postupoval v súlade so zákonom č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov a síce s ustanovením § 3 ods. 5, v zmysle ktorého správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely, a teda sú povinné objektívne podobné prípady rozhodovať zhodne. Orgán dohľadu má za to, že pokuta uložená účastníkovi konania, nevykazuje neodôvodnené rozdiely s prípadmi iných podnikateľských subjektov za obdobné porušenie zákona, je uložená odôvodnene, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.