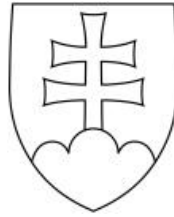


Číslo: PP/0080/03/2025

Dňa 18.05.2026



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: COOP Jednota Prievidza, spotrebné družstvo so sídlom 971 68 Prievidza, A. Hlinku I. 437, IČO: 00 169 005

pre porušenie zákazu obchodníka zisteného na základe výkonu dohľadu na mieste uskutočneného Inšpektorátom Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj dňa 28.11.2025 v prevádzkarni COOP Jednota, M. R. Štefánika 306/55, 972 23 Dolné Vestenice, a to:

- **pre porušenie zákazu obchodníka podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v zmysle ktorého obchodník nesmie používať nekalé obchodné praktiky, pričom za nekalú obchodnú praktiku sa považuje aj klamlivé konanie a obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, vo vzťahu k existencii osobitnej cenovej výhody.** Dohľadom vykonaným dňa 28.11.2025 bolo Inšpektorátom Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj zistené, že 16 druhov tovarov [menovite: 1 druh tovaru *Vrecia Fino Zeus zaťah. 70L 8ks*, predajná (znížená) cena tovaru: 1,99 EUR, uvedená predchádzajúca cena tovaru: 1,65 EUR; 1 druh tovaru *Vrecia Fino Zeus zaťah. 40L 12ks*, predajná (znížená) cena tovaru: 1,99 EUR, uvedená predchádzajúca cena tovaru: 1,65 EUR; 1 druh tovaru *Ponožky Nordic Termo 23-32*, predajná (znížená) cena tovaru: 1,99 EUR, uvedená predchádzajúca cena tovaru: 1,89 EUR; 1 druh tovaru *Ponožky relaxačné protišmykové*, predajná (znížená) cena tovaru: 5,49 EUR, uvedená predchádzajúca cena tovaru: 4,99 EUR; 1 druh tovaru *Pančuchy dámske Winter 100*,

predajná (znižená cena) tovaru: 7,49 EUR, uvedená predchádzajúca cena tovaru: 6,69 EUR; 1 druh tovaru *Taška darčeková vianočná motív AB*, predajná (znižená) cena tovaru: 0,99 EUR, uvedená predchádzajúca cena tovaru: 0,95 EUR; 1 druh tovaru *Košičky papierové farebné 100ks Balis*, predajná (znižená cena) tovaru: 1,99 EUR, uvedená predchádzajúca cena tovaru: 1,75 EUR; 1 druh tovaru *Košičky cukrárske 35x20 5 farieb 100 ks*, predajná (znižená cena) tovaru: 1,89 EUR, uvedená predchádzajúca cena tovaru: 1,69 EUR; 1 druh tovaru *Šampón Bela antiparazit 230ml*, predajná (znižená cena) tovaru: 2,19 EUR, uvedená predchádzajúca cena tovaru: 1,99 EUR; 1 druh tovaru *Krmivo pes Pedigree kapsule Junior 10+2 1,2kg*, predajná (znižená cena) tovaru: 5,99 EUR, uvedená predchádzajúca cena tovaru: 4,99 EUR; 1 druh tovaru *Vreckovky hygienické Aloe 10ks COOP PR*, predajná (znižená cena) tovaru: 1,19 EUR, uvedená predchádzajúca cena tovaru: 0,99 EUR; 1 druh tovaru *Vreckovky hygienické 10ks COOP Premium*, predajná (znižená cena) tovaru: 1,19 EUR, uvedená predchádzajúca cena tovaru: 0,99 EUR; 1 druh tovaru *Tampóny Ria Super 16ks*, predajná (znižená cena) tovaru: 2,39 EUR, uvedená predchádzajúca cena tovaru: 2,39 EUR; 1 druh tovaru *Vložky Always Ultra Normal 40ks*, predajná (znižená cena) tovaru: 6,49 EUR, uvedená predchádzajúca cena tovaru: 6,49 EUR; 1 druh tovaru *Antiperspirant DOVE Stick classic Fresh 50ml*, predajná (znižená cena) tovaru: 3,19 EUR, uvedená predchádzajúca cena tovaru: 3,19 EUR a 1 druh tovaru *Olej na opaľovanie NUBIAN SPF 20 200ml*, predajná (znižená cena) tovaru: 10,49 EUR, uvedená predchádzajúca cena tovaru: 10,49 EUR] ponúkaných na predaj prostredníctvom prevádzkarne účastníka konania COOP Jednota, M. R. Štefánika 306/55, 972 23 Dolné Vestenice, bolo označených oznámením o znížení ceny na základe informácie „AKCIA“ spolu s uvedením predchádzajúcej ceny tovarov, napriek tomu, že vzhľadom na predajnú cenu tovarov k zníženiu ceny nedošlo, t. j. predajná cena tovarov bola vyššia alebo rovnaká ako predchádzajúca cena. Na základe uvedeného nedošlo pri predmetných 16 druhov tovarov k zníženiu ceny tovarov v zmysle § 7 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Účastník konania sa uvedeným konaním dopustil klamlivého konania, ktoré je spôsobilé zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie vo vzťahu k existencii osobitnej cenovej výhody, keď spotrebiteľ legitímne očakáva, že predmetných 16 druhov tovarov je ponúkaných so zníženou cenou, avšak po porovnaní predajnej ceny a predchádzajúcej ceny k zníženiu ceny nedošlo. Uvedeným konaním sa účastník konania dopustil porušenia § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení účinnom do 31.12.2025;

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 v znení účinnom do 31.12.2025

p o k u t u

vo výške 1500,- EUR (slovom jedentisícpäťsto eur).

Odôvodnenie

Dňa 28.11.2025 vykonal Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „Inšpektorát SOI“) ako orgán dohľadu prostredníctvom svojich inšpektorov výkon dohľadu na mieste za účelom preverenia plnenia povinností obchodníka pri oznámení o znížení ceny tovarov. Dohľad na mieste bol vykonaný dňa 28.11.2025 v prevádzkarni COOP Jednota, M. R. Štefánika 306/55, 972 23 Dolné Vestenice. Obchodníkom prevádzkujúcim predmetnú prevádzkareň je spoločnosť COOP Jednota Prievidza, spotrebné družstvo so sídlom 971 68 Prievidza, A. Hlinku I. 437, IČO: 00 169 005 (ďalej aj ako „účastník konania“).

Inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „inšpektori SOI“) dňa 28.11.2025 pri výkone dohľadu na mieste v prevádzkarni COOP Jednota, M. R. Štefánika 306/55, 972 23 Dolné Vestenice, zistili, že 16 druhov tovarov v ponuke na predaj bolo označených oznámením o znížení ceny na základe informácie „AKCIA“ spolu s uvedením predchádzajúcej ceny tovarov, napriek tomu, že vzhľadom na predajnú cenu tovarov k zníženiu ceny nedošlo, t. j. predajná cena tovarov bola vyššia alebo rovnaká ako predchádzajúca cena, menovite išlo tieto tovary:

- 1 druh tovaru *Vrecia Fino Zeus zaťah. 70L 8ks*, uvedená predajná (znížená) cena tovaru: 1,99 EUR, uvedená predchádzajúca cena tovaru: 1,65 EUR;
- 1 druh tovaru *Vrecia Fino Zeus zaťah. 40L 12ks*, uvedená predajná (znížená) cena tovaru: 1,99 EUR, uvedená predchádzajúca cena tovaru: 1,65 EUR;
- 1 druh tovaru *Ponožky Nordic Termo 23-32*, uvedená predajná (znížená) cena tovaru: 1,99 EUR, uvedená predchádzajúca cena tovaru: 1,89 EUR;
- 1 druh tovaru *Ponožky relaxačné protišmykové*, uvedená predajná (znížená) cena tovaru: 5,49 EUR, uvedená predchádzajúca cena tovaru: 4,99 EUR;
- 1 druh tovaru *Pančuchy dámske Winter 100*, uvedená predajná (znížená) cena tovaru: 7,49 EUR, uvedená predchádzajúca cena tovaru: 6,69 EUR;
- 1 druh tovaru *Taška darčeková vianočná motív AB*, uvedená predajná (znížená) cena tovaru: 0,99 EUR, uvedená predchádzajúca cena tovaru: 0,95 EUR;
- 1 druh tovaru *Košičky papierové farebné 100ks Balis*, uvedená predajná (znížená) cena tovaru: 1,99 EUR, uvedená predchádzajúca cena tovaru: 1,75 EUR;
- 1 druh tovaru *Košičky cukrárske 35x20 5 farieb 100 ks*, uvedená predajná (znížená) cena tovaru: 1,89 EUR, uvedená predchádzajúca cena tovaru: 1,69 EUR;
- 1 druh tovaru *Šampón Bela antiparazit 230ml*, uvedená predajná (znížená) cena tovaru: 2,19 EUR, uvedená predchádzajúca cena tovaru: 1,99 EUR;
- 1 druh tovaru *Krmivo pes Pedigree kapsule Junior 10+2 1,2kg*, uvedená predajná (znížená) cena tovaru: 5,99 EUR, uvedená predchádzajúca cena tovaru: 4,99 EUR;
- 1 druh tovaru *Vreckovky hygienické Aloe 10ks COOP PR*, uvedená predajná (znížená) cena tovaru: 1,19 EUR, uvedená predchádzajúca cena tovaru: 0,99 EUR;
- 1 druh tovaru *Vreckovky hygienické 10ks COOP Premium*, uvedená predajná (znížená) cena tovaru: 1,19 EUR, uvedená predchádzajúca cena tovaru: 0,99 EUR;
- 1 druh tovaru *Tampóny Ria Super 16ks*, uvedená predajná (znížená) cena tovaru: 2,39 EUR, uvedená predchádzajúca cena tovaru: 2,39 EUR;
- 1 druh tovaru *Vložky Always Ultra Normal 40ks*, uvedená predajná (znížená) cena tovaru: 6,49 EUR, uvedená predchádzajúca cena tovaru: 6,49 EUR;
- 1 druh tovaru *Antiperspirant DOVE Stick classic Fresh 50ml*, uvedená predajná (znížená) cena tovaru: 3,19 EUR, uvedená predchádzajúca cena tovaru: 3,19 EUR;
- 1 druh tovaru *Olej na opaľovanie NUBIAN SPF 20 200ml*, uvedená predajná (znížená) cena tovaru: 10,49 EUR, uvedená predchádzajúca cena tovaru: 10,49 EUR.

Na základe uvedeného nedošlo pri predmetných 16 druhov tovarov k zníženiu ceny tovarov v zmysle § 7 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Účastník konania sa uvedeným konaním dopustil použitia nekalej obchodnej praktiky, konkrétne klamlivého konania, ktoré je spôsobilé zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie vo vzťahu k existencii osobitnej cenovej výhody, keď spotrebiteľ legítimne očakáva, že predmetných 16 druhov tovarov je ponúkaných so zníženou cenou, avšak po porovnaní predajnej ceny a predchádzajúcej ceny k zníženiu ceny nedošlo. Uvedeným konaním sa účastník konania dopustil porušenia § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení účinnom do 31.12.2025 (ďalej aj ako „zákon č. 108/2024 Z. z.“).

V zmysle § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 108/2024 Z. z. obchodník nesmie používať nekalé obchodné praktiky.

V zmysle § 9 ods. 4 zákona č. 108/2024 Z. z. 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. 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. 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 cene, spôsobu výpočtu ceny alebo k existencii osobitnej cenovej výhody.

V zmysle § 7 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z. obchodník je povinný v každom oznámení o znížení ceny tovaru uviesť predchádzajúcu cenu tovaru.

V zmysle § 7 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z. z. obchodník je povinný v každom oznámení o znížení ceny tovaru uviesť predchádzajúcu cenu tovaru. Predchádzajúca cena tovaru je najnižšia cena, za ktorú obchodník predával alebo poskytoval tovar a) v období 30 dní pred znížením ceny tovaru, alebo b) od začiatku predaja alebo poskytovania tovaru, ak obchodník predával alebo poskytoval tovar v období kratšom ako 30 dní pred znížením ceny.

Z dohľadu uskutočneného dňa 28.11.2025 inšpektori SOI spísali na prevádzkarni účastníka konania COOP Jednota, M. R. Štefánika 306/55, 972 23 Dolné Vestenice inšpekčný záznam. V súlade s § 32 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z. z. bola účastníkovi konania určená lehota 5 pracovných dní od doručenia inšpekčného záznamu na podanie písomného vyjadrenia k obsahu inšpekčného záznamu. Na základe prílohy k inšpekčnému záznamu, Inšpektorát SOI ako orgán dohľadu poučil účastníka konania pred začatím konania o porušení povinnosti v súlade s § 47 zákona č. 108/2024 Z. z.

Z dôvodu neprítomnosti osoby oprávnenej konať v mene účastníka konania bol inšpekčný záznam spísaný dňa 28.11.2025 odoslaný účastníkovi konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy dňa 01.12.2025. Účastník konania si prevzal inšpekčný záznam vo svojej elektronickej schránke dňa 02.12.2025.

Dňa 08.12.2025 účastník konania zaslal prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy list „Vec: Inšpekčný záznam z výkonu dohľadu - vyjadrenie“. Z obsahu vyjadrenia účastníka konania vyplývalo, že účastník konania nesúhlasil so závermi uvedenými v inšpekčnom zázname, ktorý bol spísaný dňa 28.11.2025. Podľa účastníka konania došlo v rámci predaja 16 druhov tovarov uvedených v inšpekčnom zázname k reálnemu zníženiu cien týchto tovarov, keďže ich bežná cena bola pred zaradením produktov do akcie vyššia ako akciová cena uvedená na cenovke. Ďalej účastník konania uviedol, že označenie predmetných produktov akciovými cenovkami s označením „Akcia“ bolo výsledkom transparentného postupu pri cenotvorbe, ktorý vychádza z bežných princípov maloobchodného predaja a nie je smerovaný k uvedeniu spotrebiteľa do omylu. Nesúhlas s výsledkom dohľadu účastník konania odôvodnil poukázaním na čl. 6a Smernice Európskeho parlamentu a Rady č. 98/6/ES a výkladovým stanoviskom k ustanoveniu § 7 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z. Účastník konania dal uvedené ustanovenia do súvislosti s tým, že obchodná sieť COOP Jednota Slovensko pozostáva z 25 regionálnych spotrebných družstiev, ktoré aplikujú v režime cenotvorby autonómiu v tvorbe cien, keď sa ceny môžu na jednotlivých prevádzkach, resp. regiónoch líšiť.

Inšpektorát SOI reagoval na vyjadrenie účastníka konania zo dňa 08.12.2025 prostredníctvom listu „Vec: Vyjadrenie dohliadanej osoby k inšpekčnému záznamu spísanému dňa 28.11.2025 – odpoveď“. Inšpektorát SOI uviedol, že účastníkom konania uvádzané skutočnosti (odlišnosť predajných cien v jednotlivých regiónoch, resp. prevádzkach) neboli predmetom výkonu dohľadu. Inšpektorát SOI dal účastníkovi konania zároveň do pozornosti, že do ustanovenia § 7 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z. bola s účinnosťou od 01.01.2026 pre ešte zrozumiteľnejšie stanovenie povinnosti obchodníka v súvislosti s uvádzaním predchádzajúcej ceny tovaru doplnená druhá veta v znení: „Obchodník je povinný určiť zníženie ceny tovaru na základe predchádzajúcej ceny tovaru“. S prihliadnutím na cenové informácie pred tovarmi (cenovky) uvedenými v inšpekčnom zázname spísanom dňa 28.11.2025, možno podľa Inšpektorátu SOI jednoznačne ustáliť, že tovary špecifikované v predmetnom inšpekčnom zázname mali uvádzanú najnižšiu cenu za posledných 30 dní vyššiu, prípadne rovnakú ako bola aktuálna akciová predajná cena, a teda tovary v skutočnosti neboli ponúkané za zvýhodnenú akciovú cenu. Inšpektorát SOI zdôraznil, že takéto konanie zo strany obchodníka je možné jednoznačne charakterizovať ako nekalú obchodnú praktiku vo forme klamlivého konania. Rozdielnosť, resp. autonómnosť cenotvorby v jednotlivých regiónoch a prevádzkach, ako ju opísal účastník konania, nemá vplyv na dodržiavanie povinnosti ustanovenej v § 7 zákona č. 108/2024 Z. z. Inšpektorát SOI v tejto súvislosti taktiež poukázal na rozsudok súdneho dvora č. C-330/23 (vo veci Aldi Süd) zo dňa 26.09.2024, ktorý sa týka výkladu článku 6a ods. 1 a 2 smernice 98/6/ES Európskeho parlamentu a Rady zo 16. februára 1998. Na základe predmetného rozsudku Európsky súdny dvor potvrdil, že zľava (napr. percentuálne vyjadrená) musí byť vypočítaná z najnižšej ceny tovaru za posledných 30 dní a nie z ceny bezprostredne predchádzajúcej zľave, ak bola táto cena v danom období zvýšená. Ďalej z predmetného rozsudku vyplýva, že predajná cena výrobku, ktorá bola v oznámení prezentovaná ako cena znížená vo vzťahu k predchádzajúcej cene tohto výrobku, v skutočnosti nemôže byť rovnaká alebo dokonca vyššia ako predchádzajúca cena. Inšpektorát SOI zdôraznil, že v zmysle citovaného rozsudku Európskeho súdneho dvora bol skutkový stav zistený inšpektormi SOI pri výkone dohľadu správne zaznamenaný a posúdený ako porušenie zákona č. 108/2024 Z. z. Na

základe vyššie uvedeného preto Inšpektorát SOI trvá na zisteniach uvedených v inšpekčnom zázname spísanom pri výkone dohľadu dňa 28.11.2025.

Inšpektorát SOI dňa 23.03.2026 zaslal elektronickú správu obsahujúcu list „Vec: Vyjadrenie dohliadanej osoby k inšpekčnému záznamu spísanému dňa 28.11.2025 – odpoveď“ prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy do elektronickej schránky účastníka konania. Účastník konania si prevzal elektronickú správu dňa 23.03.2026.

Na základe zistenia nedostatku 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 28.04.2026 v súlade s § 48 zákona č. 108/2024 Z. z. Účastník konania si prevzal elektronickú správu obsahujúcu oznámenie o začatí konania o porušení povinnosti dňa 29.04.2026.

V zmysle § 46 zákona č. 108/2024 Z. z. na konanie o porušení povinnosti sa vzťahuje Správny poriadok.

V zmysle § 48 písm. c) zákona č. 108/2024 Z. z. 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.

Dňa 07.05.2026 účastník konania zaslal prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy list „Vec: Vyjadrenie k oznámeniu o začatí konania o porušení povinnosti“. Účastník konania vo svojom vyjadrení uviedol, že nedostatky zistené počas kontroly ho mrzia, pretože striktne dbá na dodržiavanie platnej legislatívy. Účastník konania ďalej uviedol, že popísanými nedostatkami v žiadnom prípade nechcel zákazníka uviesť do omylu a v prípade tejto podľa účastníka konania špecifickej skupiny nepotravinárskych tovarov sa jednalo o systémovú chybu, na odstránenie ktorej účastník konania okamžite prijal náležité opatrenia. Na záver svojho vyjadrenia účastník konania požiadal, aby orgán dohľadu zbral do úvahy pri posudzovaní výsledku kontroly okolnosti uvedené v tomto vyjadrení.

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 časť vyjadrenia účastníka konania zo dňa 07.05.2026, v ktorej uviedol, že popísanými nedostatkami v žiadnom prípade nechcel zákazníka uviesť do omylu a v prípade tejto podľa účastníka konania špecifickej skupiny nepotravinárskych tovarov sa jednalo o systémovú chybu, 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. 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.

V súvislosti s časťou vyjadrenia účastníka konania zo dňa 07.05.2026, v ktorej uviedol, že okamžite prijal na vykonanie nápravy náležité opatrenia, orgán dohľadu uvádza, že síce hodnotí pozitívne dodatočný výkon nápravy, avšak 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 bolo spoľahlivo zistené, že 16 druhov tovarov ponúkaných na predaj prostredníctvom prevádzkarne účastníka konania COOP Jednota, M. R. Štefánika 306/55, 972 23 Dolné Vestenice, bolo označených oznámením o znížení ceny spolu s uvedením predchádzajúcej ceny tovarov, napriek tomu, že vzhľadom na predajnú cenu tovarov k zníženiu ceny nedošlo, t. j. predajná cena tovarov bola vyššia alebo rovnaká ako predchádzajúca cena. Na základe uvedeného nedošlo pri predmetných 16 druhov tovarov k zníženiu ceny tovarov v zmysle § 7 zákona č. 108/2024 Z. z. Účastník konania sa uvedeným konaním dopustil použitia nekalej obchodnej praktiky, konkrétne klamlivého konania, ktoré je spôsobilé zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie vo vzťahu k existencii osobitnej cenovej výhody, keď spotrebiteľ legitímne očakáva, že predmetných 16 druhov tovarov je ponúkaných so zníženou cenou, avšak po porovnaní predajnej ceny a predchádzajúcej ceny k zníženiu ceny nedošlo.

Orgán dohľadu uvádza, že v plnom rozsahu zotrváva na svojom stanovisku zo dňa 23.03.2026, ktoré bolo účastníkovi konania zaslané prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy. Orgán dohľadu má za to, že v predmetnom stanovisku dostatočne vyčerpávajúco (na podklade zákonných ustanovení a rozsudku Súdneho dvora Európskej únie) vysvetlil účastníkovi konania právne dôvody, pre ktoré trvá na zistenom nedostatku. Pokiaľ obchodník prezentuje pri tovare zníženie ceny, je povinný určiť zníženie ceny tovaru na základe predchádzajúcej ceny tovaru (najnižšej ceny za posledných 30 dní pred znížením ceny tovaru). Prezentovaná znížená cena tovaru tak nemôže byť rovnaká alebo dokonca vyššia ako predchádzajúca cena tohto tovaru.

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. 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. 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. predchádzajúcim účtovným obdobím sa rozumie účtovné obdobie, za ktoré bola zostavená posledná riadna účtovná závierka. V zmysle účtovnej závierky účastníka konania k 31.12.2025 zistenej zo stránky www.registeruz.sk (register Ministerstva financií Slovenskej republiky) bol čistý obrat účastníka konania za bezprostredne predchádzajúce účtovné obdobie vo výške 101 408 375 eur. Výpočet 2 % obratu účastníka konania za predchádzajúce účtovné obdobie presiahol sumu 200 000 eur. Na základe uvedeného je zákonná sadzba pre účastníka konania stanovená vo výške od 200 eur do 200 000 eur.

Orgán dohľadu uložil na základe tohto rozhodnutia účastníkovi konania pokutu vo výške 1500 eur, ktorú vzhľadom na zistený nedostatok považuje za primeranú, pričom ide o pokutu stále blízko spodnej 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. prihliadol na závažnosť, povahu, spôsob, rozsah, trvanie a okolnosti porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dohľadu vzal v úvahu, že účastník konania ako obchodník je povinný dodržiavať všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa.

Z hľadiska závažnosti orgán dohľadu prihliadol na skutočnosť, že porušením zákazu obchodníka používať nekalé obchodné praktiky, pričom za nekalú obchodnú praktiku sa považuje aj klamlivé konanie, došlo zo strany účastníka konania k upieraniu ekonomických záujmov spotrebiteľa a taktiež práva spotrebiteľa na informácie. Na základe uvedeného účel sledovaný zákonom č. 108/2024 Z. z. 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.

Orgán dohľadu negatívne zhodnotil, že účastník konania uvádzal klamlivé údaje o znížení ceny až u 16 druhoch tovarov nachádzajúcich sa v ponuke predaja na prevádzkarni účastníka konania. Na základe uvedeného nešlo o ojedinelé administratívne pochybenie obchodníka (chybný výpočet ceny), ale o nepochopenie legislatívnych povinností pri znížení ceny tovarov. Orgán dohľadu zdôrazňuje, že zistené porušenie povinností účastníka konania je reálne spôsobilé uviesť spotrebiteľa do omylu a ohroziť jeho ekonomické záujmy.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu bolo porušenie práva spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov a práva na informácie; nesplnenie zákonnej povinnosti obchodníka s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zisteného nedostatku a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 108/2024 Z. z., nakoľko účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov a právo na informácie v zmysle § 3 ods. 1 písm. a) a písm. b) zákona č. 108/2024 Z. z. Orgán dohľadu prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu (počet druhov tovarov, pri ktorých sa účastník konania dopustil klamlivého konania) a proporcionalitu uloženú pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú orgán dohľadu za porušenie povinností môže uložiť, a preto pristúpil k uloženiu pokuty, ktorú považuje v danom prípade za adekvátnu.

Orgán dohľadu ďalej negatívne zhodnotil, že konaním účastníka konania boli naplnené všetky znaky nekalej obchodnej praktiky, t. j. rozpor s požiadavkami odbornej starostlivosti a

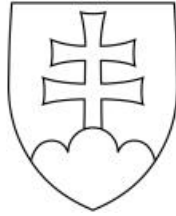
podstatné narušenie ekonomického správania priemerného spotrebiteľa, keď spotrebiteľ objektívne očakával od obchodníka zníženie ceny tovarov, avšak po porovnaní predajných cien a predchádzajúcich cien predmetných tovarov k zníženiu cien reálne nedošlo.

Taktiež orgán dohľadu uvádza, že v súvislosti so zisteným nedostatkom neprijal účastník konania žiadne dobrovoľné opatrenie v zmysle § 35 zákona č. 108/2024 Z. z. a zo strany účastníka konania neboli splnené ani podmienky pre aplikáciu ustanovenia v zmysle § 44 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z.

Orgán dohľadu sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname z dohľadu vykonaného dňa 28.11.2025, vyjadreniami účastníka konania zo dňa 08.12.2025 a 07.05.2026, 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 zistených nedostatkov.

Pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení orgán dohľadu okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanoveniach § 42 a § 44 zákona č. 108/2024 Z. z., 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 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.

Pri určovaní pokuty orgán dohľadu 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.



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 § 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:

Nový dom, s. r. o., 018 41 Dubnica nad Váhom, Námestie Matice slovenskej 4260/33, IČO: 43 968 279

pre porušenie zákazu obchodníka zisteného na základe výkonu dohľadu zameraného na prešetrenie spotrebiteľského podnetu zaevidovaného Slovenskou obchodnou inšpekciou pod číslom 5850/OMP/2025, a to:

- **pre porušenie povinnosti obchodníka podľa § 4 ods. 1 písm. j) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, t. j. povinnosť poskytnúť spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady služby a o lehote, v ktorej vadu odstráni, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady služby, bezodkladne po vytknutí vady spotrebiteľom.** Výkonom dohľadu bolo Inšpektorátom SOI dňa 09.09.2025 zistené, že dňa 23.06.2025 spotrebiteľka L. V. prostredníctvom pošty zaslala na adresu sídla účastníka konania list: „Vec: Žiadosť o reklamáciu ročného vyúčtovania za byt č. XX za rok 2024“, ktorý obsahoval vytknutie vady služby - ročné vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytu (byt č. XX na adrese Medňanská 896, 019 01 Ilava) za obdobie od 01.01.2024 do 31.12.2024, pričom účastník konania neposkytol spotrebiteľke písomné potvrdenie o vytknutí vady služby. Účastník konania na predmetné vytknutie vady služby reagoval až dňa 28.07.2025, keď zaslal spotrebiteľke prostredníctvom pošty list: „VEC : Odpoveď na Vašu žiadosť o reklamáciu ročného vyúčtovania za r. 2024“. Neposkytnutím písomného potvrdenia o vytknutí vady služby bezodkladne po vytknutí vady spotrebiteľkou došlo k porušeniu **§ 4 ods. 1 písm. j) 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 300,- EUR (slovom tristo eur)

O d ô v o d n e n i e

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „Inšpektorát SOI“) ako orgán dohľadu vykonal prostredníctvom svojich inšpektorov výkon dohľadu na diaľku za účelom preverenia spotrebiteľského podnetu zaevidovaného Slovenskou obchodnou inšpekciou pod číslom 5850/OMP/2025. Predmetom spotrebiteľského podnetu pani L. V. bolo preverenie nevybavenia vytknutia vady služby – ročného vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu (byt č. XX na adrese Medňanského 896, 019 01 Ilava) za obdobie od 01.01.2024 do 31.12.2024. Poskytovateľom služieb súvisiacich so správou bytového domu je obchodná spoločnosť Nový dom, s. r. o. so sídlom 018 41 Dubnica nad Váhom, Námestie Matice slovenskej 4260/33, IČO: 43 968 279 (ďalej aj ako „účastník konania“). Výkon dohľadu bol začatý dňa 14.08.2025 zaslaním výzvy na doručenie dokladov do elektronickej schránky účastníka konania a pokračoval dňa 09.09.2025 spísaním inšpekčného záznamu, na základe ktorého boli vyhodnotené informácie a doklady predložené účastníkom konania v súvislosti so spotrebiteľským podnetom č. 5850/OMP/2025.

Spotrebiteľka pani L. V. vo svojom podnete uviedla, že dňa 23.06.2025 písomne uplatnila u spoločnosti Nový dom, s. r. o. ako vlastníčka bytu vytknutie vád poskytnutej služby súvisiacej s činnosťou správcu bytového domu nachádzajúcom sa na adrese Medňanského 896/19, 019 01 Ilava. Písomné vytknutie vád služby bolo zo strany spoločnosti Nový dom, s. r. o. prevzaté dňa 24.06.2025. Uplatnenie vytknutie vád služby sa týkalo spôsobu rozpočítania mesačných poplatkov medzi bytmi, keď napriek opakovanému zvyšovaniu mesačných záloh mala spotrebiteľka neustále nedoplatky, preto požiadala správcu bytového domu o vysvetlenie, prečo sa poplatky rozpočítavajú v danom pomere a prečo neodrážajú skutočné náklady. K písomne uplatnenému vytknutiu vád služby spotrebiteľka podľa svojho tvrdenia neobdržala žiadne vyjadrenie ani stanovisko.

Spotrebiteľka k svojmu podnetu predložila kópie nasledovných dokladov:

- písomné vytknutie vád poskytovanej služby zo dňa 20.06.2025, list s označením „Vec: Žiadosť o reklamáciu ročného vyúčtovania za byt č. XX za rok 2024“, pričom spotrebiteľka uviedla, že napriek výraznému zvýšeniu mesačných predpisov zálohových platieb v priebehu minulého roka, bol opätovne vykázaný nedoplatok vo výške cca. 250 eur na jej byt, preto spotrebiteľka žiada správcu o úplné prekontrolovanie vyúčtovania pre všetky byty a spoločné priestory a o poskytnutie detailného rozpisu, ktorý bude zahŕňať:
 1. Presné rozúčtovanie podľa konkrétnych položiek (teplo, voda, fond opráv, služby atď.),
 2. Spôsob výpočtu záloh a ich porovnanie s reálnou spotrebou,
 3. Porovnanie s predchádzajúcimi rokmi,
- Podací lístok Slovenská pošta, a.s. zo dňa 23.06.2025 pre doporučený list 1. triedy s podacím číslom RG984836903SK, odosielateľom zásielky je spotrebiteľka

a adresátom je spoločnosť Nový dom, s. r. o., pričom v zmysle priloženého sledovania pohybu zásielky bola predmetná zásielka doručená adresátovi dňa 24.06.2025.

Za účelom preverenia spotrebiteľského podnetu č. 5850/OMP/2025 Inšpektorát SOI začal dohľad na diaľku, keď dňa 14.08.2025 zaslal prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy do elektronickej schránky účastníka konania výzvu na doručenie dokladov. Inšpektorát SOI ako orgán dohľadu žiadal od účastníka konania v zmysle § 28 ods. 6 zákona č. 108/2024 Z. z. o predloženie nasledujúcich informácií a dokladov v termíne do 5 dní odo dňa doručenia výzvy:

- preukázanie splnenia povinnosti obchodníka poskytnúť spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady služby a o lehote, v ktorej vadu odstráni,
- v prípade odmietnutia zodpovednosti za vady služby, preukázanie splnenia povinnosti obchodníka písomne oznámiť spotrebiteľovi dôvody odmietnutia zodpovednosti za vady služby,
- všetky ostatné doklady týkajúce sa predmetného podnetu spotrebiteľky.

Účastník konania si prevzal vo svojej elektronickej schránke predmetnú výzvu na doručenie dokladov k prevereniu spotrebiteľského podnetu č. 5850/OMP/2025 dňa 14.08.2025.

Dňa 14.08.2025 účastník konania prostredníctvom e-mailovej správy požiadal o predĺženie lehoty na zaslanie informácií a dokladov k prevereniu podnetu č. 5850/OMP/2025, ktoré odôvodnil dovolenkovým obdobím a neprítomnosťou konateľa účastníka konania z dôvodu jeho zahraničnej dovolenky do 24.08.2025.

Inšpektorát SOI zaslal účastníkovi konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy do jeho elektronickej schránky dňa 18.08.2025 elektronicкую správu, ktorá obsahovala odpoveď k požiadavke účastníka konania o predĺženie lehoty na zaslanie požadovaných informácií a dokladov k podnetu. Na základe predmetného listu bolo žiadosti účastníka konania o predĺženie lehoty na predloženie dokladov zo strany Inšpektorátu SOI vyhovené a určený termín na ich zaslanie najneskôr do 03.09.2025. Účastník konania si prevzal vo svojej elektronickej schránke odpoveď k žiadosti o predĺženie lehoty dňa 18.08.2025.

Účastník konania zaslal dňa 01.09.2025 prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy nasledujúce doklady a informácie v súvislosti so spotrebiteľským podnetom č. 5850/OMP/2025:

- Písomné vyjadrenie účastníka konania zo dňa 01.09.2025, v ktorom uviedol, že reklamáciu pani V. obdržali dňa 24.06.2025 a na základe žiadosti spotrebiteľky bolo vypracované podrobné písomné vyjadrenie s rozpisom rozúčtovania nákladov. Písomné vyjadrenie bolo odoslané doporučenou poštou dňa 28.07.2025, pričom zásielka sa vrátila späť ako neprevzatá zo strany adresátky. Účastník konania ďalej uviedol, že si uvedomujú, že odpoveď bola spotrebiteľke zaslaná po zákonnej lehote 30 dní od doručenia vytknutia vady (reklamácie), čo účastníka konania mrzí, pričom oneskorenie zaslania odpovede vzniklo z organizačného pochybenia pracovníčky, nebolo úmyselné. Boli prijaté opatrenia, aby sa podobná situácia v budúcnosti neopakovala. Po vrátení zásielky e-mailom oslovili pani V. s požiadavkou o informáciu, ako jej má účastník konania opätovne zaslať vyjadrenie k vytknutiu vady (reklamáci). Zároveň účastník konania poskytol spotrebiteľke možnosť osobného stretnutia v kancelárii správcu v termíne podľa jej časových možností. Na e-mail spotrebiteľka zatiaľ neodpovedala, takže jej uvedené zasiela účastník konania opäť doporučenou poštou aj e-mailom. Ďalej účastník konania uviedol, že vyúčtovanie nákladov za rok 2024 bolo všetkým prítomným vlastníkom bytov a nebytových priestorov bytového domu, Medňanská 896/19, 019 01 Ilava

odovzdané na schôdzi vlastníkov bytov a nebytových priestorov, ktorá sa konala dňa 29.05.2025. Vlastníci podľa prezenčnej listiny boli oboznámení s celkovými nákladmi domu a zároveň im bol vysvetlený spôsob rozúčtovania nákladov, taktiež im bol vysvetlený aj postup pri vytknutí vady (reklamáciách). Ďalej účastník konania vysvetlil, že v ročnom vyúčtovaní je uvedená lehota na podanie vytknutia vady služby (reklamáciu) 15 dní od doručenia vyúčtovania, pričom táto 15-dňová lehota je stanovená z praktických dôvodov, pretože v období do 30 dní od doručenia vyúčtovania sa preplácajú preplatky a uhrádzajú nedoplatky z ročného vyúčtovania. Vlastníci však môžu podať vytknutie vady služby (reklamáciu) aj po tejto lehote, pričom uznané vytknutie vád (reklamácie) budú zohľadnené v nasledujúcom ročnom vyúčtovaní. Tento postup bol vlastníkom vysvetlený a prijatý ako praktické opatrenie, ktoré nijako neobmedzuje ich zákonné práva uplatniť vytknutie vady (reklamáciu) vyúčtovania služieb.,

- List zo dňa 23.07.2025 adresovaný účastníkom konania spotrebiteľke pani L. V. s uvedením označenia „VEC : Odpoveď na Vašu žiadosť o reklamáciu ročného vyúčtovania za r. 2024“, v ktorom účastník konania ako správca bytového domu vysvetlil spôsob rozpočítavania nákladov za dodané množstvo tepla na vykurovanie bytového domu a ohrev teplej vody a vysvetlenie ohľadne mesačných zálohových platieb. Nakoľko spotrebiteľka žiadala porovnanie údajov s predchádzajúcimi rokmi, účastník konania jej navrhol osobné stretnutie vo svojom sídle v termíne, ktorý sama navrhne, aby jej mohol účastník konania poskytnúť doklady spolu s vysvetlením.
- Podací lístok Slovenská pošta, a.s. zo dňa 28.07.2025 – doporučený list 2. triedy s podacím číslom RG733427436SK, odosielateľ: Nový dom, s. r. o. a adresát: L. V.,
- Zápisnica z rokovania schôdze vlastníkov bytov a nebytových priestorov v bytovom dome Medňanská 896/19, 019 01 Ilava konanej dňa 29.05.2025 so začiatkom o 18:30 hod. v spoločných priestoroch bytového domu, pričom bodom 7. v zmysle programu predmetnej schôdze bolo odovzdanie vyúčtovania za rok 2024 vlastníkom bytov,
- Kópia obálky zásielky adresovanej účastníkom konania pani L. V., podacie číslo zásielky RG733427436SK, na obálke sa nachádza vyznačená informácia od poštového doručovateľa: zásielka neprevzatá v odbernej lehote, dátum vrátenia: 19.08.,
- List zo dňa 20.06.2025 s označením „Vec: Žiadosť o reklamáciu ročného vyúčtovania za byt č. XX za rok 2024“,
- E-mailová správa zo dňa 20.08.2025 od zamestnankyne účastníka konania danaschiller@novy-dom.sk pre spotrebiteľku xxxxxx@gmail.com, v ktorej zamestnankyňa účastníka konania uvádza, že spotrebiteľke zasielali formou doporučenej zásielky písomné vyjadrenie k vytknutiu vád vyúčtovania za rok 2024 uplatnenej spotrebiteľkou, pričom zásielka sa vrátila späť ako neprevzatá. Zároveň sa zamestnankyňa účastníka konania informuje, či má zaslať predmetnú odpoveď k uplatnenému vytknutiu vady znova alebo jej môžu doručiť odpoveď osobne. Zamestnankyňa účastníka konania poskytla spotrebiteľke možnosť osobného stretnutia v kancelárii správcu za účelom poskytnutia požadovaných informácií a nahliadnutia do podkladov, pričom voľba termínu je na rozhodnutí spotrebiteľky.,
- Vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytu č. XX, Medňanská 896, Ilava zo rok 2024 pani L. V..

Dňa 09.09.2025 na základe dokladov a informácií predložených spotrebiteľom a účastníkom konania spísali inšpektori SOI na Inšpektoráte SOI inšpekčný záznam z prešetrovania spotrebiteľského podnetu č. 5850/OMP/2025.

Výkonom dohľadu pri preverení spotrebiteľského podnetu č. 5850/OMP/2025 bolo inšpektormi SOI zistené, že spotrebiteľka L. V. dňa 23.06.2025 zaslala prostredníctvom pošty na adresu sídla účastníka konania list s označením: „Vec: Žiadosť o reklamáciu ročného vyúčtovania za byt č. XX za rok 2024“, ktorý obsahoval vytknutie vady služby – ročného vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu (byt č. XX na adrese Medňanská 896, 019 01 Ilava) za obdobie od 01.01.2024 do 31.12.2024. Predmetný list spotrebiteľky obsahujúci písomné uplatnenie vytknutia vady poskytnutej služby bol účastníkovi konania doručený dňa 24.06.2025. Inšpektori SOI zistili, že účastník konania neposkytol spotrebiteľke písomné potvrdenie o vytknutí vady služby, pričom na predmetné vytknutie vady služby reagoval až dňa 28.07.2025, keď spotrebiteľke prostredníctvom pošty zaslal list s označením „VEC : Odpoveď na Vašu žiadosť o reklamáciu ročného vyúčtovania za r. 2024“. Účastník konania žiadnym spôsobom nepreukázal, že spotrebiteľke poskytol bezodkladne po vytknutí vady spotrebiteľkou písomné potvrdenie o vytknutí vady služby s informáciou o lehote, v ktorej vadu odstráni, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady služby.

Neposkytnutím písomného potvrdenia o vytknutí vady služby bezodkladne po vytknutí vady spotrebiteľom a zároveň neposkytnutím informácie o lehote, v ktorej vadu služby odstráni, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, došlo zo strany účastníka konania k porušeniu povinnosti obchodníka vyplývajúcej z ustanovenia § 4 ods. 1 písm. j) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

V zmysle § 3 ods. 1 písm. c) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov má každý spotrebiteľ právo na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady produktu.

V zmysle § 2 písm. c) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov je produktom tovar, služba, digitálny obsah, nehnuteľnosť, elektrina, voda alebo plyn, ktoré nie sú na predaj v obmedzenom objeme alebo v určenom množstve, teplo, práva a záväzky.

V zmysle § 4 ods. 1 písm. j) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov je obchodník povinný poskytnúť spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady služby a o lehote, v ktorej vadu odstráni, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady služby, bezodkladne po vytknutí vady spotrebiteľom.

V zmysle § 4 ods. 1 písm. k) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov je obchodník povinný písomne oznámiť spotrebiteľovi dôvody odmietnutia zodpovednosti za vady služby, ak obchodník odmietne zodpovednosť za vady služby.

Inšpekčný záznam zo dňa 09.09.2025 bol účastníkovi konania dňa 09.09.2025 zaslaný do jeho elektronickej schránky prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy. Účastník konania si prevzal elektronickú správu obsahujúcu inšpekčný záznam dňa 16.09.2025.

Na základe prílohy k inšpekčnému záznamu zo dňa 09.09.2025 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 22.09.2025 zaslal účastník konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy do elektronickej schránky Inšpektorátu SOI vyjadrenie k inšpekčnému záznamu spísanému dňa 09.09.2025, v ktorom uviedol, že zistenia Slovenskej obchodnej inšpekcie berie na vedomie. Oznámenie o vybavení vytknutia vady (reklamácie) spotrebiteľky bolo odoslané až po uplynutí zákonom stanovenej 30-dňovej lehoty podľa zákona č. 108/2024 Z. z., pričom oneskorenie vzniklo v dôsledku administratívneho pochybenia pri spracovaní vytknutia vady ako aj z dôvodu personálnych problémov, ktoré účastníka konania mrzí. Nešlo o úmyselné porušenie povinnosti voči spotrebiteľke. Účastník konania dáva do pozornosti, že spotrebiteľka si neprevzala odpoveď účastníka konania k vytknutiu vady zaslanú poštou, byt č. XX na Ul. Medňanská 896/19, 019 01 Ilava podľa zistení účastníka konania spotrebiteľka predáva. Ďalej účastník konania uviedol, že zistenia SOI rešpektuje a uznáva, že postup nebol v plnom súlade so zákonom. Na odstránenie rizika opakovania sa podobnej situácii zaviedol účastník konania vnútorné opatrenia – určenie zodpovednej osoby na evidenciu vytknutia vád (reklamácií), kontroly lehôt a sledovanie zákonných lehôt. Na záver účastník konania uviedol, že uisťuje orgán dohľadu, že v budúcnosti bude dbať na dôsledné dodržiavanie zákonom stanovených lehôt a je pripravený plne spolupracovať so Slovenskou obchodnou inšpekciou.

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 29.04.2026 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 správnu obsahujúcu oznámenie o začatí konania o porušení povinnosti v rovnaký deň, t. j. dňa 29.04.2026.

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 zaslal prostredníctvom e-mailovej pošty dňa 04.05.2026 vyjadrenie s označením: „Vec: Doplnujúce vyjadrenie k začatiu konania č. PP/0081/03/2025“, ktoré tvorilo prílohu e-mailovej správy. Predmetné vyjadrenie účastník konania zaslal Inšpektorátu SOI aj prostredníctvom pošty. Účastník konania vo svojom vyjadrení uviedol, že dňa 21.05.2025 odovzdali na domovej schôdzi bytového domu Medňanská 896, Ilava vlastníkom bytov a nebytových priestorov ročné vyúčtovanie, pričom tejto schôdze sa zúčastnila aj vlastníčka bytu č. XX pani L. V. Všetci prítomní vlastníci boli oboznámení s rozúčtovaním nákladov a s výsledkom výpočtu pomeru medzi nákladmi na ohrev teplej úžitkovej vody a nákladmi na vykurovanie za rok 2024. Ďalej účastník konania vlastníkov informoval o možnej dobe pre vytknutie vád služby (reklamačnej dobe) a akým spôsobom a kde môžu vlastníci prísť uplatniť vytknutie vady vo vzťahu k svojmu vyúčtovaniu. V prvom rade by mali vlastníci osloviť a navštíviť správcu bytového domu s požiadavkou o vysvetlenie vyúčtovania.

Vo vyúčtovaní majú vlastníci uvedené, že vytknutie vady služby (reklamáciu) môžu zaslať do 15 dní od doručenia vyúčtovania, nakoľko po tejto dobe do 30 dní od vyúčtovania, budú zasielať vlastníkom bytov a nebytových priestorov preplatky z vyúčtovania na ich osobné účty a nedoplatky uhrádzať na bytový účet. Vytknutia vady služby, ktoré budú uznané, podané po uplynutí uvedenej doby, budú rozúčtované v rámci vyúčtovania za nasledujúci rok.

Účastník konania uviedol, že pani V. vytknutie vady (reklamáciu) vyúčtovania zaslala dňa 23.06.2025, po uplynutí 15-dňovej lehoty na jej podanie bez toho, aby správcu navštívila. Účastník konania uviedol, že si uvedomuje, že spotrebiteľke nebolo zaslané písomné potvrdenie o vytknutí vady služby, táto situácia vznikla v dôsledku administratívneho pochybenia pracovníčky účastníka konania, avšak nešlo o úmyselné porušenie povinnosti, išlo o ojedinelé administratívne zlyhanie. Bezprostredne po zistení nedostatku prijal účastník konania konkrétne organizačné opatrenia, aby sa predchádzalo podobným situáciám. Účastník konania na záver vyjadrenia uviedol, že správu bytového domu vykonáva od roku 2008 viacerým bytovým domov a vždy sa snaží pri spotrebiteľoch postupovať správne a korektne, za obdobie 18-ročného pôsobenia ide o druhé uplatnené vytknutie vady (reklamáciu) vyúčtovania. Vzhľadom na prijaté opatrenia si účastník konania dovolil požiadať Inšpektorát SOI ako správny orgán, pokiaľ by to bolo možné, o upustenie od uloženia sankcie, prípadne o uloženie sankcie v minimálnej možnej výške.

Orgán dohľadu preskúmal podkladový materiál v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol spoľahlivo preukázaný. Účastník konania zistenie nedostatku nespochybnil právne relevantným spôsobom. Účastník konania ako obchodník v zmysle zákona zodpovedá za porušenie povinnosti objektívne bez ohľadu na zavinenie. Orgán dohľadu neskúma úmysel, ale zisťuje protiprávny stav, ktorý bol spoľahlivo zistený. V rámci svojej objektívnej zodpovednosti účastník konania zodpovedá aj za konanie zamestnancov, ktorí v jeho mene konajú alebo konali. Hodnotenie úmyslu vzhľadom na objektívnu zodpovednosť nemá právny význam. Účastník konania dohľadom zistené porušenie zákona č. 108/2024 Z. z. nespochybňuje a uznáva, o čom svedčí jeho vyjadrenie k vykonanému dohľadu zo dňa 22.09.2025 ako aj vyjadrenie k správne konania zo dňa 04.05.2026. Orgán dohľadu si dovoľuje v tejto súvislosti na doplnenie uviesť, že skutočnosti uvádzané účastníkom konania vysvetľujúce a objasňujúce dôvody vzniku dohľadom zisteného nedostatku (individuálne administratívne zlyhanie zamestnankyne účastníka konania) nemajú vplyv na vyvodenie zodpovednosti za dohľadom zistené porušenie zákona. Porušenie predmetnej povinnosti obchodníka je založené na princípe objektívnej zodpovednosti.

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

Vykonaným dohľadom bolo spoľahlivo zistené, že spotrebiteľka dňa 23.06.2025 písomne uplatnila prostredníctvom pošty vytknutie vady služby – ročného vyúčtovania nákladov spojených s užívaním svojho bytu, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 24.06.2025. Spotrebiteľka na základe nečinnosti účastníka konania spočívajúcej v neposkytnutí písomného potvrdenia o vytknutí vady služby bezodkladne po vytknutí vady spotrebiteľom a neposkytnutí informácie o lehote, v ktorej vadu odstráni, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady služby, neobdržala bezodkladne po uplatnení vytknutia vady služby písomné potvrdenie s informáciou, že účastník konania v postavení správcu bytového domu obdržal uplatnenie vytknutia vady služby a v akej lehote vadu služby odstráni, resp. uvedenie dôvodov odmietnutia zodpovednosti za vady služby v prípade, že sa

obchodník rozhodol odmietnuť zodpovednosť za vady služby. V zmysle vyjadrenia účastníka konania zo dňa 01.09.2025 následne rozhodol účastník konania o vybavení vytknutia vady služby uplatnenej spotrebiteľkou dňa 28.07.2025 zaslaním listu prostredníctvom pošty s označením „VEC : Odpoveď na Vašu žiadosť o reklamáciu ročného vyúčtovania za r. 2024“, v ktorom poskytol vysvetlenie k ročnému vyúčtovaniu nákladov spojených s užívaním bytu.

Podľa dôvodovej správy k zákonu č. 108/2024 Z. z. má obchodník v zmysle ustanovenia § 4 ods. 1 písm. j) uvedeného zákona povinnosť poskytnúť spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady služby a o lehote, v ktorej vadu odstráni, a to bezodkladne po vytknutí vady spotrebiteľom. Lehota, v ktorej obchodník vadu odstráni, by mala byť primeraná povahe služby a súčasne povahe a zložitosti vady, pričom sa berie do úvahy úsilie potrebné na odstránenie vady služby. Nadväzujúc sa doterajší platný právny stav sa ustanovuje, že v prípade služieb nesmie byť táto lehota dlhšia ako 30 dní. Ak obchodník odmieta zodpovednosť za vady služby, písmeno k) zákona č. 108/2024 Z. z. mu ukladá povinnosť písomne oznámiť spotrebiteľovi dôvody odmietnutia zodpovednosti za vady služby.

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 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. 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 účtovnej závierky účastníka konania k 31.12.2024 zistenej z internetovej stránky www.registeruz.sk (register Ministerstva financií Slovenskej republiky), výpočet 1 % obratu účastníka konania za predchádzajúce účtovné obdobie nepresiahol sumu 100 000 eur, na základe čoho je zákonná sadzba pre účastníka konania stanovená vo výške od 100 eur do 2951,32 eur.

Orgán dohľadu uložil na základe tohto rozhodnutia účastníkovi konania pokutu vo výške 300 eur, ktorú vzhľadom na zistený nedostatok považuje za primeranú, pričom ide o pokutu v dolnej hranici zákonnej sadzby.

Pri rozhodovaní o druhu sankcie a jej výmere orgán dohľadu v súlade s ustanovením § 42 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z. z. ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov prihliadol na závažnosť, povahu, spôsob, rozsah, trvanie a okolnosti porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dohľadu vzal do úvahy, 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 povinnosti obchodníka poskytnúť spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady služby a informáciu o lehote, v ktorej vadu odstráni, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady služby, bezodkladne po vytknutí vady spotrebiteľom, 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. b) tohto zákona, vzhľadom na zistený nedostatok, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol. Následkom protiprávneho konania účastníka konania je upretie spotrebiteľových práv.

Pokiaľ ide o trvanie a okolnosti porušenia povinnosti orgán dohľadu zohľadnil, že spotrebiteľka písomne prostredníctvom pošty uplatnila vytnutie vady služby dňa 23.06.2025, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 24.06.2025, avšak účastník konania reálne písomne potvrdil prijatie vytknutia vady služby až dňa 28.07.2025, kedy bola spotrebiteľke zaslaná prostredníctvom pošty písomná odpoveď k vybaveniu vytknutia vady služby, a teda z hľadiska (času) trvania porušenia povinnosti išlo o vyše jeden mesiac.

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 porušil povinnosť vyplývajúcu mu z ustanovenia § 4 ods. 1 písm. j) 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; obchodník má v preverovanom prípade podnetu postavenie správcu bytového domu) 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.

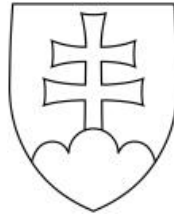
Orgán dohľadu taktiež uvádza, že v súvislosti so zisteným nedostatkom neprijal účastník konania žiadne dobrovoľné opatrenie v zmysle § 35 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov a zo strany účastníka konania neboli splnené ani podmienky pre aplikáciu ustanovenia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

Orgán dohľadu zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanoveniach § 42 a § 44 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia pričom ak ide o finančný postih, nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba do budúcnosti vyvarovala porušeniu zákonných ustanovení. Orgán dohľadu považuje uloženú pokutu v tejto výške vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze za primeranú a zároveň zodpovedajúcu zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

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

Číslo: PP/0018/03/2026

Dňa 19.05.2026



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: DOBRÉ REALITY s. r. o. so sídlom 971 01 Prievidza, Dlhá ulica 426/3, IČO: 45 625 743

pre porušenie povinnosti obchodníka zisteného Inšpektorátom Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj na základe výkonu dohľadu na diaľku uskutočneného za účelom preverenia podnetu zaevidovaného Slovenskou obchodnou inšpekciou pod číslom 6729/OMP/2025. Výkon dohľadu bol začatý dňa 14.01.2026 zaslaním výzvy na doručenie dokladov do elektronickej schránky účastníka konania a pokračoval dňa 02.02.2026 spísaním inšpekčného záznamu, na základe ktorého boli vyhodnotené informácie a doklady predložené účastníkom konania v súvislosti so spotrebiteľským podnetom č. 6729/OMP/2025, a to:

- **pre porušenie povinnosti obchodníka v zmysle § 4 ods. 1 písm. j) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, t. j. povinnosť poskytnúť spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady služby a o lehote, v ktorej vadu odstráni, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady služby, bezodkladne po vytknutí vady spotrebiteľom.** Výkonom dohľadu bolo Inšpektorátom Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj dňa 02.02.2026 zistené, že dňa 02.07.2025 a následne opätovne aj dňa 04.08.2025 bola účastníkovi konania zaslaná e-mailová správa z e-mailovej adresy xxxx@gmail.com, ktorá obsahovala vytknutie vady služby, pričom účastník konania neposkytol písomné potvrdenie o vytknutí vady. Predmetom vytknutia vady bola okrem iného aj nespokojnosť s postupom maklérky pri sprostredkovateľskej činnosti spojenej s prevodom nehnuteľnosti a nedodržanie zmluvne dohodnutých podmienok zo strany účastníka konania. Na základe uvedeného konania - neposkytnutia písomného potvrdenia o vytknutí vady, došlo zo strany účastníka konania k porušeniu **§ 4 ods. 1**

písm. j) 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 200,- EUR (slovom dvesto 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 dohľad na diaľku za účelom preverenia spotrebiteľského podnetu zaevidovaného Slovenskou obchodnou inšpekciou pod číslom 6729/OMP/2025. Predmetom spotrebiteľského podnetu č. 6729/OMP/2025 bolo preverenie plnenia povinností obchodníka pri poskytovaní služby – sprostredkovateľské služby pri prevode nehnuteľnosti 1-izbový byt na adrese Lipová 11, 949 01 Nitra (ďalej aj ako „nehnuteľnosť“). Poskytovateľom služby, ktorá bola predmetom spotrebiteľského podnetu č. 6729/OMP/2025 je spoločnosť DOBRÉ REALITY s. r. o. so sídlom 971 01 Prievidza, Dlhá ulica 426/3, IČO: 45 625 743 (ďalej aj ako „účastník konania“). Výkon dohľadu bol začatý dňa 14.01.2026 zaslaním výzvy na doručenie dokladov do elektronickej schránky účastníka konania a pokračoval dňa 02.02.2026 spísaním inšpekčného záznamu, na základe ktorého boli vyhodnotené informácie a doklady predložené účastníkom konania v súvislosti so spotrebiteľským podnetom č. 6729/OMP/2025.

Pán M. H. (ďalej aj ako „podávateľ podnetu“) vo svojom podnete uviedol, že dňa 02.07.2025 zaslal účastníkovi konania e-mailovú správu „*Sťažnosť*“ týkajúcu sa postupu realitnej maklérky účastníka konania pani Marcely Pokornej pri sprostredkovaní kúpy nehnuteľnosti. Podľa podávateľa podnetu neboli dodržané niektoré ustanovenia kúpnej zmluvy týkajúce sa odvozu, resp. ponechania vybavenia bytu a taktiež boli uskutočnené mnohé ďalšie pochybenia zo strany maklérky v procese prevodu vlastníckych práv od predzmluvných vzťahov až po podanie na kataster. Podávateľ podnetu ďalej uviedol, že napriek tomu, že na e-mailovú správu nedostal odpoveď do zákonom stanovenej lehoty 30 dní, zaslal dňa 04.08.2025 opakované upozornenie, na ktoré účastník konania taktiež nereagoval. Podávateľ podnetu preto požiadal orgán dohľadu o preverenie plnenia povinností zo strany účastníka konania.

Podávateľ podnetu predložil Inšpektorátu SOI kópie nasledujúcich dokladov:

- E-mailová komunikácia medzi rodinou H. (manželia M. H. a D. H.) a maklérkou účastníka konania Marcelou Pokornou v období od 03.05.2025 do 29.05.2025, z ktorej vyplýva nasledovné: dňa 03.05.2025 maklérka zaslala pani H. informácie o rezervácii bytu za dohodnutú cenu. Dňa 04.05.2025 maklérka zaslala pani H. rezervačnú zmluvu, pričom pán H. obratom zaslal podpísané strany zmluvy. Dňa 16.05.2025 maklérka zaslala pani H. upravenú dohodu o rezervácii nehnuteľnosti a kúpnu zmluvu. Dňa 21.05.2025 maklérka zaslala pani H. upravenú kúpnu zmluvu

a pripojila aj pôvodnú kúpnu zmluvu. V dňoch 28.05.2025 a 29.05.2025 pán H. informoval makléru o zaslaných platbách pani Č. (majiteľka bytu) a bol spresnený možný termín v súvislosti s odovzdaním bytu a jeho prepisu.

- E-mailová správa zo dňa 02.07.2025, ktorú podávateľ podnetu z e-mailovej adresy xxxx@gmail.com zaslal účastníkovi konania na e-mailovú adresu centrala@dobrereality.sk; obsahom e-mailovej správy bolo vytknutie vady služby (pomenované ako „Sťažnosť“). Predmetom vytknutia vady bola okrem iného aj nespokojnosť s postupom makléry pri sprostredkovateľskej činnosti spojenej s prevodom nehnuteľnosti a nedodržanie zmluvne dohodnutých podmienok zo strany účastníka konania. Podávateľ podnetu uviedol okrem iného nasledovné: „1.V byte mali zostať konkrétne zariadenia, ktoré však boli predávajúcou odstránené, hoci boli uvedené ako súčasť prevodu. 2.V byte sa nachádzal veľký gauč, ktorý mal byť podľa dohody odstránený. Makléra nás na mieste ubezpečila, že za túto chybu bude poskytnutá kompenzácia vo výške 100€. 3.Po prevzatí bytu mi bolo zo strany makléry oznámené, že kompenzácia poskytnutá nebude...“. Prílohu e-mailovej správy tvoril doklad „Výhrady k postupu p. Pokornej pri prevode bytu na Lipovej 11, Nitra“.
- E-mailová správa zo dňa 04.08.2025, ktorú podávateľ podnetu z e-mailovej adresy xxxx@gmail.com zaslal účastníkovi konania na e-mailovú adresu centrala@dobrereality.sk; obsahom e-mailovej správy bola opätovná žiadosť o vybavenie vytknutia vady („sťažnosti“).
- Zmluva o prevode vlastníctva bytu zo dňa 21.05.2025 uzavretá medzi predávajúcou A. Č. a kupujúcou D. H.
- List s názvom „Odpoveď k výhradám k postupu pri predaji 1 izbového bytu v Nitre na adrese Lipová 11“; bez uvedenia podpisu, dátumu, a mena odosielateľa.
- List, ktorým predávajúca A. Č. reaguje na sťažnosť rodiny H.; bez uvedenia dátumu.
- Vyjadrenie k odpovediam p. Pokornej a p. Č..

Za účelom preverenia spotrebiteľského podnetu č. 6729/OMP/2025, Inšpektorát SOI dňa 14.01.2026 v zmysle výzvy 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:

- Oprávnenie ponúkať predmetnú nehnuteľnosť, t. j.: Zmluvu o sprostredkovaní predaja a kúpy predmetnej nehnuteľností a poskytnutí služieb súvisiacich so sprostredkovaním obchodu, uzavretú medzi účastníkom konania a spotrebiteľkou.
- Zmluva (dohoda) o rezervácii nehnuteľnosti a poskytovaní služieb súvisiacich s kúpou nehnuteľností medzi sprostredkovateľom účastníkom konania, predávajúcou a záujemkyňou o kúpu D. H.
- Kópie všetkých dokladov o platbách, rezervačného poplatku zaplatených kupujúcou sprostredkovateľovi.
- Zmluva o prevode vlastníctva bytu „Kúpnu zmluvu“ uzavretá medzi predávajúcou A. Č. a kupujúcou D. H.
- Protokol o odovzdaní a prevzatí nehnuteľnosti.
- Všetky iné doklady spojené s predajom predmetnej nehnuteľnosti, sťažnosti kupujúceho, t. j. aj e-mailová komunikácia so spotrebiteľmi.
- Vyjadrenie účastníka konania k predmetnému spotrebiteľskému podnetu.

Výzva na predloženie dokladov bola účastníkovi konania dňa 14.01.2026 zaslaná do jeho elektronickej schránky prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy. Účastník

konania si vo svojej elektronickej schránke prevzal elektronickú správu obsahujúcu výzvu na predloženie dokladov dňa 15.01.2026.

Dňa 21.01.2026 účastník konania zaslal prostredníctvom pošty svoje vyjadrenie k spotrebiteľskému podnetu č. 6729/OMP/2025 a taktiež nasledujúce doklady:

- Súhlas so zaradením nehnuteľnosti do ponuky účastníka konania; uzavreté dňa 23.04.2025 medzi účastníkom konania (sprostredkovateľom Marcela Pokorná) a záujemkyňou A. Č.; predaj nehnuteľnosti LV. č.1451 s výhradným sprostredkovaním do 23.08.2025.
- Záznam o vykonaní obhliadky s dátumom obhliadky 26.04.2025; predaj: „Veľký 1 izbový byt v top lokalite mesta“; účastník konania v zastúpení makléry Marcely Pokornej; prítomný záujemca: podávateľ podnetu M. H.
- Dohoda o rezervácii nehnuteľnosti uzavretej dňa 04.05.2025 medzi stranami, v ktorej je uvedené aj nasledovné: „*Sprostredkovateľ je podnikateľský subjekt, ktorý odplatne zabezpečuje sprostredkovanie predaja nehnuteľnosti medzi budúcim predávajúcim a budúcim kupujúcim...*“; ako budúci predávajúci uvedená A. Č. a ako budúci kupujúci uvedená D. H.; ako sprostredkovateľ uvedený účastník konania v zastúpení maklérou Marcelou Pokornou.
- Návrh na začatie katastrálneho konania zo dňa 21.05.2025.
- Zmluva o preveze práv vlastníctva bytu uzavretá dňa 21.05.2025 medzi predávajúcou A. Č. a kupujúcou D. H.; v bode V. „Technický stav domu a bytu“ bolo uvedené: „*3. Predávajúci a kupujúci sa dohodli, že v byte zostáva kuchynská linka, na chodbe vešiaková zostava, ostatné zariadenie a spotrebiče budú vypratane Predávajúcim*“.
- Doklad „Potvrdenie o vyrovnaných záväzkoch“ vydané dňa 21.05.2025 spoločnosťou SPRÁVA BYTOV Ka H, s.r.o. pre predávajúcu Annu Červienkovú
- Preberací protokol o odovzdaní a prevzatí bytu uzavretý dňa 02.06.2025 medzi predávajúcou A. Č. a kupujúcou D. H..
- List obsahujúci vyjadrenie predávajúcej A. Č. zo dňa 31.08.2025 k nespokojnosti rodiny H.
- List makléry Marcely Pokornej s názvom „Odpoveď k výhradám k postupu pri predaji 1 izbového bytu v Nitre na adrese Lipová 11“.
- Doklad „Ochrana Vašich osobných údajov v našej spoločnosti“; ako prevádzkovateľ uvedený účastník konania; s podpisom predávajúcej A. Č. a kupujúcej D. H.

Účastník konania vo svojom vyjadrení k spotrebiteľskému podnetu č. 6729/OMP/2025 uviedol, že dňa 23.05.2025 uzatvoril zmluvu o poskytovaní sprostredkovateľských a prezentačných služieb pri predaji nehnuteľnosti s pani Č., na základe ktorej si riadne plnil všetky zmluvné povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy, t. j. zaobstarať vlastníčkovi príležitosť na uzatvorenie zmluvy, ktorou dôjde k prevodu vlastníckeho práva k nehnuteľnosti. Táto zmluvná povinnosť bola podľa účastníka konania voči klientke pani Č. riadne splnená a zo strany predávajúcej neboli vznesené žiadne výhrady voči postupu alebo službám poskytnutých účastníkom konania, čo potvrdila vo viacerých svojich vyjadreniach. Účastník konania ďalej uviedol, že identifikoval viacerých záujemcov o kúpu predmetnej nehnuteľnosti, pričom pani Č. si vybrala pani H. ako kupujúcu, ktorej predala nehnuteľnosť v zmysle podmienok kúpnej zmluvy. Účastník konania taktiež uviedol, že sprostredkovateľ nie je oprávnený vstupovať do zmluvnej slobody a vôle predávajúceho a kupujúceho. Podľa účastníka konania kupujúca predmetnú nehnuteľnosť riadne nadobudla do vlastníctva a byt bol u správcu bytového domu riadne prihlásený. Účastník konania má za to, že na adresované sťažnosti reagoval primerane,

nakoľko ako sprostredkovateľ nemôže vstupovať do majetkovo-právnych dojednaní medzi predávajúcim a kupujúcim. Sprostredkovateľovi neprináleží určovať výšku vzájomných plnení ani zmluvné podmienky medzi predávajúcim a kupujúcim a zároveň nemôže byť rozhodcom v sporoch zmluvných strán a preto má účastník konania za to, že jeho povinnosti v tomto obchodnom prípade boli riadne splnené. Na záver účastník konania konštatoval, že zo strany pani Č. bolo jednanie voči účastníkovi konania, ako aj voči kupujúcej vždy seriózne, čestné a ústretové.

Dňa 02.02.2026 vykonal Inšpektorát SOI prostredníctvom svojich inšpektorov úkon dohľadu zameraný na vyhodnotenie informácií a podkladov predložených účastníkom konania za účelom preverenia spotrebiteľského podnetu č. 6729/OMP/2025.

Pri preverení spotrebiteľského podnetu č. 6729/OMP/2025 bolo zistené, že dňa 02.07.2025 a následne opätovne aj dňa 04.08.2025 bola účastníkovi konania zaslaná e-mailová správa z e-mailovej adresy xxxx@gmail.com, ktorá obsahovala vytknutie vady služby, pričom dohliadaná osoba neposkytla písomné potvrdenie o vytknutí vady. Predmetom vytknutia vady bola okrem iného aj nespokojnosť s postupom maklérky pri sprostredkovateľskej činnosti spojenej s prevodom nehnuteľnosti a nedodržanie zmluvne dohodnutých podmienok zo strany účastníka konania. Na základe uvedeného konania - neposkytnutia písomného potvrdenia o vytknutí vady, došlo zo strany účastníka konania k porušeniu § 4 ods. 1 písm. j) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

V zmysle § 3 ods. 1 písm. c) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov má každý spotrebiteľ právo na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady produktu.

V zmysle § 2 písm. c) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov je produktom tovar, služba, digitálny obsah, nehnuteľnosť, elektrina, voda alebo plyn, ktoré nie sú na predaj v obmedzenom objeme alebo v určenom množstve, teplo, práva a záväzky.

V zmysle § 4 ods. 1 písm. j) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov je obchodník povinný poskytnúť spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady služby a o lehote, v ktorej vadu odstráni, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady služby, bezodkladne po vytknutí vady spotrebiteľom.

Z úkonu dohľadu uskutočneného dňa 02.02.2026 inšpektori SOI spísali na Inšpektoráte SOI inšpekčný záznam. Na základe prílohy k inšpekčnému záznamu 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. 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 inšpekčného záznamu. Inšpekčný záznam spolu s prílohou bol účastníkovi konania doručený do jeho elektronickej schránky prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy dňa 04.02.2026.

Dňa 05.02.2026 účastník konania zaslal prostredníctvom pošty svoje vyjadrenie k obsahu inšpekčného záznamu spísaného dňa 02.02.2026 a taktiež nasledujúce doklady:

- E-mailová správa zo dňa 04.08.2025, ktorú podávateľ podnetu z e-mailovej adresy xxxx@gmail.com zaslal účastníkovi konania na e-mailovú adresu

centrala@dobrereality.sk; obsahom e-mailovej správy bola opätovná žiadosť o vybavenie vytknutia vady („sťažnosti“).

- E-mailová správa zo dňa 01.09.2025, ktorú účastník konania z e-mailovej adresy svitok@dobrereality.sk zaslal podávateľovi podnetu na e-mailovú adresu xxxx@gmail.com; obsahom e-mailovej správy bola odpoveď účastníka konania na opätovné vytknutie vady podávateľa podnetu zo dňa 04.08.2025; prílohu e-mailovej správy účastníka konania zo dňa 01.09.2025 tvoril list obsahujúci vyjadrenie predávajúcej A. Č. k nespokojnosti rodiny H. a taktiež list maklérky Marcely Pokornej s názvom „Odpoveď k výhradám k postupu pri predaji 1 izbového bytu v Nitre na adrese Lipová 11“.

Účastník konania vo svojom vyjadrení k obsahu inšpekčného záznamu spísaného dňa 02.02.2026 uviedol, že jeho klientkou, s ktorou bola podpísaná sprostredkovateľská zmluva, a ktorá zaplatila odmenu za poskytnuté služby bola pani A. Č. Podľa účastníka konania sa pani Č. viackrát vyjadrila, že s poskytnutím služieb zo strany účastníka konania bola spokojná a nemá žiadne výhrady voči postupu a službám účastníka konania. Účastník konania ďalej uviedol, že jeho klientom nebol pán H., ktorý účastníkovi konania adresoval e-mail. Teda pán H. nemal podľa účastníka konania legitimáciu v tejto veci. S pánom H. nemal účastník konania podľa svojho vyjadrenia žiadny vzťah, nakoľko rezervačnú zmluvu, kúpnu zmluvu a preberací protokol podpisovala a do zmluvného vzťahu vstupovala pani H.. Účastník konania má za to, že prípadnú sťažnosť účastníkovi konania mala adresovať pani H., nakoľko ona bola účastníčkou predmetného zmluvného vzťahu s pani Č. a teda mala legitimáciu v tomto vzťahu. Účastník konania uviedol, že pani H. účastníkovi konania do dnešného dňa neadresovala žiadnu písomnú sťažnosť. Taktiež má účastník konania za to, že prípadná sťažnosť by mala byť zaslaná písomne. Účastník konania ďalej uviedol, že napriek vyššie uvedenému pánovi H. na email odpovedal (účastník konania uviedol, že jeho prvý e-mail mu nebol doručený, bol podľa účastníka konania pravdepodobne zatriedený ako spam, nakoľko nebol klientom a nebol vedený ani v databáze klientov - v dokumentoch vystupovala pani H.). E-mail, ktorý účastník konania zaslal pánovi H., a ktorý obsahoval vyjadrenie realitnej maklérky a klientky pani Č., účastník konania pripojil v prílohe. Účastník konania taktiež opätovne uviedol, že predmetom podnikania realitnej kancelárie v zmysle obchodného zákonníka a živnostenského zákona je sprostredkovanie predaja, prenájmu a kúpy nehnuteľnosti (realitná činnosť). Účastník konania teda nijakým spôsobom nemôže zasahovať do majetkovo právnych sporov medzi účastníkmi kúpnej zmluvy (vypratanie nábytku, finančné kompenzácie medzi klientmi). Účastník konania ďalej uviedol, že nemôže za klientov poskytovať žiadne záväzky, záruky ani manipulovať s ich majetkom. Účastník konania nemôže garantovať dodržiavanie podmienok vyplývajúcich z kúpnej zmluvy a už vôbec nie záväzky vyplývajúce z ústnych dohôd medzi zmluvnými stranami. Účastník konania má za to, že žiadny z klientov nenamietal činnosť, ktorú účastník konania vykonáva na základe živnostenského oprávnenia, a to sprostredkovanie predaja, prenájmu a kúpy nehnuteľnosti (realitná činnosť), teda sprostredkovanie príležitosti na uzatvorenie kúpnej zmluvy. Účastník konania má taktiež za to, že nezanedbal žiadne povinnosti, nakoľko mu nikdy nebola adresovaná písomná sťažnosť zo strany pani H. Na záver účastník konania uviedol, že službu sprostredkovania predaja, prenájmu a kúpy nehnuteľnosti (realitná činnosť) poskytol riadne a zároveň pánovi H. na jeho e-mail odpovedal.

Inšpektorát SOI preskúmal vyjadrenie účastníka konania k obsahu inšpekčného záznamu spísaného dňa 02.02.2026, pričom nebol zistený dôvod na zmenu zistení uvedených v predmetnom inšpekčnom zázname. Na základe zistenia nedostatku 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 29.04.2026 v súlade s § 48 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Účastník konania si prevzal elektronickú správu obsahujúcu oznámenie o začatí konania o porušení povinnosti dňa 29.04.2026.

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.

Dňa 04.05.2026 účastník konania zaslal prostredníctvom pošty svoje vyjadrenie k začatému konaniu o porušení povinnosti. Účastník konania vo svojom vyjadrení uviedol, že nesúhlasí s uznesením orgánu dohľadu o zistení porušenia povinnosti dohliadanej osoby ani so začatím správneho konania, nakoľko podľa účastníka konania neexistuje hmotnoprávny základ pre začatie takéhoto konania. Podľa účastníka konania Inšpektorát SOI Trenčín nevychádzal zo spoľahlivo zisteného skutkového stavu, nakoľko nie je materiálne preukázané a potvrdené samotné doručenie sťažností spotrebiteľa dohliadanej osobe, ku ktorej sa mala dohliadaná osoba vyjadriť (t. j. doručenie e-mailu zo dňa 02.07.2025). Podľa účastníka konania neexistuje samotný hmotnoprávny základ pre preskúmanie konania, resp. nekonania dohliadanej osoby. Účastník konania ďalej uviedol, že jeho klientom nebol pán H., ktorý mu adresoval e-mail. Podľa účastníka konania pán H. nemal legitimáciu v tejto veci, keď s ním účastník konania nemal žiadny vzťah, nakoľko rezervačnú zmluvu, kúpnu zmluvu a preberací protokol podpisovala a do zmluvného vzťahu vstupovala pani H. Ďalej účastník konania uviedol, že napriek vyššie uvedenému účastník konania pánovi H. odpovedal e-mailom (účastník konania uviedol, že prvý e-mail zo dňa 02.07.2025 mu nebol doručený). Pán H. nebol podľa účastníka konania priamo jeho klientom a nebol vedený ani v databáze klientov, keď v dokumentoch vystupovala pani H. (rezervačná zmluva, kúpna zmluva). E-mail, ktorý účastník konania zaslal pánovi H. v reakcii na jeho e-mail zo dňa 04.08.2025 a ktorý obsahoval aj vyjadrenie realitnej maklérky a klientky pani Č., bol podľa účastníka konania zaslaný v zákonnej lehote. Účastník konania uviedol, že pánovi H. odpovedal v lehote 30 dní od doručenia jeho e-mailu zo dňa 04.08.2025 (odpoveď bol odoslaná dňa 01.09.2025). Podľa účastníka konania jeho reakcia na e-mail zo dňa 04.08.2025 hodnoverne preukazuje aktívne konanie vo veciach vád vytknutých spotrebiteľom. Účastník konania má za to, že prípadný spotrebiteľský podnet mal byť zaslaný písomne, aby existoval hodnoverný dôkaz o samotnom podaní takéhoto podnetu a účastník konania by na takýto podnet následne písomne reagoval. Samotné odoslanie e-mailu podľa účastníka konania nepreukazuje jeho doručenie druhej strane, k čomu podľa účastníka konania existuje ustálená súdna judikatúra. Podľa účastníka konania konštatovanie porušenia povinnosti obchodníka (poskytnúť spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady služby v lehote 30 dní) bez akéhokoľvek preukázania riadneho doručenia (teda existencie) samotného podnetu od spotrebiteľa predstavuje posúdenie situácie bez akejkoľvek dôkaznej opory a teda porušuje základné princípy správneho konania. Podľa účastníka konania základnou zásadou správneho konania je zásada materiálnej pravdy, na základe ktorej rozhodnutie správnych orgánov musí vychádzať zo spoľahlivo zisteného skutkového stavu veci, pričom doručenie prvého e-mailu od pána H. nemohlo byť podľa účastníka konania hodnoverne a spoľahlivo zistené iba na základe informácie o jeho odoslaní. Účastník konania taktiež uviedol, že nemôže poskytovať vyjadrenie k službám iných subjektov (realitnej maklérky), ktorá podniká ako samostatný

subjekt, vo vlastnom mene pod vlastným IČO, tak ako je to uvedené v príslušnej zmluvnej dokumentácii. Realitná maklérka je v tomto prípade samostatným právny subjektom a realitná kancelária nezodpovedá za konanie tretej strany. Účastník konania má za to, že žiadny z klientov nenamietal činnosť, ktorú účastník konania vykonáva na základe živnostenského oprávnenia, a to sprostredkovanie predaja, prenájmu a kúpy nehnuteľnosti (realitná činnosť), teda sprostredkovanie príležitosti na uzatvorenie kúpnej zmluvy. Na záver svojho vyjadrenia účastník konania požiadal o zastavenie konania o porušení povinnosti podľa zákona 108/2024 Z. z. z dôvodu absencie spoľahlivo zisteného skutkového stavu veci (t. j. doručenia/nedoručenia emailu zo dňa 02.07.2025).

Orgán dohľadu preskúmal podkladový materiál v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol spoľahlivo preukázaný. Účastník konania zistenie nedostatku nespochybnil právne relevantným spôsobom. Účastník konania ako obchodník v zmysle zákona zodpovedá za porušenie povinnosti objektívne bez ohľadu na zavinenie. Orgán dohľadu neskúma úmysel, ale zisťuje protiprávny stav, ktorý bol spoľahlivo zistený. V rámci svojej objektívnej zodpovednosti účastník konania zodpovedá aj za konanie zamestnancov, ktorí v jeho mene konajú alebo konali. Hodnotenie úmyslu vzhľadom na objektívnu zodpovednosť nemá právny význam.

V súvislosti s vyjadreniami účastníka konania zo dňa 05.02.2026 a 04.05.2026, orgán dohľadu uvádza, že sa predmetnými vyjadreniami účastníka konania podrobne zaoberal, pričom k nim uvádza nasledovné skutočnosti.

Pokiaľ ide o tvrdenie účastníka konania, že podávateľ podnetu pán H. nebol klientom účastníka konania, na základe čoho nemal legitimáciu v tejto veci a prípadnú sťažnosť mala zaslať pani H., ktorá bola účastníčkou zmluvného vzťahu, orgán dohľadu uvádza, že s predmetným vyjadrením účastníka konania nesúhlasí. Orgán dohľadu poukazuje na skutočnosť, že pán H. aktívne vystupoval v procese uzatvorenia zmluvy v súvislosti s predmetnou nehnuteľnosťou. Orgán dohľadu má za to, že účastník konania vedel kto je pán H. a v akej veci vytkol vady poskytnutej služby. Orgán dohľadu navyše uvádza, že pán H. je osobou, ktorá vykonala obhliadku nehnuteľnosti, k čomu bol spísaný aj záznam o vykonaní obhliadky s dátumom obhliadky 26.04.2025. Orgán dohľadu v tejto súvislosti uvádza, že pokiaľ nemal pán H. legitimáciu v procese uzatvárania predmetnej zmluvy, tak ako tvrdí účastník konania, nemalo byť pánovi H. umožnené vykonať obhliadku nehnuteľnosti a spísať o tom aj záznam s jeho podpisom. Orgán dohľadu zároveň uvádza, že v rámci bezpodielového spoluvlastníctva manželov, akýkoľvek majetok nadobudnutý ktorýmkoľvek z manželov počas trvania manželstva je spoločným majetkom a obaja manželia majú k tomuto majetku rovnaké práva a povinnosti. Z uvedených dôvodov je orgán dohľadu toho názoru, že účastník konania sa mal zaoberať vytknutím vady služby, ktoré zaslal pán H. prostredníctvom e-mailovej správy účastníkovi konania.

Pokiaľ ide o samotný obsah vytknutia vady zo strany pána H., keď podľa účastníka konania nebola namietaná činnosť, ktorú účastník konania vykonáva na základe živnostenského oprávnenia, a to sprostredkovanie predaja, prenájmu a kúpy nehnuteľnosti (realitná činnosť), orgán dohľadu uvádza, že predmetom vytknutia vady bola okrem iného aj nespokojnosť spojená so sprostredkovateľskou činnosťou účastníka konania v súvislosti s prevodom nehnuteľnosti a taktiež nedodržanie zmluvne dohodnutých podmienok. Na základe uvedeného má orgán dohľadu za to, že vytknutie vady sa týkalo aj činností, za ktoré účastník konania zodpovedal. Orgán dohľadu pokladá za potrebné uviesť, že zo strany Inšpektorátu SOI je účastník konania sankcionovaný za to, že nebol dodržaný procesný postup v súvislosti

vytknutím vady spotrebiteľa. Vyriešenie otázky, ako účastník konania rozhodne o vytknutí vady, je v kompetencii samotného účastníka konania a Inšpektorát SOI do procesu rozhodovania nezasahuje. Inšpektorát SOI taktiež neposudzuje opodstatnenosť vytknutia vady. Účastník konania je však povinný vybaviť každé vytknutie vady zákonom požadovaným spôsobom.

V súvislosti s tvrdením účastníka konania, že prípadný spotrebiteľský podnet mal byť zaslaný písomne, aby existoval hodnoverný dôkaz o samotnom podaní takéhoto podnetu a účastník konania by na takýto podnet následne písomne reagoval, pričom samotné odoslanie e-mailu podľa účastníka konania nepreukazuje jeho doručenie druhej strane, k čomu podľa účastníka konania existuje ustálená súdna judikatúra, orgán dohľadu uvádza, že vytknutie vady (uplatnenie reklamácie) prostredníctvom e-mailovej správy je zaužívaným, ustáleným a legitímnym spôsobom uplatnenia zodpovednosti za vady zo strany spotrebiteľa. Orgán dohľadu na podporu svojich tvrdení poukazuje napríklad na rozsudok Najvyššieho súdu Slovenskej republiky zo dňa 18.08.2010, spisová značka: 2 Sžo 505/2009, ktorý nespochybnil možnosť podania reklamácie spotrebiteľa prostredníctvom e-mailovej správy.

Orgán dohľadu ďalej uvádza, že nemožno súhlasiť s tvrdením účastníka konania, že bolo orgánom dohľadu konštatované porušenie povinnosti obchodníka poskytnúť spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady služby v lehote 30 dní, tak ako účastník konania uvádza vo svojom vyjadrení zo dňa 04.05.2026. Orgán dohľadu podotýka, že bolo zistené porušenie povinnosti poskytnúť spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady služby a o lehote, v ktorej vadu odstráni, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady služby, bezodkladne po vytknutí vady spotrebiteľom. Účastník konania je teda povinný vydať písomné potvrdenie bezodkladne, nie do 30 dní, tak ako uvádza účastník konania. Aplikácia slova „bezodkladne“ v právnom predpise znamená okamžité splnenie zákonnej povinnosti. Až následné odstránenie vady služby zo strany účastníka konania môže trvať najviac 30 dní. Na základe vyššie uvedeného nemožno e-mailovú správu účastníka konania zo dňa 01.09.2025 považovať za potvrdenie o vytknutí vady služby, ale za písomné odmietnutie zodpovednosti za vady služby zo strany účastníka konania.

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

Vykonaným dohľadom bolo spoľahlivo zistené, že dňa 02.07.2025 a následne opätovne aj dňa 04.08.2025 bola účastníkovi konania zaslaná e-mailová správa z e-mailovej adresy xxxx@gmail.com, ktorá obsahovala vytknutie vady služby, pričom dohliadaná osoba neposkytla písomné potvrdenie o vytknutí vady. Predmetom vytknutia vady bola okrem iného aj nespokojnosť s postupom makléry pri sprostredkovateľskej činnosti spojenej s prevodom nehnuteľnosti a nedodržanie zmluvne dohodnutých podmienok zo strany účastníka konania. Na základe uvedeného konania - neposkytnutia písomného potvrdenia o vytknutí vady, došlo zo strany účastníka konania k porušeniu § 4 ods. 1 písm. j) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Podľa dôvodovej správy k zákonu č. 108/2024 Z. z. má obchodník v zmysle ustanovenia § 4 ods. 1 písm. j) uvedeného zákona povinnosť poskytnúť spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady služby a o lehote, v ktorej vadu odstráni, a to bezodkladne po vytknutí vady spotrebiteľom. Lehota, v ktorej obchodník vadu odstráni, by mala byť primeraná povahe služby a súčasne povahe a zložitosti vady, pričom sa berie do úvahy úsilie potrebné na

odstránenie vady služby. Nadväzujúc sa doterajší platný právny stav sa ustanovuje, že v prípade služieb nesmie byť táto lehota dlhšia ako 30 dní. Ak obchodník odmieta zodpovednosť za vady služby, písmeno k) zákona č. 108/2024 Z. z. mu ukladá povinnosť písomne oznámiť spotrebiteľovi dôvody odmietnutia zodpovednosti za vady služby.

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 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. 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 účtovnej závierky účastníka konania k 31.12.2025 zistenej z internetovej stránky www.registeruz.sk (register Ministerstva

financií Slovenskej republiky), výpočet 1 % obratu účastníka konania za predchádzajúce účtovné obdobie predstavuje sumu 1 504,86 eur. Z dôvodu, že výpočet 1 % obratu účastníka konania za predchádzajúce účtovné obdobie nepresiahol sumu 100 000 eur, zákonná sadzba pre účastníka konania je stanovená vo výške od 100 eur do 1 504,86 eur.

Orgán dohľadu uložil na základe tohto rozhodnutia účastníkovi konania pokutu vo výške 200 eur, ktorú vzhľadom na zistený nedostatok považuje za primeranú, pričom ide o pokutu v dolnej hranici zákonnej sadzby.

Pri rozhodovaní o druhu sankcie a jej výmere orgán dohľadu v súlade s ustanovením § 42 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z. z. ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov prihliadol na závažnosť, povahu, spôsob, rozsah, trvanie a okolnosti porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dohľadu vzal do úvahy, 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 povinnosti obchodníka poskytnúť spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady služby a informáciu o lehote, v ktorej vadu odstráni, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady služby, bezodkladne po vytknutí vady spotrebiteľom, 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. b) tohto zákona, vzhľadom na zistený nedostatok, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol. Následkom protiprávneho konania účastníka konania je upretie spotrebiteľových práv.

Pokiaľ ide o trvanie a okolnosti porušenia povinnosti orgán dohľadu zohľadnil, že podávateľ podnetu prostredníctvom e-mailových správ uplatnil vytknutie vady služby dňa 02.07.2025 a 04.08.2025, avšak účastník konania reálne písomne potvrdil prijatie vytknutia vady služby až dňa 01.09.2025, kedy bola podávateľovi podnetu zaslaná prostredníctvom e-mailovej správy odpoveď k vybaveniu vytknutia vady služby, a teda z hľadiska (času) trvania porušenia povinnosti išlo o vyše jeden mesiac.

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 porušil povinnosť vyplývajúcu mu z ustanovenia § 4 ods. 1 písm. j) 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 proporcionalitu uloženéj 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.

Ďalej vzal orgán dohľadu do úvahy aj tú skutočnosť, že výkon dohľadu bol realizovaný na základe spotrebiteľského podnetu. V zmysle § 27 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, orgán dohľadu postupuje pri výkone dohľadu nezávisle a nestranne a využíva aj podnety a návrhy od spotrebiteľov a

spotrebiteľských organizácií. Orgán dohľadu nie je podnetmi a návrhmi podľa prvej vety viazaný.

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

Orgán dohľadu zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanoveniach § 42 a § 44 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia pričom ak ide o finančný postih, nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba do budúcnosti vyvarovala porušeniu zákonných ustanovení. Orgán dohľadu považuje uloženú pokutu v tejto výške vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze za primeranú a zároveň zodpovedajúcu zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

Pri určovaní pokuty orgán dohľadu 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.