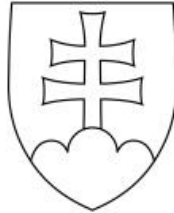


Číslo: PP/0019/03/2026

Dňa 25.05.2026



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:

Wood Service Trade, s.r.o., so sídlom 916 11 Bzince pod Javorinou, Hrušové 906, IČO: 54 601 771

pre porušenie povinnosti obchodníka zisteného na základe výkonu dohľadu uskutočneného dňa 18.03.2026, a to:

- **porušenie zákazu obchodníka v zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v zmysle ktorého obchodník nesmie upierať spotrebiteľovi práva, ktoré mu vyplývajú z tohto zákona, konkrétne právo na ochranu ekonomických záujmov v zmysle § 3 ods. 1 písm. a) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v spojení s ustanovením § 22 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v zmysle ktorého je obchodník povinný vrátiť spotrebiteľovi do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti so zmluvou uzavretou na diaľku vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov.** Výkonom dohľadu pri preverení spotrebiteľského podnetu evidovaného Slovenskou obchodu inšpekciou pod č. 8767/OMP/2025 bolo zistené, že spotrebiteľka H. C. prostredníctvom e-mailovej správy zaslanej na e-mailovú adresu info@woodservice.sk dňa 01.11.2025 uplatnila právo na odstúpenie od časti zmluvy uzavretej na diaľku vo vzťahu k tovarom 2 kusy matraca medový – taštičkový 80 x 200 x 26 cm, kód tovaru M-KOPA1-80/200 v celkovej hodnote 992,00 eur z dôvodu pre zdravie spotrebiteľky nevyhovujúcej silnej levandulej vône matracov. Spotrebiteľka si zakúpila tovary spolu so súvisiacimi službami v celkovej hodnote 1

200,00 eur na základe cenovej ponuky zaslanej účastníkom konania prostredníctvom e-mailovej správy zo dňa 27.09.2025 z e-mailovej adresy ...@woodservice.sk a telefonickej objednávky spotrebiteľky, pričom predmet objednávky č. 112250309 bol spotrebiteľke doručený dňa 21.10.2025. Účastník konania na oznámenie o odstúpení od zmluvy spotrebiteľky zaslané prostredníctvom e-mailovej správy dňa 01.11.2025 reagoval dňa 04.11.2025 odpoveďou zaslanou prostredníctvom e-mailovej správy, v zmysle ktorej neakceptoval právo na odstúpenie od zmluvy uplatnené spotrebiteľkou do 14 dní odo dňa prevzatia tovarov s nasledovným odôvodnením: „*Je nám ľúto, ale matrace vrátiť z hygienických dôvodov nemôžete...*“. Dohliadaná osoba pri uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku zo strany spotrebiteľky neumožnila spotrebiteľke odstúpiť od časti zmluvy týkajúcej sa 2 kusov matracov medový – taštičkový 80 x 200 x 26 cm, kód tovaru M-KOPA1-80/200 napriek tomu, že predmetom odstúpenia od časti zmluvy boli tovary, v prípade ktorých má spotrebiteľ právo uplatniť zákonné právo na odstúpenie od zmluvy bez uvedenia dôvodu a účastníka konania tým uprel spotrebiteľke právo na ochranu ekonomických záujmov, čím **došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s § 22 ods. 1 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

pokutu vo výške 400, EUR (slovom: štyristo eur).

O d ô v o d n e n i e

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj ako orgán dohľadu (ďalej aj ako „Inšpektorát SOI“ alebo „orgán dohľadu“) vykonal prostredníctvom svojich inšpektorov výkon dohľadu za účelom preverenia spotrebiteľského podnetu č. 8767/OMP/2025. Predmetom spotrebiteľského podnetu pani H. C. (ďalej aj ako „spotrebiteľka“) bolo neakceptovanie odstúpenia od zmluvy uzavretej na diaľku v lehote 14 dní odo dňa prevzatia tovaru zakúpeného na základe komunikácie spotrebiteľky a obchodníka prostredníctvom telefónu a e-mailovej pošty. Predmetom odstúpenia od zmluvy uplatneného spotrebiteľkou boli 2 kusy matraca medový – taštičkový 80 x 200 x 26 cm, kód tovaru M-KOPA1-80/200 v celkovej hodnote 992,00 eur. Obchodníkom predávajúcim tovary na základe zmluvy uzavretej na diaľku je spoločnosť Wood Service Trade, s.r.o. so sídlom 916 11 Bzince pod Javorinou, Hrušové 906, IČO: 54 601 771 (ďalej aj ako „účastník konania“). Výkon dohľadu bol začatý dňa 09.02.2026 zaslaním výzvy na doručenie dokladov do elektronickej schránky účastníka konania a pokračoval dňa 18.03.2026 v sídle Inšpektorátu SOI spísaním inšpekčného záznamu, na základe ktorého boli vyhodnotené informácie a doklady predložené účastníkom konania v súvislosti so spotrebiteľským podnetom.

Spotrebiteľka svojom podnete, ktorý bol zaevidovaný Slovenskou obchodnou inšpekciou pod č. 8767/OMP/2025 uviedla, že jej svokra mala záujem o nákup novej postele a matracov, pričom si vybrala spoločnosť Wood Service Group, s.r.o.. Telefonicky a e-mailom konzultovala svoje požiadavky a dňa 22.10.2025 boli po úhrade predfaktúry postelí,

rošty, nočné stolíky a 2 kusy matracov doručené prostredníctvom internetového obchodu www.postele-spalne.sk. Svokra následne začala tovary používať, po prvej noci pocítila silné bolesti hlavy spôsobené silnou levandulovou vôňou, ktorou sú matrace medovo-taštičkové napustené. Na túto skutočnosť nebola vopred upozornená, v žiadnom prípade by túto vlastnosť tovaru neakceptovala. Z toho dôvodu požiadala spotrebiteľka dňa 01.11.2025 o informáciu k vráteniu tovaru a vráteniu finančných prostriedkov za 2 kusy matracov. Dňa 04.11.2025 bola žiadosť spotrebiteľky zamietnutá a toho dôvodu sa obracia spotrebiteľka na Slovenskú obchodnú inšpekciu, nakoľko podľa zákona je možné vrátenie tovaru zakúpeného prostredníctvom internetového obchodu do 14 dní bez udania dôvodu, a to spotrebiteľka požaduje.

Spotrebiteľka k svojmu podnetu priložila kópie nasledujúcich dokladov:

- e-mailová správa zo dňa 22.09.2025 od ...@woodservice.sk adresovaná spotrebiteľke, v ktorej zamestnankyňa účastníka konania priložili formou internetových odkazov ponuku najpredávanejších matracov účastníka konania
- e-mailová správa zo dňa 27.09.2025 od ...@woodservice.sk adresovaná spotrebiteľke, v zmysle ktorej bola spotrebiteľke zaslaná predfaktúra na základe predchádzajúcej dohody. Zamestnankyňa účastníka konania požaduje, aby spotrebiteľka skontrolovala znenie predfaktúry a uhradila zálohu, pričom po uhradení zálohovej platby žiada o zaslanie potvrdenia o úhrade, prípadne počká na pripísanie platby a jej priradenie v systéme. Ďalej zamestnankyňa uviedla, že o dodaní tovarov bude spotrebiteľku kontaktovať 2-3 dni vopred. Zároveň uviedla pokyny k vykonaniu platby a svoje kontaktné údaje.
- Predfaktúra č. 112250309 k uhradeniu zálohy s dátumom vystavenia 27.09.2025 v celkovej sume 1200,00 eur
- e-mailová správa zo dňa 28.09.2025 od ...@woodservice.sk adresovaná spotrebiteľke, v zmysle ktorej zaslala zamestnankyňa účastníka konania spotrebiteľke opravenú predfaktúru
- Faktúra č. 412250677, dátum vystavenia 21.10.2025 na celkovú sumu 2430,85 eur
- e-mailová správa zo dňa 04.11.2025 od spotrebiteľky, v ktorej uvádza, že sa nedovolala, a preto prosí, aby bola kontaktovaná späť
- e-mailová správa zo dňa 01.11.2025 od spotrebiteľky adresovaná na info@woodservice.sk, v ktorej spotrebiteľka uvádza, že by chcela uplatniť právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy v časti týkajúcej sa matracov z dôvodu, že matrace spotrebiteľke zdravotne nevyhovujú pre silnú levandulovú vôňu. Spotrebiteľka požiadala o informáciu, akým spôsobom môže 2 kusy matracov vrátiť a či je možné zabezpečiť vyzdvihnutie na adrese spotrebiteľky, na ktorú bola objednávka doručená.
- e-mailová správa zo dňa 04.11.2025 od ...@woodservice.sk adresovaná spotrebiteľke, v ktorej zamestnankyňa účastníka konania informuje spotrebiteľku, že matrace nemožno s hygienických dôvodov vrátiť, pričom možnosť vrátenia tovaru do 14 dní pri kúpe na diaľku sa riadi zákonom č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku. V e-mailovej správe je ďalej spotrebiteľke vysvetlené, že v predmetnom zákone je stanovené, že spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, ak ide o predaj tovaru v uzavretom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z hygienických alebo zdravotných dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený, pričom to isté deklaruje účastník konania aj vo svojich obchodných podmienkach, ktoré nájde spotrebiteľ na webovej stránke účastníka konania.
- e-mailová správa zo dňa 04.11.2025 od ...@woodservice.sk adresovaná spotrebiteľke, v ktorej zamestnankyňa účastníka konania uvádza, že matrace sa

vrátiť nedajú a zasiela návrh, v zmysle ktorého účastník konania môže spätne od spotrebiteľky odkúpiť matrace za 70 % predajnej ceny.

Dňa 09.02.2026 začali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „inšpektori SOI“) dohľad vo veci preverenia spotrebiteľského podnetu č. 8767/OMP/2025 zaslaním výzvy na doručenie dokladov prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania. Účastník konania si prevzal predmetnú výzvu dňa 23.02.2026.

Inšpektori SOI v zmysle výzvy zo dňa 09.02.2026 v súlade s § 28 ods. 6 zákona č. 108/2024 Z. z. žiadali k prevereniu spotrebiteľského podnetu č. 8767/OMP/2025 v lehote 5 dní odo dňa doručenia výzvy predložiť nasledovné doklady:

- Doklady o prijatí platby a zaslaní tovaru spotrebiteľke,
- Doklady o prijatí a riešení odstúpenia od zmluvy uplatneného spotrebiteľkou,
- Písomnú komunikáciu so spotrebiteľkou,
- Vyjadrenie k predmetu podnetu spotrebiteľky,
- Akékoľvek iné relevantné doklady k predmetu podnetu, ktorými účastník konania disponuje.

Účastník konania zaslal dňa 23.02.2026 Inšpektorátu SOI formou e-mailovej správy nasledovné informácie a kópie dokladov:

- e-mailová komunikácia v období od 22.09.2025 do 27.09.2025 medzi spotrebiteľkou a zamestnankyňou účastníka konania ohľadne cenovej ponuky a objednávky tovarov.
- Predfaktúra č. 212250311 k uhradeniu zálohy s dátumom vystavenia 28.09.2025 v celkovej sume 1200,00 eur
- Faktúra k prijatej platbe č. 412250597 s dátumom vystavenia 30.09.2025 so špecifikáciou: „Záloha k VS:..., 29.09.2025 – 312701506“, celkom 1200,00 eur, zostáva na úhradu 0,00 eur
- Faktúra k prijatej platbe č. 412250656 s dátumom vystavenia 16.10.2025 so špecifikáciou: „Záloha k VS: 112250309, 15.10.2025 – 312701556“, celkom 1230,85 eur, zostáva na úhradu 0,00 eur
- Dodací list č. 312250279 pre M. C. s dátumom vystavenia 21.10.2025
- Odovzdávací protokol č. 15101746 s dátumom vyhotovenia 21.10.2025, v zmysle ktorého spotrebiteľka potvrdila kompletnosť dodanej objednávky a bezchybné prevedenie nábytku
- Faktúra č. 412250677 s dátumom vystavenia 21.10.2025
- e-mailová správa zo dňa 01.11.2025 od spotrebiteľky adresovaná na info@woodservice.sk, v ktorej spotrebiteľka uvádza, že by chcela uplatniť právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy v časti týkajúcej sa matracov z dôvodu, že matrace spotrebiteľke zdravotne nevyhovujú pre silnú levandul'ovú vôňu. Spotrebiteľka požiadala o informáciu, akým spôsobom môže 2 kusy matracov vrátiť a či je možné zabezpečiť vyzdvihnutie na adrese spotrebiteľky, na ktorú bola objednávka doručená.
- e-mailová správa zo dňa 04.11.2025 od administrativa@woodservice.sk adresovaná spotrebiteľke, v ktorej zamestnankyňa účastníka konania informuje spotrebiteľku, že matrace nemožno s hygienických dôvodov vrátiť, pričom možnosť vrátenia tovaru do 14 dní pri kúpe na diaľku sa riadi zákonom č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku. V e-mailovej správe je ďalej spotrebiteľke vysvetlené, že v predmetnom zákone je stanovené, že spotrebiteľ nemôže odstúpiť

od zmluvy, ak ide o predaj tovaru v uzavretom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z hygienických alebo zdravotných dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený, pričom to isté deklaruje účastník konania aj vo svojich obchodných podmienkach, ktoré nájde spotrebiteľ na webovej stránke účastníka konania.

- Vyjadrenie účastníka konania, v zmysle ktorého obchod s pani spotrebiteľkou uzavrela predajňa účastníka konania v Košiciach prostredníctvom telefónu. Pani si objednala posteľ, rošty, matrace a nočné stolíky aj so službami, pričom v prílohe posielala aj fotografie po montáži. Ďalej účastník konania uviedol, že odstúpenie od zmluvy nebolo spotrebiteľke umožnené z dôvodu, že matrace boli vybalené a používané, a teda z hygienických dôvodov nie je možné umožniť spotrebiteľke odstúpenie od zmluvy.

Na základe dokladov predložených spotrebiteľkou a dokladov a vyjadrenia predložených účastníkom konania vykonali inšpektori SOI dňa 18.03.2026 v sídle Inšpektorátu SOI úkon dohľadu na diaľku, pričom zistili, že spotrebiteľka si zakúpila tovary spolu so súvisiacimi službami v celkovej hodnote 1 200,00 eur [bližšie špecifikované v predfaktúre č. 112250309] na základe cenovej ponuky zaslanej účastníkom konania prostredníctvom e-mailovej správy zo dňa 27.09.2025 z e-mailovej adresy ...@woodservice.sk a telefonicky objednávky spotrebiteľky, pričom predmet objednávky č. 112250309 bol spotrebiteľke v zmysle Odovzdávacieho protokolu doručený dňa 21.10.2025. Dňa 01.11.2025 prostredníctvom e-mailovej správy zaslanej na e-mailovú adresu info@woodservice.sk uplatnila spotrebiteľka právo na odstúpenie od časti zmluvy uzavretej na diaľku vo vzťahu k tovarom 2 kusy matraca medový – taštičkový 80 x 200 x 26 cm, kód tovaru M-KOPA1-80/200 v celkovej hodnote 992,00 eur z dôvodu pre zdravie spotrebiteľky nevyhovujúcej silnej levandulej vône matracov. Účastník konania na oznámenie o odstúpení od zmluvy spotrebiteľky zaslané prostredníctvom e-mailovej správy dňa 01.11.2025 reagoval dňa 04.11.2025 odpoveďou zaslanou prostredníctvom e-mailovej správy, v zmysle ktorej neakceptoval právo na odstúpenie od zmluvy uplatnené spotrebiteľkou do 14 dní odo dňa prevzatia tovarov s nasledovným odôvodnením: „*Je nám ľúto, ale matrace vrátiť z hygienických dôvodov nemôžete...*“. Dohliadaná osoba pri uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku zo strany spotrebiteľky neumožnila spotrebiteľke odstúpiť od časti zmluvy týkajúcej sa 2 kusov matracov medový – taštičkový 80 x 200 x 26 cm, kód tovaru M-KOPA1-80/200 napriek tomu, že predmetom odstúpenia od časti zmluvy boli tovary, v prípade ktorých má spotrebiteľ právo uplatniť zákonné právo na odstúpenie od zmluvy bez uvedenia dôvodu. Spotrebiteľka zároveň dodržala pri uplatnení práva na odstúpenie od časti kúpnej zmluvy zákonom stanovenú lehotu. Účastník konania neumožnil spotrebiteľke uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy, keď ju nesprávne informoval, že vzhľadom na charakter tovaru si predmetné právo nemôže uplatniť, čím účastník konania uprel spotrebiteľke právo na ochranu ekonomických záujmov.

V zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov obchodník nesmie upierať spotrebiteľovi práva, ktoré mu vyplývajú z tohto zákona alebo z právne záväzných aktov Európskej únie.

V zmysle § 3 ods. 1 písm. a) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov každý spotrebiteľ má právo na ochranu ekonomických záujmov.

V zmysle § 22 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov je obchodník povinný do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe alebo v súvislosti so zmluvou uzavretou na diaľku, zmluvou uzavretou mimo prevádzkových priestorov obchodníka alebo s doplnkovou zmluvou vrátane nákladov na dopravu, dodanie, poštovné a iných nákladov a poplatkov.

Z dôvodu neumožnenia uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy v prípade tovarov, pri ktorých zákon toto právo spotrebiteľovi priznáva, neboli spotrebiteľovi vrátené finančné prostriedky vo výške zodpovedajúcej hodnote tovarov, čím došlo zo strany účastníka konania k upieraniu ekonomických záujmov spotrebiteľa, čím došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s § 22 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Z dohľadu uskutočneného v sídle Inšpektorátu SOI dňa 18.03.2026 vyhotovili inšpektori SOI inšpekčný záznam, ktorý bol účastníkovi konania dňa 19.03.2026 zaslaný prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy do jeho aktivovanej elektronickej schránky. Účastník konania prevzal elektronickejš správú obsahujúcu inšpekčný záznam z vykonaného dohľadu dňa 19.03.2026.

Na základe prílohy č. 1 k inšpekčnému záznamu spísanému dňa 18.03.2026 Inšpektorát SOI ako orgán dohľadu poučil účastníka konania pred začatím konania o porušení povinnosti v súlade § 47 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Dňa 25.03.2026 zaslal konateľ účastníka konania Ing. Peter Kuric k vykonanému dohľadu prostredníctvom pošty vyjadrenie, v ktorom uviedol, že v danom prípade nesprávne posúdili práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy. Odstúpenie bolo pôvodne zamietnuté z dôvodu aplikácie hygienickej výnimky, pričom si účastník konania uvedomuje, že v takomto prípade nie je dôvod uplatniteľný. Zároveň uviedol, že obchodné podmienky účastníka konania sú nastavené v súlade s platnou legislatívou a právo spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy je v nich riadne uvedené. V tomto prípade išlo o individuálne pochybenie pri aplikácii zákona v konkrétnej situácii, nie o systémové nastavenie spoločnosti. Po zistení tejto skutočnosti účastník konania bezodkladne pristúpil k náprave a spotrebiteľovi umožnil uplatniť jeho právo na odstúpenie od zmluvy. Zákazníčku písomne kontaktovali za účelom nápravy, pričom hneď ako sa ozve, dohodne s ňou účastník konania riešenia pre vrátenie tovaru. V nadväznosti na uvedené účastník konania prijal aj interné opatrenia s cieľom predísť obdobným situáciám v budúcnosti, najmä spresnenie interných postupov pri posudzovaní odstúpenia od zmluvy, poučenie zamestnancov o správnej aplikácii výnimiek zo zákona a zavedenie nového kontrolného mechanizmu pri rozhodovaní o odstúpení od zmluvy. Účastník konania v závere svojho vyjadrenia uviedol, že jeho cieľom je postupovať v súlade s právnymi predpismi a zároveň zachovávať férový prístup voči spotrebiteľom.

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

elektronickú správu obsahujúcu oznámenie o začatí konania o porušení povinnosti dňa 30.04.2026.

V zmysle § 46 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov na konanie o porušení povinnosti sa vzťahuje Správny poriadok.

V zmysle § 48 písm. c) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov a § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť v stanovenej lehote 8 pracovných dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí konania o porušení povinnosti vyjadriť sa k zisteným nedostatkom, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania. Účastník konania sa k oznámeniu o začatí konania o porušení povinnosti v stanovenej lehote nevyjadril.

Orgán dohľadu preskúmal podkladový materiál v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol spoľahlivo preukázaný. Účastník konania zistenie nedostatkov nespochybnil právne relevantným spôsobom. Účastník konania ako obchodník v zmysle zákona zodpovedá za porušenie povinnosti objektívne bez ohľadu na zavinenie. Orgán dohľadu neskúma úmysel, ale zisťuje protiprávny stav, ktorý bol spoľahlivo zistený. V rámci svojej objektívnej zodpovednosti účastník konania zodpovedá aj za konanie zamestnancov, ktorí v jeho mene konajú alebo konali. Hodnotenie úmyslu vzhľadom na objektívnu zodpovednosť nemá právny význam. Účastník konania dohľadom zistené porušenie zákona v zmysle svojho vyjadrenia zo dňa 25.03.2026 nespochybňuje a uvádza dôvody, pre ktoré k porušeniu povinnosti došlo.

Pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 8767/OMP/2025 správny orgán spoľahlivo zistil, že účastník konania porušil zákaz stanovený obchodníkovi upierať spotrebiteľovi právo, ktoré mu vyplýva zo zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, konkrétne právo na ochranu ekonomických záujmov v spojení s povinnosťou obchodníka do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov. Účastník konania prostredníctvom svojej zamestnankyne pri e-mailovej komunikácii so spotrebiteľkou ohľadne možnosti uplatnenia práva na odstúpenie od časti kúpnej zmluvy týkajúcej sa 2 kusov matracov a podrobností pre ich vrátenie obchodníkovi nesprávne informoval a inštruoval spotrebiteľku, že v prípade týchto tovarov nemôže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy v lehote 14 dní od prevzatia tovaru z hygienických dôvodu, a teda na tento druh tovaru nemožno uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy zo strany spotrebiteľa. Uvedené jednoznačne vyplýva z e-mailovej komunikácii medzi spotrebiteľkou a zamestnankyňou účastníka konania, konkrétne zamestnankyňa účastníka konania informovala spotrebiteľku o nemožnosti uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy v prípade matracov v e-mailovej správe zo dňa 04.11.2025. Uvedeným konaním bolo upreté právo na ochranu ekonomických záujmov spotrebiteľky vyplývajúce z ustanovenia § 22 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z.

Správny orgán si dovoľuje v nadväznosti na vyjadrenie účastníka konania zo dňa 25.03.2026 uviesť, že pozitívne hodnotí interné kroky, ktoré účastník konania následne prijal v spoločnosti ako aj snahu účastníka konania o dodatočné zjednanie nápravy v tomto prípade, avšak zároveň dodáva, že dosiaľ správny orgán neobdržal od účastníka konania žiadny dôkaz o tom, že bola spotrebiteľka vo veci odstúpenia od zmluvy a vrátenia

zakúpených matracov kontaktovaná a že došlo k riadnemu plneniu vrátením kúpnej ceny matracov spotrebiteľke.

V súvislosti s právom spotrebiteľa na odstúpenie od kúpnej zmluvy uzavretej na diaľku bez uvedenia dôvodu v prípade tovarov, ktoré sú zabalené v ochrannej obale akými sú napríklad matrace, si dovoľuje správny orgán poznamenať, že je nevyhnutné, aby obchodník dôsledne rozlišoval medzi zmluvami, v prípade ktorých v súlade s ustanovením § 19 ods. 1 písm. a) až m) zákona č. 108/2024 Z. z. nemôže spotrebiteľ vzhľadom na predmet zmluvy (druh a charakter tovaru alebo služby) uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy oproti prípadom, kedy spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku bez uvedenia dôvodu a obchodník je povinný postupovať v súlade s ustanovením § 22 ods. 1 a nasledujúcich zákona č. 108/2024 Z. z. Obchodník má následne právo po overení stavu vráteného tovaru uplatniť si samostatne právo na náhradu vzniknutej škody, ak mu bol tovar vrátený poškodený, znečistený a pod. Uvedené právo obchodníka totiž zodpovedá zodpovednosti spotrebiteľa za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru v zmysle ustanovenia § 21 ods. 4 zákona č. 108/2024 Z. z.

V prípade predmetu kúpnej zmluvy, ktorými sú matrace, je nepochybné, že spotrebiteľka mohla uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy bez udania dôvodu v zákonom stanovenej lehote. Uvedené jednoznačne vyplýva aj súdnej praxe Súdneho dvora Európskej únie, konkrétne napríklad v zmysle rozhodnutia Súdneho dvora EÚ C-681/17 (*slewo – schlafen leben wohnen GmbH/Sascha Ledowski*) súd ustálil, že spotrebiteľia majú právo odstúpiť od zmluvy a vrátiť matrac zakúpený online aj po odstránení ochrannej fólie, nakoľko odstránenie ochrannej fólie nespôsobuje, že by sa matrac stal zdravotne alebo hygienicky nevhodným na opätovné zaradenie do predaja obchodníkom. Matrac je možné v prípade potreby vyčistiť alebo vydezinfikovať.

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

Správny orgán vzal do úvahy škodlivé následky protiprávneho konania, ktorými je porušenie práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov v súvislosti s neakceptovaním práva spotrebiteľa na odstúpenie od kúpnej zmluvy do 14 dní od prevzatia tovaru. Neumožnením odstúpenia od zmluvy zo strany spotrebiteľa bolo zo strany účastníka konania porušené právo spotrebiteľov na ochranu ekonomických záujmov.

Orgán dohľadu dodáva, že účastník konania je povinný poznať zákony, ktoré sa ho týkajú. Táto povinnosť poznať a dodržiavať zákony vychádza z ust. § 15 zákona č. 400/2015 Z. z., o tvorbe právnych predpisov a o Zbierke zákonov Slovenskej republiky, z ktorého vyplýva, že o všetkom čo bolo v Zbierke zákonov vyhlásené, sa má zato, že dňom vyhlásenia sa stalo známym každému koho sa to týka. Účastník konania teda mal a má mať vedomosti o dodržiavaní platnej právnej úpravy na úseku ochrany spotrebiteľa, v prípade, ak vykonáva ako obchodník predaj tovarov pre spotrebiteľov. V zmysle § 52 ods. 3 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov obchodníkom je osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, a to aj prostredníctvom inej osoby, ktorá koná v jej mene alebo na jej účet.

V zmysle § 43 ods. 1 písm. b) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov orgán dohľadu môže uložiť dohliadanej osobe za porušenie povinností podľa tohto zákona okrem povinností podľa písmena a), podľa čl. 4 až 11 a čl. 14 a 15 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 z 11. februára 2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov a ktorým sa zrušuje nariadenie (EHS) č. 295/91, čl. 3 až 13 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 z 5. júla 2006 o právach zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave, čl. 23 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1008/2008 z 24. septembra 2008 o spoločných pravidlách prevádzky leteckých dopravných služieb v Spoločenstve v platnom znení, čl. 24 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1177/2010 z 24. novembra 2010 o právach cestujúcich v námornej a vnútrozemskej vodnej doprave, ktorým sa mení a dopĺňa nariadenie (ES) č. 2006/2004, čl. 26 a 27 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 181/2011 zo 16. februára 2011 o právach cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave a o zmene a doplnení nariadenia (ES) č. 2006/2004, čl. 4 až 17 a čl. 19 a 20 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1007/2011 z 27. septembra 2011 o názvoch textilných vlákien a súvisiacom označení vláknového zloženia textilných výrobkov etiketou a iným označením, ktorým sa zrušuje smernica Rady 73/44/EHS a smernice Európskeho parlamentu a Rady 96/73/ES a 2008/121/ES v platnom znení, čl. 14 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online), čl. 3 až 9 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2017/1128 zo 14. júna 2017 o cezhraničnej prenosnosti online obsahových služieb na vnútornom trhu alebo podľa čl. 3 až 5 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/302 z 28. februára 2018 o riešení neodôvodneného geografického blokovania a iných foriem diskriminácie z dôvodu štátnej príslušnosti, miesta bydliska alebo sídla zákazníkov na vnútornom trhu, ktorým sa menia nariadenia (ES) č. 2006/2004 a (EÚ) 2017/2394 a smernica 2009/22/ES pokutu vo výške od 100 eur do 1 % obratu dohliadanej osoby za predchádzajúce účtovné obdobie, najviac 100 000 eur. V zmysle § 43 ods. 4 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov obratom podľa odsekov 1 až 3 sa rozumie súčet všetkých tržieb, výnosov alebo príjmov z predaja alebo poskytovania produktov bez nepriamych daní, ku ktorému sa pripočíta finančná pomoc poskytnutá dohliadanej osobe. V zmysle § 43 ods. 5 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov predchádzajúcim účtovným obdobím sa rozumie účtovné obdobie, za ktoré bola zostavená posledná riadna účtovná závierka. V zmysle 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 presiahol sumu 100 000 eur, na základe čoho je zákonná sadzba pre účastníka konania stanovená vo výške od 100 eur do 100 000 eur.

Orgán dohľadu uložil na základe tohto rozhodnutia účastníkovi konania pokutu vo výške 400 eur, ktorú vzhľadom na zistené nedostatky považuje za primeranú, pričom ide o pokutu v dolnej hranici zákonnej sadzby.

Pri rozhodovaní o druhu sankcie a jej výmere orgán dohľadu v súlade s ustanovením § 42 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z. z. ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov prihliadol na závažnosť, povahu, spôsob, rozsah, trvanie a okolnosti porušenia povinností. 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 neakceptovaním odstúpenia od časti kúpnej zmluvy, ktoré spotrebiteľka zamýšľala uplatniť a o podrobnostiach ktorého sa informovala u účastníka konania, došlo zo strany účastníka konania k upieraniu ekonomických záujmov spotrebiteľa. Na základe uvedeného účel sledovaný zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 písm. a), vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol. Následkom protiprávneho konania účastníka konania je upretie spotrebiteľovho práva.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu bolo porušenie práva spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov; nesplnenie zákonnej povinnosti obchodníka s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zisteného nedostatku a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, nakoľko účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov v zmysle § 3 ods. 1 písm. a) 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 uskutočnený dňa 18.03.2026 bol vykonaný na základe spotrebiteľského podnetu, ktorého opodstatnenosť sa potvrdila) a proporionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú orgán dohľadu za porušenie povinnosti môže uložiť, a preto pristúpil k uloženiu pokuty na spodnej hranici zákonnej sadzby, ktorú považuje v danom prípade za adekvátnu.

Orgán dohľadu vzal ďalej do úvahy aj tú skutočnosť, že výkon dohľadu zo dňa 18.03.2026 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 pri rozhodovaní o druhu sankcie a jej výmere poukazuje na skutočnosť, že nemá k dispozícii informácie o finančných výhodách, ktoré dohliadaná osoba získala porušením povinnosti, alebo o finančných stratách, ktoré dohliadaná osoba v dôsledku porušenia povinnosti neutrpela. Orgán dohľadu taktiež uvádza, že v súvislosti so zistenými nedostatkami neprijal účastník konania žiadne dobrovoľné opatrenie v zmysle § 35 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov a zo strany účastníka konania neboli splnené ani podmienky pre aplikáciu ustanovenia v zmysle 44 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

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.