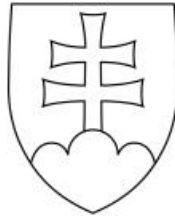


Číslo: PK/0038/03/2026

Dňa 29.07.2026



ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1 a ods. 2 písm. c), § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. d) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, podľa § 26 ods. 1 písm. b) a ods. 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

TRUMM s. r. o., so sídlom 900 62 Kostolište 162, IČO: 44 623 399

pre marenie výkonu dohľadu, keď za účelom preverenia spotrebiteľského podnetu evidovaného Slovenskou obchodnou inšpekciou pod číslom 495/OMP/2026, Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj ako orgán dohľadu zaslal účastníkovi konania, t. j. obchodnej spoločnosti TRUMM s. r. o., so sídlom 900 62 Kostolište 162, IČO: 44 623 399, prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk do elektronickej schránky účastníka konania výzvu č. 0621/03/2026 zo dňa 02.04.2026 a následne výzvu č. 0777/03/2026 zo dňa 27.04.2026 na poskytnutie požadovaných dokladov a informácií k prevereniu spotrebiteľského podnetu. Účastník konania napriek poučeniam o možnosti uloženia poriadkovej pokuty na odoslané výzvy žiadnym spôsobom nereagoval, požadované doklady a informácie nezaslal, svoju nesúčinnosť žiadnym spôsobom neospravedlnil, ani nepožiadaval o iný termín na zaslanie požadovaných dokladov a informácií, čím porušil **povinnosti podľa § 28 ods. 3 v nadväznosti na § 28 ods. 7 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov**

u k l a d á

podľa § 37 ods. 2 v spojitosti s § 37 ods. 1 písm. a) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov

p o r i a d k o v ť p o k u t u

vo výške **800,- EUR** slovom **osemsto eur**,

O d ô v o d n e n i e

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „Inšpektorát SOI“) ako orgán dohľadu prijal spotrebiteľský podnet od pani R. Ž. (ďalej aj ako „spotrebiteľka“), ktorý bol evidovaný Slovenskou obchodnou inšpekciou pod číslom 495/OMP/2026. Predmetom spotrebiteľského podnetu bolo dodanie iného tovaru – toneru do tlačiarne ako si spotrebiteľka objednala prostredníctvom internetového obchodu www.123tonery.com. Spotrebiteľka si podľa svojho tvrdenia objednala tovar *kazeta XEROX HP OJ 3830/3834 Color (F6U67AE), 14 ml á 18,32 EUR/ks* (objednávka č. 1801638), pričom jej však bol dodaný odlišný tovar *alt. Kazeta ECODATA pre HP F6U67AE (Nr 302XL) – Color 13 ml, (INK CARTRIDGE Remanufactured Replaces H302XL color)*, ktorý nebol kompatibilný so spotrebiteľkinou tlačiarňou. Obchodníkom zodpovedným za zmluvu uzavretú na diaľku so spotrebiteľkou (na základe spotrebiteľkou predloženej faktúry č. 12000266 zo dňa 02.04.2025) je spoločnosť TRUMM s. r. o., so sídlom 900 62 Kostolište 162, IČO: 44 623 399 (ďalej aj ako „účastník konania“).

Inšpektorát SOI z dôvodu preverenia skutočností uvádzaných v spotrebiteľskom podnete č. 495/OMP/2026 odoslal účastníkovi konania dve nižšie uvedené výzvy na predloženie nasledovných požadovaných dokladov a informácií: *kópiu objednávky č. 1801638 spotrebiteľky pani R. Ž.; kópiu faktúry č. 12000266 zo dňa 02.04.2025; doklad preukazujúci zaslanie správneho zakúpeného tovaru „alternatívna kazeta XEROX HP OJ 3830/3834 Color (F6U67AE), 14 ml“ z faktúry č.12000266 spotrebiteľke; časť cenovej evidencie tovaru „alt. Kazeta ECODATA pre HP F6U67AE (Nr 302XL) - Color 13 ml, (INK CARTRIDGE Remanufactured Replaces H 302XL color)“, z ktorej budú zrejmé predajné ceny platné v termíne 01.03.2025 do 02.04.2025; písomnú komunikáciu so spotrebiteľkou, ak existuje; písomné vysvetlenie k predmetnému spotrebiteľskému podnetu, a to k nedodaniu správneho tovaru „alternatívna kazeta XEROX HP OJ 3830/3834 Color (F6U67AE), 14 ml uvedeného na faktúre č. 12000266, ale k dodaniu tovaru „alt. Kazeta ECODATA pre HP F6U67AE (Nr 302XL) Color 13 ml, (INK CARTRIDGE Remanufactured Replaces H 302XL color)“, ktorý nebol predmetom objednávky ani faktúry, a to v lehote do 7 dní od doručenia výzvy na adresu Inšpektorátu SOI, prípadne do elektronickej schránky Inšpektorátu SOI alebo na e-mailovú adresu Inšpektorátu SOI tn@soi.sk:*

- Výzva č. 0621/03/2026 zo dňa 02.04.2026, odoslaná dňa 02.04.2026 prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk do elektronickej schránky účastníka konania. Dňa 18.04.2026 (00:16:23 hod.) obdržal Inšpektorát SOI k zasielanej elektronickej správe informáciu o márnom uplynutí jej úložnej lehoty. Podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „zákon o e-Governmente“) sa považuje táto úradná elektronická správa za doručeníu.
- Výzva č. 0777/03/2026 zo dňa 27.04.2026, odoslaná dňa 27.04.2026 prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk do elektronickej schránky účastníka konania. Dňa 13.05.2026 (00:43:20 hod.) obdržal Inšpektorát SOI k zasielanej elektronickej správe informáciu o márnom uplynutí jej úložnej lehoty. Podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1 zákona o e-Governmente sa považuje táto úradná elektronická správa za doručeníu.

Podľa § 25 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (ďalej len „Správny poriadok“) ak nemožno doručiť písomnosť právnickej osobe na adresu, ktorú uviedla alebo je známa, ani na adresu jej sídla uvedenú v obchodnom registri alebo v inom registri a jej iná adresa nie je správnomu orgánu známa, písomnosť sa považuje za doručenie dom vrátenia nedoručenej zásielky správnomu orgánu, a to aj vtedy, ak ten, kto je oprávnený konať za právnickú osobu, sa o tom nedozvie.

Podľa § 25a Správneho poriadku sa na doručenie do elektronickej schránky vzťahuje osobitný predpis o elektronickej podobe výkonu verejnej moci.

Podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1 zákona o e-Governmente sa elektronická úradná správa, vrátane všetkých elektronických dokumentov, považuje za doručenie, ak je adresátom iná osoba ako orgán verejnej moci a ak sa doručuje do vlastných rúk, momentom uvedeným na elektronickej doručke alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel.

Súčasťou obsahu výzvy č. 0621/03/2026 zo dňa 02.04.2026 a výzvy č. 0777/03/2026 zo dňa 27.04.2026 boli aj poučenia pre účastníka konania, ktoré obsahovali aj poučenia o možnosti uloženia poriadkovej pokuty podľa § 37 ods. 1 písm. a) v nadväznosti na § 37 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v prípade, ak účastník konania ako dohliadaná osoba bez náležitého ospravedlnenia neposkytne orgánu dohľadu súčinnosť a nepredloží požadované doklady a informácie.

Účastník konania napriek riadne doručeným výzvam a poučeniam o možnosti uloženia poriadkovej pokuty žiadnym spôsobom nereagoval, požadované doklady a informácie nezaslal, svoju nesúčinnosť žiadnym spôsobom neospravedlnil, ani nepožiadaval o iný termín na zaslanie požadovaných dokladov. Inšpektorát SOI zaslal účastníkovi konania dve výzvy predloženie požadovaných dokladov. Výzvy boli zaslané riadnym spôsobom do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania.

Účastník konania aj napriek tomu, že bol riadne a včas oboznámený s predmetom zamerania dohľadu, vyzvaný na predloženie požadovaných dokladov a informácií, bol poučený o možnosti uloženia poriadkovej pokuty, na doručené výzvy žiadnym spôsobom nereagoval, neospravedlnil svoju nesúčinnosť a doklady Inšpektorátu SOI nepredložil. Na základe uvedeného skutkového stavu správny orgán dospel k záveru, že účastník konania maril výkon dohľadu v zmysle § 37 ods. 1 písm. a) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, keď porušil svoje povinnosti vyplývajúce z § 28 ods. 3 v nadväznosti na § 28 ods. 7 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej aj ako „zákon o ochrane spotrebiteľa“).

Podľa § 26 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa dohľad nad dodržiavaním povinností obchodníka, prevádzkovateľa online trhu, organizátora predajnej akcie, výrobcu, splnomocneného zástupcu výrobcu, dovozcu, distribútora, iného hospodárskeho subjektu, osoby, ktorá v mene veriteľa alebo vo vlastnom mene uplatňuje alebo vymáha pohľadávku súvisiacu so zmluvou, a inej osoby, ktorej tento zákon alebo právne záväzný akt Európskej únie ukladá povinnosť okrem spotrebiteľa (ďalej len „dohliadaná osoba“) vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia.

Podľa § 27 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa orgán dohľadu môže začať dohľad z vlastnej iniciatívy alebo podľa osobitného predpisu.

Podľa § 27 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa dohľad sa vykonáva získaním, spracúvaním a vyhodnocovaním informácií a podkladov o činnosti dohliadanej osoby.

Podľa § 27 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa orgán dohľadu postupuje pri výkone dohľadu nezávisle a nestranne a využíva aj podnety a návrhy od spotrebiteľov a spotrebiteľských organizácií. Orgán dohľadu nie je podnetmi a návrhmi podľa prvej vety viazaný.

Podľa § 28 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa orgán dohľadu môže vykonávať dohľad na mieste a dohľad na diaľku.

Podľa § 28 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa dohľad na mieste sa vykonáva priamo u dohliadanej osoby alebo na inom mieste, ktoré súvisí s činnosťou dohliadanej osoby. Dohľad na diaľku sa vykonáva získavaním, spracúvaním a vyhodnocovaním informácií a podkladov inak ako dohľadom na mieste, najmä na základe informácií a podkladov predložených dohliadanou osobou alebo inou osobou podľa odseku 4 alebo kontrolou online rozhrania.

Podľa § 28 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa dohliadaná osoba, zamestnanec dohliadanej osoby a osoba oprávnená konať v mene dohliadanej osoby sú povinní poskytnúť súčinnosť orgánu dohľadu pri výkone dohľadu a zdržať sa konania, ktoré by mohlo mať výkon dohľadu.

Podľa § 28 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa dohliadaná osoba, orgán verejnej moci, iná právnická osoba alebo fyzická osoba je povinná poskytnúť na žiadosť orgánu dohľadu úplné, správne a pravdivé vysvetlenia, informácie, údaje, písomnosti a iné nosiče dát, ktoré má k dispozícii, bezodplatne vo forme a v lehote určenej orgánom dohľadu.

Podľa § 37 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa orgán dohľadu môže uložiť poriadkovú pokutu tomu, kto bez závažného dôvodu mári, ruší alebo sťažuje výkon dohľadu, najmä tým, že:

- a) poruší povinnosť poskytnúť súčinnosť podľa § 28 ods. 3, 4 a 7, § 34 ods. 11, § 35 ods. 7 tretej vety, § 38 ods. 2 alebo § 45 ods. 4 alebo poskytne nesprávne alebo nepravdivé informácie,*
- b) sa na predvolanie orgánu dohľadu podľa § 29 ods. 1 nedostaví bez ospravedlnenia alebo bez závažného dôvodu, alebo*
- c) neumožní orgánu dohľadu vstup do priestorov, dopravných prostriedkov, stavieb a na pozemky podľa § 30 ods. 1.*

Podľa § 37 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa orgán dohľadu môže uložiť poriadkovú pokutu podľa odseku 1 vo výške od 20 eur do 2 000 eur, ak ide o fyzickú osobu, a vo výške od 50 eur do 5 000 eur, ak ide o právnickú osobu.

Podľa § 37 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa na porušenie povinnosti podľa odseku 1 a na konanie o uložení poriadkovej pokuty sa nevzťahuje piata časť tohto zákona. Na konanie o uložení poriadkovej pokuty sa vzťahuje správny poriadok.

Na základe uvedeného skutkového stavu a preukázaného marenia výkonu dohľadu, správny orgán dňa 02.07.2026 zaslal účastníkovi konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk oznámenie o začatí správneho konania. Dňom 18.07.2026 sa elektronická správa považuje za doručení, a to márnym uplynutím lehoty určenej k prevzatíu elektronickej správy. Správny orgán dňa 02.07.2026 zaslal predmetnú elektronickú správu

obsahujúcu oznámenie o začatí správneho konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk do elektronickej schránky účastníka konania s uvedením jemu známej adresy. Správny orgán obdržal dňa 17.07.2026 (22:16:38 hod.) informáciu o uplynutí úložnej lehoty správy zasielanej do vlastných rúk s fikciou doručenia. Podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1 zákona o e-Governmente sa považuje táto úradná elektronická správa za doručenú.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť v stanovenej lehote 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania vyjadriť sa k zisteným nedostatkom, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

Správny orgán preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol spoľahlivo preukázaný. Účastník konania v postavení dohliadanej osoby maril výkon dohľadu tým, že neumožnil preverenie spotrebiteľského podnetu, nakoľko nedoručil doklady potrebné k jeho prevereniu a na zaslané výzvy Inšpektorátu SOI žiadnym spôsobom nereagoval. Účastník konania v postavení dohliadanej osoby bol zároveň jasne a zrozumiteľne poučený o možnosti uloženia poriadkovej pokuty v prípade neposkytnutia súčinnosti orgánu dohľadu a nepredloženia požadovaných dokladov bez náležitého ospravedlnenia.

Pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadal najmä na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania, spočívajúce v nerespektovaní oprávnenia Slovenskej obchodnej inšpekcie a jej inšpektorov vykonať dohľad a požadovať od dohliadanej osoby potrebné doklady.

Správny orgán vzal do úvahy, že účastník konania maril výkon dohľadu, čím nebolo umožnené preverenie spotrebiteľského podnetu, čo správny orgán považuje za závažné protiprávne konanie.

Z hľadiska času trvania protiprávneho konania správny orgán zohľadnil, že prvá výzva na doručenie dokladov bola účastníkovi konania zaslaná dňa 02.04.2026 a druhá výzva dňa 27.04.2026. Účastník konania ani do času vydania tohto rozhodnutia vyžiadané doklady nedoručil a žiadnym spôsobom nebol súčinný s Inšpektorátom SOI pri preverení spotrebiteľského podnetu.

Pri určení výšky pokuty správny orgán tiež prihliadol na skutočnosť, že porušením povinnosti účastníkom konania ako dohliadanej osoby poskytnúť súčinnosť orgánu dohľadu pri výkone dohľadu a zdržať sa konania, ktoré by mohlo mariť výkon dohľadu, bola zmarená podstata a význam štátneho dohľadu nad vnútorným trhom vo veciach ochrany spotrebiteľa, ktorú správny orgán ako orgán dohľadu vykonáva.

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

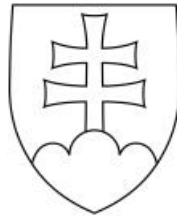
Pokuta, ktorú môže správny orgán uložiť podľa § 37 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa od 50 eur do 5 000 eur, bola uložená na základe správnej úvahy v zákonnej hranici sadzby, ktorú považuje správny orgán za primeranú k dobe trvania protiprávneho konania a závažnosti protiprávneho konania.

Správny orgán pri rozhodovaní o výške pokuty zohľadnil, že účastník konania vo veci preverenia spotrebiteľského podnetu opakovane napriek výzvam potrebné doklady a informácie nepredložil.

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

Číslo: PK/0039/03/2026

Dňa 30.07.2026



ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1 a ods. 2 písm. c), § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. d) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, podľa § 26 ods. 1 písm. b) a ods. 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

Ing. Daša Knápková DUK Dopravná a účtovná kancelária s miestom podnikania 018 53 Borčice, Borčice 122, IČO: 33 493 481

pre marenie výkonu dohľadu, keď účastník konania žiadnym spôsobom nereagoval ani na opätovnú tretiu výzvu na poskytnutie požadovaných dokladov k prevereniu podnetu evidovaného Slovenskou obchodnou inšpekciou pod číslom 4637/OMP/2025. Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „Inšpektorát SOI“) po zaslaní dvoch výziev, a to výzva č. 1006/03/2025 zo dňa 31.07.2025 a výzva č. 1144/03/2025 zo dňa 22.08.2025 začal voči účastníkovi konania dňa 28.11.2025 správne konanie z dôvodu preukázaného marenia výkonu dohľadu, keď účastník konania na doručené výzvy žiadnym spôsobom nereagoval, neospravedlnil svoju nesúčinnosť a doklady Inšpektorátu SOI nepredložil, pričom na základe Rozhodnutia č. PK/0043/03/2025 zo dňa 21.01.2026 mu bola uložená poriadková pokuta vo výške 500 EUR. Z dôvodu, že účastník konania napriek uloženej poriadkovej pokute nereagoval na dve predchádzajúce zaslané výzvy, zaslal Inšpektorát SOI opätovne dňa 04.05.2026 pod číslom 0717/03/2026 výzvu na doručenie dokladov k prevereniu podnetu č. 4637/OMP/2026, pričom účastník konania napriek poučeniu o možnosti uloženia poriadkovej pokuty na odoslanú výzvu opäť žiadnym spôsobom nereagoval, požadované doklady a informácie nezaslal, svoju nesúčinnosť žiadnym spôsobom neospravedlnil, ani nepožiadaval o iný termín na zaslanie požadovaných dokladov a informácií, čím porušil **povinnosti podľa § 28 ods. 3 v nadväznosti na § 28 ods. 7 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov;**

u k l a d á

podľa § 37 ods. 2 v spojitosti s § 37 ods. 1 písm. a) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov

poriadkový pokutu

vo výške **1650,- EUR** slovom **jedentisícšesťstopäťdesiat eur**,

Odôvodnenie

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „Inšpektorát SOI“) ako orgán dohľadu prijal podnet Slovenskej asociácie cestovných kancelárií a cestovných agentúr evidovaný Slovenskou obchodnou inšpekciou pod číslom 4637/OMP/2025. Slovenská asociácia cestovných kancelárií a cestovných agentúr (ďalej aj ako „SACKA“) v podnete poukázala na činnosť hospodárskeho subjektu Ing. Daša Knápková DUK Dopravná a účtovná kancelária s miestom podnikania 018 53 Borčice, Borčice 122, IČO: 33 493 481 (ďalej aj ako „účastník konania“), ktorý organizuje zájazdy v rozpore s ustanoveniami zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov a vykonáva činnosť cestovnej kancelárie bez príslušného živnostenského oprávnenia. Inšpektori SOI pod fiktívnym menom Alexandra Hrušková v dňoch 09.07.2025 do 22.07.2025 viedli e-mailovú komunikáciu s účastníkom konania týkajúcu sa ponuky a predaja zájazdu „Taliansko Bibione 2025, 22.08. – 30.08.2025“ pre dve osoby, pričom účastník konania im dňa 20.07.2025 vystavil na predmetný zájazd faktúru č. 2025 038 v sume 762,00 eur.

Inšpektorát SOI z dôvodu preverenia skutočností uvádzaných v podnete doručenom zo strany SACKA č. 4637/OMP/2025 odoslal účastníkovi konania dve nižšie uvedené výzvy na predloženie nasledovných požadovaných dokladov a informácií: *kópie zmlúv z predaja zájazdov uzatvorených so spotrebiteľmi a zo sprostredkovania a predaja spojených služieb cestovného ruchu za obdobie od 01.01.2025 až doposiaľ týkajúce sa aj ponuky „Taliansko – Bibione 2025, 04. – 12.07.2025, 22. – 30.08.2025,“; kópiu oprávnenia na podnikanie v oblasti predaja zájazdov; kópiu zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku uzatvorenej s poskytovateľom ochrany pre prípad úpadku za rok 2025; v prípade sprostredkovania predaja zájazdov ďalej predložiť, pre ktorého obchodníka je predaj zájazdu, spojenej služby cestovného ruchu alebo jednotlivej služby cestovného ruchu sprostredkovaný a pri sprostredkovaní predaja zájazdov pre obchodníka usadeného na území iného štátu, predložiť kópiu oprávnenia na podnikanie v oblasti predaja zájazdov a spojených služieb cestovného ruchu vydaného podľa príslušných právnych predpisov štátu, v ktorom je tento obchodník usadený a kópie dokladov pre jeho prípad úpadku, a to v lehote do 5 dní od doručenia výzvy na adresu Inšpektorátu SOI, prípadne do elektronickej schránky Inšpektorátu SOI alebo na e-mailovú adresu Inšpektorátu SOI tn@soi.sk:*

- Výzva č. 1006/03/2025 zo dňa 31.07.2025 zaslaná prostredníctvom poštového podniku na adresu miesta podnikania účastníka konania. Predmetná zásielka sa dňa 21.08.2025 vrátila Inšpektorátu SOI s poznámkou poštového doručovateľa: zásielka neprevzatá v odbernej lehote. Poľa § 24 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „Správny poriadok“) sa považuje táto úradná zásielka za riadne doručenú.
- Výzva č. 1144/03/2025 zo dňa 22.08.2025 zaslaná prostredníctvom poštového podniku na adresu miesta podnikania účastníka konania. Predmetná zásielka sa dňa

17.09.2025 vrátila Inšpektorátu SOI s poznámkou poštového doručovateľa: zásielka neprevzatá v odbernej lehote. Poľa § 24 ods. 2 Správneho poriadku sa považuje táto úradná zásielka za riadne doručenú.

Podľa § 24 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (ďalej len „Správny poriadok“) ak nebol adresát písomnosti, ktorá sa má doručiť do vlastných rúk, zastihnutý, hoci sa v mieste doručenia zdržiava, doručovateľ ho vhodným spôsobom upovedomí, že písomnosť príde znovu doručiť v určený deň a hodinu. Ak nový pokus o doručenie zostane bezvýsledný, doručovateľ uloží písomnosť na pošte a adresáta o tom vhodným spôsobom upovedomí. Ak si adresát nevyzdvihne písomnosť počas uloženia na pošte, písomnosť sa považuje za doručenú dňom vrátenia nedoručenej zásielky správnomu orgánu, aj keď sa adresát o tom nedozvedel.

Súčasťou obsahu výzvy č. 1006/03/2025 zo dňa 31.07.2025 a výzvy č. 1144/03/2025 zo dňa 22.08.2025 boli aj poučenia pre účastníka konania, ktoré obsahovali okrem iného poučenia o možnosti uloženia poriadkovej pokuty podľa § 37 ods. 1 písm. a) v nadväznosti na § 37 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v prípade, ak účastník konania ako dohliadaná osoba bez náležitého ospravedlnenia neposkytne orgánu dohľadu súčinnosť a nepredloží požadované doklady a informácie.

Účastník konania aj napriek tomu, že bol riadne a včas oboznámený s predmetom zamerania dohľadu, vyzvaný na predloženie požadovaných dokladov a poskytnutie informácií, bol poučený o možnosti uloženia poriadkovej pokuty, na doručené výzvy žiadnym spôsobom nereagoval, neospravedlnil svoju nesúčinnosť a potrebné informácie Inšpektorátu SOI neposkytol a doklady nepredložil. Na základe uvedeného skutkového stavu správny orgán dospel k záveru, že účastník konania maril výkon dohľadu v zmysle § 37 ods. 1 písm. a) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, keď porušil svoje povinnosti vyplývajúce z § 28 ods. 3 v nadväznosti na § 28 ods. 7 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Z dôvodu preukázaného marenia výkonu dohľadu bolo voči účastníkovi konania dňa 28.11.2025 začaté správne konanie, pričom na základe Rozhodnutia č. PK/0043/03/2025 zo dňa 21.01.2026 mu bola uložená poriadková pokuta vo výške 500,00 EUR.

Z dôvodu, že účastník konania napriek uloženej poriadkovej pokute nereagoval na dve predchádzajúce zaslané výzvy, zaslal Inšpektorát SOI opätovne dňa 04.05.2026 pod číslom 0815/03/2026 výzvu na doručenie dokladov k prevereniu podnetu č. 4637/OMP/2025. Inšpektorát SOI na základe predmetnej výzvy opätovne žiadal účastníka konania o predloženie nasledovných dokladov a informácií: *kópie zmlúv z predaja zájazdov uzatvorených so spotrebiteľmi a zo sprostredkovania a predaja spojených služieb cestovného ruchu za obdobie od 01.01.2025 až doposiaľ týkajúce sa aj ponuky „Taliansko – Bibione 2025, 04. – 12.07.2025, 22. – 30.08.2025,“; kópiu oprávnenia na podnikanie v oblasti predaja zájazdov; kópiu zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku uzatvorenej s poskytovateľom ochrany pre prípad úpadku za rok 2025; v prípade sprostredkovania predaja zájazdov ďalej predložiť, pre ktorého obchodníka je predaj zájazdu, spojenej služby cestovného ruchu alebo jednotlivej služby cestovného ruchu sprostredkovaný a pri sprostredkovaní predaja zájazdov pre obchodníka usadeného na území iného štátu, predložiť kópiu oprávnenia na podnikanie v oblasti predaja zájazdov a spojených služieb cestovného ruchu vydaného podľa príslušných právnych predpisov štátu, v ktorom je tento obchodník usadený a kópie dokladov pre jeho prípad úpadku, a to v lehote do 5 dní od doručenia výzvy na adresu Inšpektorátu SOI,*

prípadne do elektronickej schránky Inšpektorátu SOI alebo na e-mailovú adresu Inšpektorátu SOI tn@soi.sk. Výzva č. 0815/03/2026 bola dňa 04.05.2026 zaslaná prostredníctvom poštového podniku na adresu miesta podnikania účastníka konania a dňa 06.05.2026 bola účastníkom konania prevzatá.

Súčasťou obsahu výzvy č. 0815/03/2026 zo dňa 04.05.2026 bolo aj poučenie pre účastníka konania, ktoré obsahovalo aj poučenie o možnosti uloženia poriadkovej pokuty podľa § 37 ods. 1 písm. a) v nadväznosti na § 37 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v prípade, ak účastník konania ako dohliadaná osoba bez náležitého ospravedlnenia neposkytne orgánu dohľadu súčinnosť a nepredloží požadované doklady a informácie.

Účastník konania napriek riadne doručenej výzve a poučeniu o možnosti uloženia poriadkovej pokuty žiadnym spôsobom nereagoval, požadované doklady a informácie nezaslal, svoju nesúčinnosť žiadnym spôsobom neospravedlnil, ani nepožiadaval o iný termín na zaslanie požadovaných dokladov.

Účastník konania aj napriek tomu, že bol riadne a včas oboznámený s predmetom zamerania dohľadu, vyzvaný na predloženie požadovaných dokladov a informácií, bol poučený o možnosti uloženia poriadkovej pokuty, na doručení výzvy žiadnym spôsobom nereagoval, neospravedlnil svoju nesúčinnosť a požadované doklady a informácie Inšpektorátu SOI nepredložil. Na základe uvedeného skutkového stavu správny orgán dospel k záveru, že účastník konania opätovne maril výkon dohľadu v zmysle § 37 ods. 1 písm. a) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, keď porušil svoje povinnosti vyplývajúce z § 28 ods. 3 v nadväznosti na § 28 ods. 7 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej aj ako „zákon o ochrane spotrebiteľa“).

Podľa § 26 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa dohľad nad dodržiavaním povinností obchodníka, prevádzkovateľa online trhu, organizátora predajnej akcie, výrobcu, splnomocneného zástupcu výrobcu, dovozcu, distribútora, iného hospodárskeho subjektu, osoby, ktorá v mene veriteľa alebo vo vlastnom mene uplatňuje alebo vymáha pohľadávku súvisiacu so zmluvou, a inej osoby, ktorej tento zákon alebo právne záväzný akt Európskej únie ukladá povinnosť okrem spotrebiteľa (ďalej len „dohliadaná osoba“) vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia.

Podľa § 27 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa orgán dohľadu môže začať dohľad z vlastnej iniciatívy alebo podľa osobitného predpisu.

Podľa § 27 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa dohľad sa vykonáva získaním, spracúvaním a vyhodnocovaním informácií a podkladov o činnosti dohliadanej osoby.

Podľa § 27 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa orgán dohľadu postupuje pri výkone dohľadu nezávisle a nestranne a využíva aj podnety a návrhy od spotrebiteľov a spotrebiteľských organizácií. Orgán dohľadu nie je podnetmi a návrhmi podľa prvej vety viazaný.

Podľa § 28 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa orgán dohľadu môže vykonávať dohľad na mieste a dohľad na diaľku.

Podľa § 28 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa dohľad na mieste sa vykonáva priamo u dohliadanej osoby alebo na inom mieste, ktoré súvisí s činnosťou dohliadanej osoby. Dohľad na diaľku sa vykonáva získavaním, spracúvaním a vyhodnocovaním informácií a podkladov inak ako dohľadom na mieste, najmä na základe informácií a podkladov predložených dohliadanou osobou alebo inou osobou podľa odseku 4 alebo kontrolou online rozhrania.

Podľa § 28 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa dohliadaná osoba, zamestnanec dohliadanej osoby a osoba oprávnená konať v mene dohliadanej osoby sú povinní poskytnúť súčinnosť orgánu dohľadu pri výkone dohľadu a zdržať sa konania, ktoré by mohlo mať výkon dohľadu.

Podľa § 28 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa dohliadaná osoba, orgán verejnej moci, iná právnická osoba alebo fyzická osoba je povinná poskytnúť na žiadosť orgánu dohľadu úplné, správne a pravdivé vysvetlenia, informácie, údaje, písomnosti a iné nosiče dát, ktoré má k dispozícii, bezodplatne vo forme a v lehote určenej orgánom dohľadu.

Podľa § 37 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa orgán dohľadu môže uložiť poriadkovú pokutu tomu, kto bez závažného dôvodu mári, ruší alebo sťažuje výkon dohľadu, najmä tým, že:

- a) poruší povinnosť poskytnúť súčinnosť podľa § 28 ods. 3, 4 a 7, § 34 ods. 11, § 35 ods. 7 tretej vety, § 38 ods. 2 alebo § 45 ods. 4 alebo poskytne nesprávne alebo nepravdivé informácie,*
- b) sa na predvolanie orgánu dohľadu podľa § 29 ods. 1 nedostaví bez ospravedlnenia alebo bez závažného dôvodu, alebo*
- c) neumožní orgánu dohľadu vstup do priestorov, dopravných prostriedkov, stavieb a na pozemky podľa § 30 ods. 1.*

Podľa § 37 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa orgán dohľadu môže uložiť poriadkovú pokutu podľa odseku 1 vo výške od 20 eur do 2 000 eur, ak ide o fyzickú osobu, a vo výške od 50 eur do 5 000 eur, ak ide o právnickú osobu.

Podľa § 37 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa na porušenie povinnosti podľa odseku 1 a na konanie o uložení poriadkovej pokuty sa nevzťahuje piata časť tohto zákona. Na konanie o uložení poriadkovej pokuty sa vzťahuje správny poriadok.

Na základe uvedeného skutkového stavu a preukázaného marenia výkonu dohľadu, správny orgán dňa 02.07.2026 zaslal účastníkovi konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk oznámenie o začatí správneho konania. Dňom 18.07.2026 sa elektronická správa považuje za doručení, a to márnym uplynutím lehoty určenej k prevzatíu elektronickej správy. Správny orgán dňa 02.07.2026 zaslal predmetnú elektronickú správu obsahujúcu oznámenie o začatí správneho konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania s uvedením jemu známej adresy. Správny orgán obdržal dňa 17.07.2026 (22:18:43 hod.) informáciu o uplynutí úložnej lehoty správy zasielanej do vlastných rúk s fikciou doručenia. Podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1 zákona o e-Governmente sa považuje táto úradná elektronická správa za doručení.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť v stanovenej lehote 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania vyjadriť sa k zisteným nedostatkom, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

Správny orgán preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol spoľahlivo preukázaný. Účastník konania v postavení dohliadanej osoby maril výkon dohľadu tým, že neumožnil preverenie podnetu, nakoľko nedoručil doklady potrebné k jeho prevereniu a na zaslané výzvy Inšpektorátu SOI žiadnym spôsobom nereagoval. Účastník konania v postavení dohliadanej osoby bol zároveň jasne a zrozumiteľne poučený o možnosti uloženia poriadkovej pokuty v prípade neposkytnutia súčinnosti orgánu dohľadu a nepredloženia požadovaných dokladov bez náležitého ospravedlnenia.

Pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadal najmä na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania, spočívajúce v nerešpektovaní oprávnenia Slovenskej obchodnej inšpekcie a jej inšpektorov vykonať dohľad a požadovať od dohliadanej osoby potrebné doklady.

Správny orgán vzal do úvahy, že účastník konania maril výkon dohľadu, čím nebolo umožnené preverenie podnetu, čo správny orgán považuje za závažné protiprávne konanie.

Z hľadiska času trvania protiprávneho konania správny orgán negatívne zohľadnil, že napriek tomu, že Inšpektorát SOI ako správny orgán vydal dňa 21.01.2026 Rozhodnutie č. PK/0043/03/2025, ktorým bola účastníkovi konania uložená poriadková pokuta za marenie výkonu dohľadu, účastník konania žiadnym spôsobom nereagoval ani na následnú opätovnú výzvu na predloženie dokladov zo dňa 04.05.2026. Účastník konania ani do času vydania tohto rozhodnutia vyžiadané doklady nedoručil a žiadnym spôsobom nebol súčinný s Inšpektorátom SOI pri preverení podnetu.

Pri určení výšky pokuty správny orgán tiež prihliadol na skutočnosť, že porušením povinnosti účastníkom konania ako dohliadanej osoby poskytnúť súčinnosť orgánu dohľadu pri výkone dohľadu a zdržať sa konania, ktoré by mohlo mariť výkon dohľadu, bola zmarená podstata a význam štátneho dohľadu nad vnútorným trhom vo veciach ochrany spotrebiteľa, ktorú správny orgán ako orgán dohľadu vykonáva.

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

Pokuta, ktorú môže správny orgán uložiť podľa § 37 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa od 50 eur do 5 000 eur, bola uložená na základe správnej úvahy v zákonnej hranici sadzby, ktorú považuje správny orgán za primeranú k dobe trvania protiprávneho konania a závažnosti protiprávneho konania. Správny orgán uložil sankciu vo výške 1650 EUR z dôvodu, že účastník konania opätovne žiadnym spôsobom nereagoval na zaslanú výzvu, napriek tomu, že už mu raz bola za marenie výkonu dohľadu zo strany správneho orgánu uložená poriadková pokuta.

Správny orgán pri rozhodovaní o výške pokuty zohľadnil, že účastník konania vo veci preverenia podnetu opakovane napriek výzvam potrebné doklady a informácie nepredložil.

Správny orgán pri určovaní poriadkovej pokuty postupoval v súlade so zákonom č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov a síce s ustanovením § 3 ods. 5, v zmysle ktorého správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely, a teda sú povinné objektívne podobné

prípady rozhodovať zhodne. Správny orgán má za to, že pokuta uložená účastníkovi konania, nevykazuje neodôvodnené rozdiely s prípadmi iných podnikateľských subjektov za obdobné porušenie zákona, je uložená odôvodnene, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

Číslo: PP/0043/03/2026

Dňa 18.08.2026



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: FAST PLUS, a.s., so sídlom 821 07 Bratislava - mestská časť Ružinov, Vlčie hrdlo 90, IČO: 35 712 783

pre porušenie povinností obchodníka zistených Inšpektorátom Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj na základe výkonu dohľadu zameraného na preverenie spotrebiteľského podnetu zaevidovaného Slovenskou obchodnou inšpekciou pod číslom 1407/OMP/2026. Výkon dohľadu za účelom preverenia spotrebiteľského podnetu č. 1407/OMP/2026 bol začatý dňa 13.03.2026 úkonom dohľadu na prevádzkarni účastníka konania PLANE0, SNP 4872/157, 017 71 Považská Bystrica, počas ktorého boli od účastníka konania vyžiadané doklady potrebné k prevereniu spotrebiteľského podnetu a pokračoval dňa 04.05.2026 úkonom dohľadu, na základe ktorého boli vyhodnotené doklady predložené účastníkom konania, a to:

- **pre porušenie povinností 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 alebo z právne záväzných aktov Európskej únie, konkrétne práva 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.** Výkonom dohľadu za účelom preverenia spotrebiteľského podnetu č. 1407/OMP/2026 bolo zistené, že spotrebiteľ T. D. dňa 10.12.2025 prostredníctvom e-mailovej správy zaslanej na e-mailovú adresu účastníka konania (info@planeo.sk) vytkol vadu tovaru televízor *Panasonic TX 55LX650E* v znení: „v spodnej časti televízora sa momentálne vyskytuje cez celú obrazovku čiara – samozrejme iba pri zapnutom televízore“, pričom z dôvodu, že nedošlo k vybaveniu vytknutia vady tovaru do 30 dní odo dňa vytknutia vady, spotrebiteľ prostredníctvom e-mailovej správy zo dňa 27.01.2026 odstúpil od kúpnej zmluvy a žiadal účastníka konania o vrátenie kúpnej ceny za tovar. Následne dňa 25.02.2026 spotrebiteľ prostredníctvom e-mailovej správy opätovne kontaktoval účastníka konania a urgoval vrátenie kúpnej ceny za tovar, pričom dňa 26.02.2026 účastník konania vyžiadal od spotrebiteľa prostredníctvom e-mailovej

správy zaslanie čísla bankového účtu z dôvodu vrátenia kúpnej ceny za tovar. Napriek zaslaniu čísla bankového účtu zo strany spotrebiteľa, účastník konania ani do času úkonu dohľadu vykonaného dňa 04.05.2026 nepreukázal Inšpektorátu SOI vrátenie kúpnej ceny spotrebiteľovi za tovar televízor *Panasonic TX 55LX650E*. Uvedeným konaním došlo zo strany účastníka konania k upieraniu ekonomických záujmov spotrebiteľa, čím došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 3 ods. 1 písm. a) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov;

- pre porušenie povinnosti obchodníka v zmysle § 4 ods. 2 písm. e) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v zmysle ktorého obchodník nesmie porušiť alebo obchádzať povinnosti obchodníka pri uplatnení práv spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady podľa § 622 ods. 3 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, t. j. predávajúci poskytne kupujúcemu písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady kupujúcim. Výkonom dohľadu za účelom preverenia spotrebiteľského podnetu č. 1407/OMP/2026 bolo zistené, že spotrebiteľ T. D. dňa 10.12.2025 prostredníctvom e-mailovej správy zaslanej na e-mailovú adresu účastníka konania (info@planeo.sk) vytkol vadu tovaru televízor *Panasonic TX 55LX650E* v znení: „v spodnej časti televízora sa momentálne vyskytuje cez celú obrazovku čiara – samozrejme iba pri zapnutom televízore“, avšak účastník konania spotrebiteľovi v reakcii na vytknutie vady nedoručil žiadnym spôsobom písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady spotrebiteľom (kupujúcim). Na základe uvedené nedošlo zo strany účastníka konania k zabezpečeniu splnenia povinností obchodníka pri uplatnení práva spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady, čím došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. e) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov;

u k l a d á

podľa § 43 ods. 1 písm. 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 900,- EUR (slovom deväťsto 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 za účelom preverenia spotrebiteľského podnetu pána T. D. zaevdovaného Slovenskou obchodnou inšpekciou pod číslom 1407/OMP/2026. Predmetom spotrebiteľského podnetu č. 1407/OMP/2026 bolo nevybavenie vytknutia vady tovaru televízor *Panasonic TX 55LX650E* zo strany obchodníka – spoločnosti FAST PLUS, a.s., so sídlom 821 07 Bratislava - mestská časť Ružinov, Vlčie hrdlo 90, IČO: 35 712 783 (ďalej aj ako „účastník konania“).

Výkon dohľadu za účelom preverenia spotrebiteľského podnetu č. 1407/OMP/2026 bol začatý dňa 13.03.2026 úkonom dohľadu na prevádzkarni účastníka konania PLANE0, SNP 4872/157, 017 71 Považská Bystrica, počas ktorého boli od účastníka konania vyžiadané doklady potrebné k prevereniu spotrebiteľského podnetu a pokračoval dňa 04.05.2026 úkonom dohľadu, na základe ktorého boli vyhodnotené doklady predložené účastníkom konania. Z úkonov dohľadu vykonaných v dňoch 13.03.2026 a 04.05.2026 boli inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „inšpektori SOI“) spísané inšpekčné záznamy, ktoré boli doručené do elektronickej schránky účastníka konania.

Spotrebiteľ T. D. (ďalej aj ako „spotrebiteľ“) vo svojom podnete uviedol, že dňa 12.12.2024 zakúpil v prevádzkarni účastníka konania PLANE0 v Považskej Bystrici tovar - televízor *Panasonic TX 55LX650E* za kúpnu cenu 330 EUR. Spotrebiteľ následne z dôvodu výskytu vady bezodkladne po zistení vady uplatnil voči účastníkovi konania právo zo zodpovednosti vady tovaru a dňa 10.12.2025, resp. 11.12.2025 prostredníctvom e-mailovej správy zaslanej na e-mailovú adresu info@planeo.sk vytkol vadu tovaru. Spotrebiteľ uviedol, že účastník konania neprijal vytknutie vady a odkázal spotrebiteľa na výrobcu PANASONIC. Spotrebiteľ nesúhlasí s postupom účastníka konania, keď zmluvný partner pre spotrebiteľa je účastník konania ako predávajúci a účastník konania sa nemôže podľa spotrebiteľa dištancovať od svojej zodpovednosti vyplývajúcej zo zmluvného vzťahu uzavretého so spotrebiteľom. Napriek uvedenému spotrebiteľ kontaktoval prostredníctvom e-mailovej správy spoločnosť PANASONIC, ktorá zabezpečila dňa 18.12.2025 prevzatie tovaru v bydlisku spotrebiteľa. Spotrebiteľ ďalej uviedol, že do dňa 23.01.2026 nebolo vytknutie vady spotrebiteľa žiadnym spôsobom vybavené a spotrebiteľ nebol informovaný o potrebe predĺženia lehoty na vybavenie vytknutia vady o ďalšiu dobu. Z uvedeného dôvodu spotrebiteľ odstúpil od zmluvy prostredníctvom e-mailovej správy zo dňa 23.01.2026, ktorú zaslal účastníkovi konania aj výrobcovi – spoločnosti PANASONIC. Spotrebiteľ bol následne kontaktovaný účastníkom konania, aby sa obrátil na spoločnosť PANASONIC, ktorá tovar prevzala. Spotrebiteľ poukázal na skutočnosť, že do dňa spísania podnetu, t. j. do 11.02.2026, nedošlo k vráteniu kúpnej ceny za tovar, pričom účastník konania v e-mailovej správe zo dňa 30.01.2026 informoval spotrebiteľa, že účastník konania potrebuje pokyn od spoločnosti PANASONIC na vrátenie kúpnej ceny za tovar.

Spotrebiteľ k svojmu podnetu priložil kópie nasledujúcich dokladov:

- nadobúdaci doklad, faktúra č. 2013156495 zo dňa 12.12.2024 od účastníka konania pre spotrebiteľa v celkovej hodnote 330,00 EUR; tovar: 1 ks *PANASONIC TX 55LX650E*
- e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom a účastníkom konania (info@planeo.sk) zo dňa 10.12.2025; z predmetnej komunikácie vyplýva, že spotrebiteľ prostredníctvom e-mailovej správy vytkol vadu tovaru televízor *PANASONIC TX 55LX650E* v znení: „...v spodnej časti televízora sa momentálne vyskytuje cez celú obrazovku čiara – samozrejme iba pri zapnutom televízore...“, súčasťou e-mailovej správy bola aj fotodokumentácia predmetu vytknutia vady; účastník konania v reakcii spotrebiteľovi uviedol informáciu v znení: „V rámci reklamácie je potrebné kontaktovať servisné stredisko značky PANASONIC. Kontaktovať ich môžete v pracovných dňoch od 9:00-17:00 na tel. č. 02 206 22 911“; spotrebiteľ následne účastníkovi konania uviedol, že tovar kúpil u účastníka konania a nie u spoločnosti PANASONIC; účastník konania v reakcii uviedol nasledovné: *V rámci reklamácie je potrebné kontaktovať servisné stredisko PANASONIC, ktoré by vedelo zabezpečiť výjazd servisného*

technika. Tovar môžete reklamovať aj v ktorejkoľvek predajni Planeo. Po spracovaní reklamácie by sme ho odoslali do servisného strediska Panasonic; spotrebiteľ reagoval nasledovne: „...mojim oznámením Vašej spoločnosti považujem reklamáciu za riadne uplatnenú, nakoľko spoločnosť PLANEO je môj obchodný a zmluvný partner v tomto prípade“; účastník konania následne uviedol, že postupoval v súlade so svojim reklamačným poriadkom

- e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom a výrobcom PANASONIC zo dňa 10.12.2025; z predmetnej komunikácie vyplýva, že spotrebiteľ uplatnil voči výrobcovi svoje právo zo zodpovednosti za vadu tovaru televízor *PANASONIC TX 55LX650E* v rovnakom znení ako voči účastníkovi konania „...v spodnej časti televízora sa momentálne vyskytuje cez celú obrazovku čiara – samozrejme iba pri zapnutom televízore...“; spotrebiteľovi bola v reakcii odoslaná automatická odpoveď o prijatí e-mailovej správy
- dve e-mailové správy zo dňa 11.12.2025, ktoré spotrebiteľ odoslal výrobcovi PANASONIC, predmetom e-mailových správ bolo zaslanie informačného štítku tovaru a ďalších informácií k tovaru
- e-mailová správa zo dňa 12.12.2025, ktorú výrobca PANASONIC zaslal spotrebiteľovi; obsahom e-mailovej správy bolo informovanie spotrebiteľa o objednaní servisnej opravy
- e-mailová správa zo dňa 23.01.2026, ktorú spotrebiteľ zaslal účastníkovi konania aj výrobcovi PANASONIC; spotrebiteľ v e-mailovej správe uviedol, že z dôvodu neobdržania žiadnej informácie o reklamacii, ktorá stále nie je vybavená, odstupuje od kúpnej zmluvy
- e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom a účastníkom konania zo dňa 23.01.2026; v predmetnej komunikácii účastník konania uviedol, že spotrebiteľ musí kontaktovať autorizovaný servis, keďže reklamácia bola nahlásená tam a ktorý ju aj spracováva, účastník konania nemá do ich systému prístup, ale situáciu preverí
- e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom a účastníkom konania zo dňa 26.01.2026; z obsahu predmetnej komunikácie vyplýva, že účastník konania informoval spotrebiteľa, že preveril situáciu a spotrebiteľ musí kontaktovať servis s oznámením o prekročení 30 dňovej lehoty, spotrebiteľ mal taktiež žiadať vyjadrenie o vrátení peňazí a informáciu, kde bude výrobok ponechaný; spotrebiteľ reagoval oznámením, že mu nikdy nebola doručená žiadosť o predĺženie lehoty na vybavenie reklamácie a spotrebiteľ žiada účastníka konania o vykonanie úkonov, ktoré budú smerovať k ukončeniu kúpnej zmluvy s účastníkom konania, nakoľko spotrebiteľ už od zmluvy odstúpil
- e-mailová správa zo dňa 27.01.2026, ktorú spotrebiteľ zaslal účastníkovi konania; spotrebiteľ v e-mailovej správe uviedol, že spoločnosť Panasonic ho informovala, že peniaze mu nevrátia hoci prekročili 30 dňovú lehotu na vybavenie; ďalej spotrebiteľ uviedol, že má právo odstúpiť od zmluvy v prípade nedodržania 30 dňovej lehoty, nikdy nebol informovaný o predĺžení lehoty a že daná situácia sa začala riešiť až keď sa po uplynutí 30 dňovej lehoty sám ozval
- e-mailová správa zo dňa 30.01.2026, ktorú účastník konania zaslal spotrebiteľovi; účastník konania uviedol, že obchodné oddelenie komunikuje situáciu so zástupcom Panasonic a mal by obdržať vyjadrenie, keď ho bude mať účastník konania k dispozícii, môže spustiť proces vrátenia peňazí, bez servisného vyjadrenia to účastník konania nevie
- e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom a výrobcom PANASONIC v období od 23.01.2026 do 29.01.2026; z obsahu predmetnej komunikácie

vyplýva, že spotrebiteľ informoval výrobcu PANASONIC o prekročení 30 dňovej lehoty na vybavenie vytknutia vady a o spotrebiteľovom odstúpení od zmluvy; výrobca žiadal spotrebiteľa o kontaktovanie servisného strediska.

Dohľad za účelom preverenia spotrebiteľského podnetu č. 1407/OMP/2026 bol začatý dňa 13.03.2026 úkonom dohľadu vykonaným inšpektormi SOI na prevádzkarni účastníka konania PLANEO, SNP 4872/157, 017 71 Považská Bystrica.

Účastník konania v čase úkonu dohľadu dňa 13.03.2026 nepredložil k spotrebiteľskému podnetu č. 1407/OMP/2026 žiadne doklady. Z uvedeného dôvodu si inšpektori SOI prostredníctvom inšpekčného záznamu spísaného dňa 13.03.2026 vyžiadali od účastníka konania v zmysle § 28 ods. 6 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov predloženie nasledujúcich dokladov a informácií v termíne do 5 dní odo dňa prevzatia inšpekčného záznamu, a to:

- kópiu písomného potvrdenia o vytknutí vady k tovaru *Panasonic TX 55LX650E*
- preukázanie spôsobu vybavenia predmetného vytknutia vady
- všetky ostatné doklady týkajúce sa predmetného vytknutia vady, ak existujú
- písomnú komunikáciu (aj mailovú) so spotrebiteľom, ak existuje.

Z úkonu dohľadu vykonaného dňa 13.03.2026 spísali inšpektori SOI na kontrolovanej prevádzkarni účastníka konania PLANEO, SNP 4872/157, 017 71 Považská Bystrica inšpekčný záznam. Prítomný zamestnanec účastníka konania – vedúci prevádzkarne Andrej Danihel vo svojom vyjadrení k inšpekčnému záznamu uviedol nasledovné: *„Pri kontrole som bol prítomný a uvádzam, že žiadne doklady k uvedenému prípadu na prevádzke nemáme a to z dôvodu, že spotrebiteľ televízor reklamoval mailom na mailovej adrese info@planeo.sk - čo je kontaktný mail na centrálu a vtedy to nejde cez našu predajňu“*.

Z dôvodu neprítomnosti osoby oprávnenej konať v mene účastníka konania bol inšpekčný záznam spísaný dňa 13.03.2026 odoslaný účastníkovi konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy dňa 16.03.2026 do jeho elektronickej schránky. Účastník konania si prevzal inšpekčný záznam vo svojej elektronickej schránke dňa 17.03.2026.

Dňa 26.03.2026 účastník konania zaslal prostredníctvom e-mailovej správy k spotrebiteľskému podnetu č. 1407/OMP/2026 nasledujúce doklady a informácie:

- e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom a účastníkom konania (info@planeo.sk) zo dňa 10.12.2025 (totožná komunikácia ako predložil spotrebiteľ k svojmu podnetu, uvedené na strane 3 a 4 tohto rozhodnutia)
- e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom a účastníkom konania zo dňa 23.01.2026 (totožná komunikácia ako predložil spotrebiteľ k svojmu podnetu, uvedené na strane 4 tohto rozhodnutia)
- e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom a účastníkom konania zo dňa 26.01.2026 (totožná komunikácia ako predložil spotrebiteľ k svojmu podnetu, uvedené na strane 4 tohto rozhodnutia)
- e-mailová správa zo dňa 27.01.2026, ktorú spotrebiteľ zaslal účastníkovi konania (totožná komunikácia ako predložil spotrebiteľ k svojmu podnetu, uvedené na strane 4 tohto rozhodnutia)
- e-mailová správa zo dňa 30.01.2026, ktorú účastník konania zaslal spotrebiteľovi (totožná komunikácia ako predložil spotrebiteľ k svojmu podnetu, uvedené na strane 4 tohto rozhodnutia)

- e-mailová správa zo dňa 25.02.2026, ktorú spotrebiteľ zaslal účastníkovi konania; obsahom e-mailovej správy bolo tvrdenie spotrebiteľa, že stále neobdržal kúpnu cenu za reklamovaný tovar
- e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom a účastníkom konania zo dňa 26.02.2026; účastník konania uviedol v zmysle komunikácie nasledovné: „...zaslali Vám dobropis z Panasonic, nemohol Vám spadnúť do spamu? Posielam istotne dobropis v prílohe. Navštívte, prosím, s ním ktorúkoľvek predajňu pre vrátenie výrobku a úhrady“; v odpovedi spotrebiteľ uviedol nasledovné: „...tento dobropis vidím prvý krát a zároveň uvádzam, že výrobok nemám keďže ho máte stále v rámci reklamácie. Takže keď prídem do planea napr. v PB a vrátia mi sumu z dobropisu?“; účastník konania následne v reakcii uviedol nasledovné: „...pôjdete do Považskej Bystrice, prosím? Zašleme im ho, aby mali všetko pripravené keď prídete...“ „Presný postup ešte preverujem s kolegami, je možné, že ani nebudete musieť ísť na predajňu.Hneď zajtra zbehnem za kolegami pre 100% informáciu, možno Vám budem vedieť spracovať Odstúpenie od zmluvy na diaľku nech nemusíte ísť na predajňu a tam ešte vydržať postup. Zatiaľ ak Vás môžem poprosiť, vypíšete mi odstúpenie v prílohe?“; spotrebiteľ následne uviedol: „Ale ved' ja som už od zmluvy odstúpil emailom, v čom je problém?“; účastník konania ďalej v reakcii uviedol: „...aby sme spracovali odstúpenie od zmluvy budeme potrebovať číslo účtu, kam chcete zaslať úhradu“; spotrebiteľ následne zaslal účastníkovi konania číslo svojho bankového účtu
- interná e-mailová komunikácia zamestnancov účastníka konania z obdobia od 23.01.2026 do 17.03.2026 v súvislosti s vytknutím vady spotrebiteľa T. D.
- vyjadrenie účastníka konania k spotrebiteľskému podnetu č. 1407/OMP/2026, v ktorom sa uvádza: „Nemyslíme si, že nastala chyba na našej strane. Autorizovaný servis mal vydať vyjadrenie o neopraviteľnosti, na základe čoho si mal zákazník u nás uplatniť odstúpenie. Vyjadrenie zákazníkovi nevydali a zároveň nemal ani TV. Miesto toho panasonic na nás vystavil dobropis, ktorý sa na servise spracoval, ale neriešilo sa k akej reklamacii sa viaže...“.

Dňa 04.05.2026 vykonali inšpektori SOI v sídle Inšpektorátu SOI úkon dohľadu, na základe ktorého boli vyhodnotené doklady a informácie predložené účastníkom konania k spotrebiteľskému podnetu č. 1407/OMP/2026.

Na základe preskúmania predložených dokladov a informácií k spotrebiteľskému podnetu č. 1407/OMP/2026 bolo inšpektormi SOI zistené, že spotrebiteľ T. D. dňa 10.12.2025 prostredníctvom e-mailovej správy zaslanej na e-mailovú adresu účastníka konania (info@planeo.sk) vytkol vadu tovaru televízor *Panasonic TX 55LX650E* v znení: „v spodnej časti televízora sa momentálne vyskytuje cez celú obrazovku čiara – samozrejme iba pri zapnutom televízore“, pričom z dôvodu, že nedošlo k vybaveniu vytknutia vady tovaru do 30 dní odo dňa vytknutia vady, spotrebiteľ prostredníctvom e-mailovej správy zo dňa 27.01.2026 odstúpil od kúpnej zmluvy a žiadal účastníka konania o vrátenie kúpnej ceny za tovar. Následne dňa 25.02.2026 spotrebiteľ prostredníctvom e-mailovej správy opätovne kontaktoval účastníka konania a urgoval vrátenie kúpnej ceny za tovar, pričom dňa 26.02.2026 účastník konania vyžiadal od spotrebiteľa prostredníctvom e-mailovej správy zaslanie čísla bankového účtu z dôvodu vrátenia kúpnej ceny za tovar. Napriek zaslaniu čísla bankového účtu zo strany spotrebiteľa, účastník konania ani do času úkonu dohľadu vykonaného dňa 04.05.2026 nepreukázal Inšpektorátu SOI vrátenie kúpnej ceny spotrebiteľovi za tovar televízor *Panasonic TX 55LX650E*.

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.

Uvedeným konaním došlo zo strany účastníka konania k upieraniu ekonomických záujmov spotrebiteľa, čím došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 3 ods. 1 písm. a) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Na základe preskúmania predložených dokladov a informácií k spotrebiteľskému podnetu č. 1407/OMP/2026 bolo inšpektormi SOI ďalej zistené, že spotrebiteľ T. D. dňa 10.12.2025 prostredníctvom e-mailovej správy zaslanej na e-mailovú adresu účastníka konania (info@planeo.sk) vytkol vadu tovaru televízor *Panasonic TX 55LX650E* v znení: „v spodnej časti televízora sa momentálne vyskytuje cez celú obrazovku čiara – samozrejme iba pri zapnutom televízore“, avšak účastník konania spotrebiteľovi v reakcii na vytknutie vady nedoručil žiadnym spôsobom písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady spotrebiteľom (kupujúcim). Na základe uvedené nedošlo zo strany účastníka konania k zabezpečeniu splnenia povinností obchodníka pri uplatnení práva spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady.

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

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

Uvedeným konaním došlo zo strany účastníka konania k porušeniu povinnosti obchodníka pri uplatnení práv spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady podľa § 622 ods. 3 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, čím došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. e) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Z úkonu dohľadu uskutočneného dňa 04.05.2026 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. Inšpekčný záznam zo dňa 04.05.2026 spolu s prílohou bol účastníkovi konania doručený do jeho elektronickej schránky prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy dňa 04.05.2026.

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 30.07.2026 v súlade s § 48 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Účastník konania si prevzal elektronicke správu obsahujúcu oznámenie o začatí konania o porušení povinnosti dňa 30.07.2026.

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.

V súvislosti s vykonaným dohľadom a zistenými nedostatkami orgán dohľadu uvádza, že účastník konania neprijal žiadne dobrovoľné opatrenie a ani orgánu dohľadu nepreukázal uzavretie a splnenie dohody so spotrebiteľom, ktorého práva alebo právom chránené záujmy boli porušením povinnosti účastníka konania porušené. Orgán dohľadu zdôrazňuje, že účastník konania ani do času začatia konania o porušení povinnosti nepreukázal orgánu dohľadu vrátenie kúpnej ceny spotrebiteľovi za tovar televízor *Panasonic TX 55LX650E*.

Pokiaľ ide o vyjadrenie účastníka konania, ktoré zaslal dňa 26.03.2026 v znení: „*Nemyslíme si, že nastala chyba na našej strane. Autorizovaný servis mal vydať vyjadrenie o neopraviteľnosti, na základe čoho si mal zákazník u nás uplatniť odstúpenie. Vyjadrenie zákazníkovi nevydali a zároveň nemal ani TV. Miesto toho panasonic na nás vystavil dobropis, ktorý sa na servise spracoval, ale neriešilo sa k akej reklamáci sa viaže...*“, orgán dohľadu uvádza, že zásadne nesúhlasí s tvrdením, že by účastník konania nebol zodpovedný za vybavenie vady, ktorú spotrebiteľ vytkol prostredníctvom e-mailovej správy na adresu účastníka konania (info@planeo.sk). Orgán dohľadu zdôrazňuje, že z obsahu e-mailovej komunikácie spotrebiteľa s účastníkom konania je zrejmé, že spotrebiteľ chcel uplatniť svoje právo zo zodpovednosti za vady tovaru voči účastníkovi konania, pričom účastník konania opakovane spotrebiteľa odkazoval na výrobcu Panasonic a servisné stredisko. Orgán dohľadu v tejto súvislosti uvádza, že pokiaľ spotrebiteľ prejavil svoju vôľu vytknúť vadu tovaru u účastníka konania, bolo povinnosťou účastníka konania vydať spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady a vec aktívne riešiť. Pokiaľ účastník konania ako obchodník odpredal spotrebiteľovi tovar televízor *Panasonic TX 55LX650E* (čo vyplýva z faktúry č. 2013156495 zo dňa 12.12.2024), mal povinnosť riešiť spotrebiteľom vytýkané vady. Taktiež platí, že účastník konania dostačujúcim spôsobom neriešil ani uplatnené odstúpenie od zmluvy

zo strany spotrebiteľa. Z predloženej dokumentácie je zrejmé, že spotrebiteľ odstúpil od zmluvy prostredníctvom e-mailovej správy zaslanej na e-mailovú adresu účastníka konania (info@planeo.sk), pričom účastník konania dokonca žiadal od spotrebiteľa zaslanie čísla bankového účtu na vrátenie kúpnej ceny tovaru. Napriek zaslaniu čísla bankového účtu zo strany spotrebiteľa, účastník konania ani do času začatia konania o porušení povinnosti nepreukázal orgánu dohľadu vrátenie kúpnej ceny spotrebiteľovi za tovar.

Na základe výkonu dohľadu zameraného na preverenie spotrebiteľského podnetu č. 1407/OMP/2026 orgán dohľadu spoľahlivo zistil, že spotrebiteľ T. D. dňa 10.12.2025 prostredníctvom e-mailovej správy zaslanej na e-mailovú adresu účastníka konania (info@planeo.sk) vytkol vadu tovaru televízor *Panasonic TX 55LX650E* v znení: „*v spodnej časti televízora sa momentálne vyskytuje cez celú obrazovku čiara – samozrejme iba pri zapnutom televízore*“, pričom z dôvodu, že nedošlo k vybaveniu vytknutia vady tovaru do 30 dní odo dňa vytknutia vady, spotrebiteľ prostredníctvom e-mailovej správy zo dňa 27.01.2026 odstúpil od kúpnej zmluvy a žiadal účastníka konania o vrátenie kúpnej ceny za tovar. Následne dňa 25.02.2026 spotrebiteľ prostredníctvom e-mailovej správy opätovne kontaktoval účastníka konania a urgoval vrátenie kúpnej ceny za tovar, pričom dňa 26.02.2026 účastník konania vyžiadal od spotrebiteľa prostredníctvom e-mailovej správy zaslanie čísla bankového účtu z dôvodu vrátenia kúpnej ceny za tovar. Napriek zaslaniu čísla bankového účtu zo strany spotrebiteľa, účastník konania ani do času úkonu dohľadu vykonaného dňa 04.05.2026 nepreukázal Inšpektorátu SOI vrátenie kúpnej ceny spotrebiteľovi za tovar televízor *Panasonic TX 55LX650E*. Uvedeným konaním došlo zo strany účastníka konania k upieraniu ekonomických záujmov spotrebiteľa, čím došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) v nadväznosti na § 3 ods. 1 písm. a) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Na základe výkonu dohľadu zameraného na preverenie spotrebiteľského podnetu č. 1407/OMP/2026 orgán dohľadu ďalej spoľahlivo zistil, že spotrebiteľ T. D. dňa 10.12.2025 prostredníctvom e-mailovej správy zaslanej na e-mailovú adresu účastníka konania (info@planeo.sk) vytkol vadu tovaru televízor *Panasonic TX 55LX650E* v znení: „*v spodnej časti televízora sa momentálne vyskytuje cez celú obrazovku čiara – samozrejme iba pri zapnutom televízore*“, avšak účastník konania spotrebiteľovi v reakcii na vytknutie vady nedoručil žiadnym spôsobom písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady spotrebiteľom (kupujúcim). Na základe uvedené nedošlo zo strany účastníka konania k zabezpečeniu splnenia povinností obchodníka pri uplatnení práva spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady, čím došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. e) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Orgán dohľadu považuje za nespochybniteľné, že spotrebiteľ dňa 10.12.2025 prostredníctvom e-mailovej správy zaslanej na e-mailovú adresu účastníka konania (info@planeo.sk) vytkol vadu tovaru televízor *Panasonic TX 55LX650E* v znení: „*v spodnej časti televízora sa momentálne vyskytuje cez celú obrazovku čiara – samozrejme iba pri zapnutom televízore*“. Na základe uvedeného mal účastník konania bezodkladne vydať spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady. V zmysle dôvodovej správy k zákonu č. 108/2024 o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, pri vytknutí vady predávajúci bezodkladne poskytne kupujúcemu potvrdenie o vytknutí vady a o lehote, v ktorej predávajúci v súlade s § 507 ods. 1 Občianskeho zákonníka vadu odstráni. Táto lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť (vysvetlenie konceptu primeranej lehoty sa nachádza pri § 623). Uvedené potvrdenie zabezpečí, že kupujúci bude vedieť preukázať, že

vadu u predávajúceho vytkol a informácia o primeranej lehote je dôležitá z dôvodu uplatňovania ďalších práv podľa § 624 Občianskeho zákonníka. Potvrdenie predávajúci poskytne v písomnej forme, čo znamená, že môže ísť aj o potvrdenie v elektronickej podobe zaslané formou e-mailu alebo iným spôsobom. Orgán dohľadu ďalej v tejto súvislosti zdôrazňuje, že aplikácia slova „bezodkladne“ v právnom predpise znamená okamžité splnenie zákonnej povinnosti.

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

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

V zmysle § 43 ods. 4 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov obratom podľa odsekov 1 až 3 sa rozumie súčet všetkých tržieb, výnosov alebo príjmov z predaja alebo poskytovania produktov bez nepriamych daní, ku ktorému sa pripočíta finančná pomoc poskytnutá dohliadanej osobe. V zmysle § 43 ods. 5 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov predchádzajúcim účtovným obdobím sa rozumie účtovné obdobie, za ktoré bola zostavená posledná riadna účtovná závierka. V zmysle účtovnej závierky účastníka konania k 31.12.2025 zistenej zo stránky www.registeruz.sk (register Ministerstva financií Slovenskej republiky) bol čistý obrat účastníka konania za bezprostredne predchádzajúce účtovné obdobie vo výške 154 482 377 eur. Výpočet 1 % obratu dohliadanej osoby za predchádzajúce účtovné obdobie je vo výške 1 544 823,77 eur a presahuje sumu 100 000 eur. Na základe uvedeného je zákonná sadzba pre účastníka konania stanovená vo výške od 100 eur do 100 000 eur.

Orgán dohľadu uložil na základe tohto rozhodnutia účastníkovi konania pokutu vo výške 900 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. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov prihliadol na závažnosť, povahu, spôsob, rozsah, trvanie a okolnosti porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dohľadu vzal v úvahu, že účastník konania ako obchodník je povinný dodržiavať všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa.

Z hľadiska závažnosti orgán dohľadu prihliadol na skutočnosť, že spotrebiteľ zaslal spotrebiteľovi prostredníctvom e-mailovej správy dňa 27.01.2026 odstúpenie od zmluvy z dôvodu nevybavenia vytknutia vady do 30 dní odo dňa uplatnenia, pričom napriek zaslaní čísla bankového účtu zo strany spotrebiteľa, účastník konania do času úkonu dohľadu vykonaného dňa 04.05.2026 a ani do času začatia konania o porušení povinnosti zo dňa 30.07.2026 nepreukázal orgánu dohľadu vrátenie kúpnej ceny spotrebiteľovi za tovar televízor *Panasonic TX 55LX650E*. Uvedeným konaním 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.

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

Z hľadiska času (trvania) protiprávneho konania orgán dohľadu negatívne zhodnotil tú skutočnosť, že účastník konania ani do začatia konania o porušení povinnosti zo dňa 30.07.2026 nepreukázal orgánu dohľadu vrátenie kúpnej ceny spotrebiteľovi za tovar televízor *Panasonic TX 55LX650E*. Orgán dohľadu uvádza, že spotrebiteľ vytkol vadu tovaru dňa 10.12.2025 prostredníctvom e-mailovej správy, avšak účastník konania žiadnym spôsobom nepreukázal vybavenie vytknutia vady.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu bolo porušenie práva spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov a práva spotrebiteľa na informácie; nesplnenie zákonných povinností obchodníka s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zisteného nedostatku a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosti vyplývajúce mu z kogentného ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) a písm. e) citovaného zákona. Orgán dohľadu prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu (upieranie práva spotrebiteľa na informácie a práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov; výkon dohľadu bol vykonaný na základe spotrebiteľského podnetu) a proporcionalitu uložennej 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 vzal ďalej do úvahy aj tú skutočnosť, že výkon dohľadu bol realizovaný na základe spotrebiteľského podnetu. V zmysle § 27 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, orgán dohľadu postupuje pri výkone dohľadu nezávisle a nestranne a využíva aj podnety a návrhy od spotrebiteľov a spotrebiteľských organizácií. Orgán dohľadu nie je podnetmi a návrhmi podľa prvej vety viazaný.

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

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. 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 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.