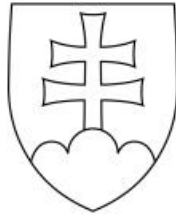


Číslo: PP/0048/03/2026

Dňa 31.08.2026



ROZHODNUTIE

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

Petra Sabová – Melibe s miestom podnikania 956 18 Bošany, Bernolákova 771/43, IČO: 44 741 766

pre porušenie povinnosti obchodníka zisteného na základe výkonu dohľadu zameraného na prešetrenie spotrebiteľského podnetu zaevidovaného Slovenskou obchodnou inšpekciou pod číslom 9312/OMP/2025, a to:

- **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. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov, t. j. predávajúci v potvrdení o vytknutí vady uvedie lehotu, v ktorej vadu v súlade s § 507 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov odstráni.** Výkonom dohľadu za účelom preverenia spotrebiteľského podnetu č. 9312/OMP/2025 bolo Inšpektorátom SOI zistené, že spotrebiteľka D. A. dňa 08.09.2025 vytkla vady tovaru *učiacu veža s tabuľou* prostredníctvom komunikácie s dohliadanou osobou cez aplikáciu WhatsApp. Dohliadaná osoba spotrebiteľke dňa 10.09.2025 cez aplikáciu WhatsApp potvrdila prijatie vytknutia vady, avšak v potvrdení neuviedla lehotu, v ktorej vadu v súlade s § 507 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov odstráni. Vyhodnotením doručených dokladov bolo zistené, že dohliadaná osoba nepostupovala v súlade s platnou právnou úpravou, keď dňa 10.09.2025 v písomnom potvrdení o vytknutí vady neuviedla lehotu, v ktorej vadu odstráni. K odstráneniu vady došlo až dňa 06.11.2025 (zaslaním tovaru na adresu spotrebiteľky), pričom lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý dohliadaná osoba nemôže ovplyvniť, o tejto skutočnosti spotrebiteľka nebola informovaná. Na základe uvedeného nedošlo zo strany dohliadanej osoby k zabezpečeniu splnenia povinností obchodníka pri

uplatnení práva spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady, čím došlo zo strany účastníka konania 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 300,- EUR (slovom tristo eur).

O d ô v o d n e n i e

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „Inšpektorát SOI“) ako orgán dohľadu vykonal prostredníctvom svojich inšpektorov výkon dohľadu na diaľku za účelom preverenia spotrebiteľského podnetu pani D. A., zaevidovaného Slovenskou obchodnou inšpekciou pod číslom 9312/OMP/2025. Predmetom spotrebiteľského podnetu bolo poukázanie na možné upieranie spotrebiteľových práv, ktoré mu vyplývajú zo zodpovednosti za vady tovaru *učiaca veža s tabuľou* á 87,00 EUR, zakúpeného prostredníctvom internetového portálu Sashe.sk, profil MELIBE [<https://www.sashe.sk/MELIBE> – profil MELIBE bol aktívny aj v čase začatia konania o porušení povinnosti], kde ako obchodník pod uvedeným profilom vystupuje fyzická osoba - podnikateľ Petra Sabová - Melibe s miestom podnikania 956 18 Bošany, Bernolákova 771/43, IČO: 44 741 766 (ďalej aj ako „účastník konania“). Na základe predloženej faktúry č. 2026004 zo dňa 28.07.2025 na tovar *učiaca veža s tabuľou* má účastník konania postavenie obchodníka zodpovedného za vady tovaru, ktorý bol predmetom spotrebiteľského podania č. 9312/OMP/2025. Výkon dohľadu bol začatý dňa 27.04.2026 zaslaním výzvy na doručenie dokladov na adresu účastníka konania a pokračoval dňa 27.05.2026 v sídle Inšpektorátu SOI spísaním inšpekčného záznamu, ktorého obsahom boli vyhodnotené informácie a doklady predložené účastníkom konania v súvislosti so spotrebiteľským podnetom č. 9312/OMP/2025.

Spotrebiteľka D. A. (ďalej aj ako „spotrebiteľka“) vo svojom podnete uviedla, že si u predávajúcej Petry Sabovej prostredníctvom platformy Sashe.sk – profil Melibe dňa 28.07.2025 objednala a uhradila učiacu vežu pre dieťa v sume 99 eur, pričom po prevzatí výrobku uplatnila reklamáciu z dôvodu viacerých väd, avšak podľa názoru spotrebiteľky nebola vybavená v súlade so zákonom. Spotrebiteľka ďalej uviedla, že predmetom preverovania by mali byť najmä tieto skutočnosti, pričom každá z nich potencionalne predstavuje porušenie povinností predávajúceho:

1. Dodaný výrobok nebol spôsobilý na okamžité bežné používanie – farba z magnetickej tabule sa zotierala a ostávala na rukách a oblečení, pánty dvierok boli povolené a tie sa nedali riadne zatvoriť.
2. Výrobok nebol bezpečný pre dieťa – veža bola určená pre ročnú dcéru spotrebiteľky, farba jej ostávala na rukách – riziko podráždenia pokožky a prehĺtnutia.
3. Objednaný dizajn „biely cik-cak“ na stupienku veže bol preukázateľne súčasťou objednávky, no nebol dodaný.
4. K výrobku nebol priložený návod na použitie ani údržbu.

5. Spotrebiteľke nebola podľa jej tvrdenia vystavená ani doručená faktúra – ani so zásielkou, ani elektronicky cez Sashe.
6. Predávajúca nemá zverejnené ani neposkytla obchodné podmienky, hoci o ne spotrebiteľka opakovane žiadala – predávajúca sa odvolávala na obchodné podmienky Sashe, tie ale neupravujú vzťah medzi predávajúcou a spotrebiteľkou ako kupujúcou.
7. Predávajúca pôvodne ponúkla bezplatnú spätnú dopravu opraveného výrobku, ktorú následne odmietla poskytnúť a opravený výrobok spotrebiteľke nebol dodaný do 30 dní od prijatia reklamácie. Spotrebiteľka bola vyzývaná, že si má výrobok prísť osobne prevziať, čo by pre ňu znamenalo hodinu cesty autom.
8. Pri vybavovaní reklamácie spotrebiteľke opakovane odmietla predávajúca zaslať písomné vyjadrenie ako bola reklamácia vybavená a vyzývala na osobnú kontrolu odstránených väd.
9. Po viac ako mesiaci od prevzatia reklamovaného výrobku predávajúca po prvýkrát uviedla, že pánty boli údajne „vytrhnuté“, čím spotrebiteľku mala nepravdivo obviniť z poškodenia výrobku; toto tvrdenie nie je nijako podložené, s výrobkom nebolo nijako nevhodne manipulované, keďže sa nedal používať.

Predávajúca napriek týmto skutočnostiam odmietla vrátiť zaplatenú sumu a trvá na tom, že reklamácia bola riadne vybavená, hoci opravený výrobok v zákonnej lehote nebol doručený. Spotrebiteľka ďalej uviedla časový priebeh daného prípadu.

Spotrebiteľka D. A. k svojmu podnetu predložila kópie nasledujúcich dokladov:

- Screenshot ponuky výrobku Učiaca veža s tabuľou v cene 87,00 eur zverejnený prostredníctvom platformy Sashe.sk s uvedením výrobcu Melibe a dostupnosťou: Na objednávku do 1 týždňa
- Screenshot správy realizovanej prostredníctvom platformy Sashe.sk týkajúcej sa objednávky učiacej veže, dátum objednávky: 28.07.2025, 09:45, cena celkom: 99 eur a recenzia spotrebiteľky
- Potvrdenie o úhrade zo dňa 30.07.2025 v sume 99,00 eur v prospech Sashe.sk, Bratislava
- 2 fotografie výrobku a zašpinenej detskej ruky
- Prepis histórie komunikácie spotrebiteľky s účastníkom konania prostredníctvom aplikácie WhatsApp v období od 28.07.2025 do 30.10.2025, ktorej súčasťou sú aj nasledovné správy:
 správa od spotrebiteľky účastníkovi konania zo dňa 08.09.2025 (07:25 h.) v znení: *„Dobry den, dostali sme vezu a mam par poznatok: - objednala som vezu s „cikcak“ dizajnom na podeste. Este Ste mi kvoli tomu volali, ze ktory dizajn presne chcem. Dostali sme vezu bez tohto dizajnu, - spodne panty na dvierkach boli nedotiahnute, uplne volne. Snazili sme sa ich aj dotiahnut, ale na srouboch su strhane hlavicky, takže sa to neda. Toto Ste museli vidiet, napriek tomu Ste to tak nechali a vezu nam poslali s tym (prikladam aj video), - cierna farba na dvierkach farbi – mam od nej cierne ruky ja, ale co je horsie, aj rocna dcera, plus je uz zacapkana aj veza.“*
 správa od účastníka konania spotrebiteľke zo dňa 10.09.2025 (17:01 h.) v znení: *„Reklamáciu prijímam a môžeme ju riešiť opravou výrobku, ktorú som vám už ponúkla. Na moje náklady zabezpečím spätnú prepravu veže a následne ju uvediem do pôvodného stavu. Prosím, napíšte mi, kedy vám vyhovuje odoslanie zásielky, aby sme vedeli dohodnúť detaily prepravy. Po prevzatí vežu opravím v čo najkratšom čase a zašlem späť. Ďakujem za spoluprácu a verím, že po oprave budete s výrobkom spokojná.“*

správa od spotrebiteľky účastníkovi konania zo dňa 23.09.2025 (19:02 h.) v znení: „Dobry vecer, manzel ide 3.10. okolo Bosian, rano okolo 8 by mohom doviezt tu vezu. Vyhovovalo by to? Dakujem pekne.“

Správa od účastníka konania spotrebiteľke zo dňa 23.09.2025 (19:05 h.) v znení: „Dobry deň, dám vedieť v práci, aby to prevzali. Keď bude opravená, informujem vás.“

správa od spotrebiteľky účastníkovi konania zo dňa 30.10.2025 (11:38 h.) v znení: „Vzhl'adom na to, že ide o riešenie reklamácie, prosím, aby sme všetku komunikáciu viedli už len cez oficiálny predajný kanál Sashe, kde som Vám dnes zaslala formálnu žiadosť....“

správa od účastníka konania spotrebiteľke zo dňa 30.10.2025 (15:47 h.) v znení: „Veža je pripravená na odovzdanie nech sa páči M. R. Štefánika 190 Bošany Prosím vopred sa ohlásiť aby bol niekto na dielni. Ďakujem“

- Prepis histórie komunikácie spotrebiteľky a účastníkom konania prostredníctvom platformy Sashe v období od 08.09.2025 do 13.11.2025, ktorej súčasťou sú aj nasledovné správy:

správa od spotrebiteľky pre účastníka konania zo dňa 30.10.2025 v znení: „Dobry deň, v súvislosti s reklamáciou učiacej veže žiadam o jasné a písomné vyjadrenie k jej vybaveniu. Predmetom reklamácie sú nasledovné vady: - uvoľňujúca sa farba z magnetickej tabule, - chýbajúci cik-cak vzor na stupienku, ktorý bol súčasťou objednaného vyhotovenia, - uvoľnené pánty. Reklamáciu ste prijali 10.09.2025, pričom tovar bol z Vašej strany prevzatý 3.10.2025.... Žiaľ som od Vás nedostala potvrdenie o vybavení reklamácie ani doručený opravený výrobok. Uvádzate, že „veža je pripravená“, avšak podľa našej predchádzajúcej komunikácie z 8.9.2025 zabezpečujete aj spätnú dopravu na Vaše náklady, keďže ste výslovne uviedli: „náklady na dopravu aj spätné zaslanie hradím ja.“ ...“

správa od účastníka konania spotrebiteľke vrátane fotografií výrobku zo dňa 31.10.2025 v znení: „Dobry deň v nadväznosti na Vašu reklamáciu učiacej veže ktorú som prevzala dňa 3.10.2025 zasielam vyjadrenie o jej vybavení. Spôsob vybavenia reklamácie: Reklamácia bola vybavená opravou výrobku. V rámci opravy boli odstránené nasledovné vady: - uvoľňujúca sa farba z magnetickej tabule bola prebrúsená a opätovne nafarbená, – na stupienok bol doplnený požadovaný cik-cak vzor, - pánty boli dotiahnuté a zabezpečené proti uvoľňovaniu. Opravená veža je pripravená na osobné prevzatie od uvedeného dátumu. Ako som Vás informovala už minulý týždeň, dopravu výrobku späť neposkytujeme – bola som ochotná ju výnimočne zabezpečiť ako dobrú vôľu, avšak túto možnosť ste odmietli a rozhodli ste sa pre vlastnú prepravu. Týmto považujem reklamáciu za riadne vybavenú v zákonnej lehote podľa § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. Prosím Vás, aby ste ma kontaktovali ohľadom termínu osobného prevzatia výrobku. S pozdravom Sabová“.

správa od spotrebiteľky účastníkovi konania zo dňa 03.11.2025 v znení: „Dobry deň, keďže uplynula 30-dňová lehota na vybavenie mojej reklamácie (2.11.2025) a opravený výrobok mi nebol doručený, prosím o vrátenie celej zaplatenej sumy 99 € (výrobok 87 € + doprava 12 €) na číslom účtu...“

správa od účastníka konania spotrebiteľke zo dňa 06.11.2025 v znení: „Dobry deň, pani A. Ďakujem za Vašu správu. Dovoľujem si spresniť, že reklamácia bola z mojej strany vybavená v zákonnej lehote, opravený výrobok bol pripravený na prevzatie od 25.10.2025 a o tejto skutočnosti som Vás informovala prostredníctvom Sashe správou z 27.10.2025. Vtedy ste potvrdili

prijatie informácie o vybavení reklamácie. Hoci ste pri odovzdaní výrobku zvolili vlastnú dopravu a osobné prevzatie opraveného výrobku ste nevyužili, vyhovela som Vašej žiadosti a vežu som dnes odoslala kuriérom na Vašu adresu na moje náklady. Očakávam jej doručenie v priebehu zajtrajšieho dňa 7.11.2025. Po jej prevzatí a kontrole prosím o potvrdenie, že reklamácia je z Vašej strany uzavretá. Verím, že touto cestou sa celá situácia vyrieši k Vašej spokojnosti. Ďakujem za pochopenie. S prianím pekného dňa Sabová.“

Dňa 27.04.2025 zaslal Inšpektorát SOI prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy účastníka konania v súlade s § 28 ods. 6 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov výzvu o predloženie nasledujúcich dokladov a vyjadrenia:

- Objednávky spotrebiteľky na tovar „učiaca veža pre dieťa“, spolu s potvrdením o úhrade ceny (faktúra) k uvedenej objednávke
- Kópie písomného potvrdenia o vytknutí vady uplatnenej spotrebiteľkou
- Preukázanie spôsobu vybavenia vytknutia vady uplatneného spotrebiteľkou
- písomnej komunikácie so spotrebiteľkou
- vyjadrenia k predmetu podnetu.

Výzva na predloženie dokladov a vyjadrenia zo dňa 27.04.2026 bola účastníkovi konania listinne doručená dňa 30.04.2026.

Dňa 05.05.2026 zaslal účastník konania prostredníctvom e-mailovej správy vyjadrenie a nasledujúce doklady v súvislosti so spotrebiteľským podnetom č. 9312/OMP/2025:

- vyjadrenie účastníka konania k podnetu spotrebiteľky
- faktúru č. 2026004 zo dňa 28.07.2025 vystavenú pre odberateľa D. A. na celkovú sumu 99,00 eur k výrobku Učiaca veža s tabuľou á 87,00 eur a Doprava á 12,00 eur
- screenshot komunikácie účastníka konania a spotrebiteľky prostredníctvom aplikácie WhatsApp v období od 15.08.2025 do 30.10.2025 (obsahom identický ako predložila spotrebiteľka)
- screenshot komunikácie účastníka konania a spotrebiteľky prostredníctvom Sashe – správa zo dňa 06.11.2025 zaslaná účastníkom konania spotrebiteľke s označením „Reklamácia - objednávka č. 2505871z 28.7.2025“ (obsahom identická ako predložila spotrebiteľka)
- screenshot prepravného štítku pre balík DPD zo dňa 06.11.2025 „06645530 0212 268 SK-DPD-0655,, ktorého odosielateľom je účastník konania a príjemcom spotrebiteľka
- fotografia balíka s prepravným štítkom „06645530 0212 268 SK-DPD-0655,,
- história sledovania balíka v preprave bez identifikácie prepravovaného balíka
- fotografie učiacej veže

Účastník konania vo svojom vyjadrení k podnetu spotrebiteľky uviedol, že spotrebiteľka si dňa 28.07.2025 objednala výrobok (učiaca veža pre dieťa) prostredníctvom platformy Sashe.sk v celkovej hodnote 87 € + 12 € poštovné. Tovar bol riadne vyrobený a doručený dňa 08.09.2025. Dňa 03.10.2025 bol výrobok prijatý na reklamáciu osobným doručením spotrebiteľky. K reklamácií účastník konania podľa svojho názoru pristúpil zodpovedne a všetky náklady spojené s jej vybavením vzal na seba bez toho, aby spotrebiteľka musela znášať akékoľvek náklady alebo doplatky. Spotrebiteľka bola informovaná o ukončení reklamačného konania dňa 22.10.2025 prostredníctvom správy na platforme Sashe, pričom túto

informáciu následne dňa 27.10.2025 pani A. potvrdila. Podľa účastníka konania bolo celé vyjadrenie k vybaveniu reklamácie spotrebiteľke riadne odoslané, pričom v rámci reklamačného konania boli vykonané nasledovné úkony: 1. oprava povrchu magnetickej tabule (prebrúsenie a opätovné naniesenie farby), 2. doplnenie vzoru (10 €) na stupienku a prvku „U“ (15 €) na učiacej veži nad rámec objednávky bezplatne, keďže spotrebiteľke účastník konania sám pomáhal s návrhom a dizajnom, nakoľko spotrebiteľka hľadala krajšie estetické riešenie, a tieto prvky boli následne účastníkom konania vyrobené a doplnené bezplatne, 3. dotiahnutie a zabezpečenie pántov. Ďalej účastník konania uviedol, že počas posúdenia reklamácie bolo zistené, že niektoré poškodenia mali charakter mechanického opotrebenia (napr. poškodenie pántov a zotretie povrchu), ktoré nezodpovedajú výrobným vadám. Napriek tomu bola oprava vykonaná bezplatne. Po ukončení reklamačného konania bol výrobok pripravený na prevzatie. Keďže spotrebiteľka uviedla, že osobné prevzatie nie je možné, bol výrobok dňa 06.11.2025 odoslaný kuriérom na jej adresu na náklady predávajúceho. Zásielka bola doručovaná dňa 07.11.2025, avšak spotrebiteľka ju neprevzala. Dňa 10.11.2025 bola zásielka vrátená späť predávajúcemu ako neprevzatá.

V zmysle vyjadrenia účastníka konania bola reklamácia vybavená v zákonnej lehote 30 dní. Opravený výrobok je naďalej pripravený na prevzatie zo strany spotrebiteľky, prípadne na opätovné odoslanie po dohode. Spotrebiteľka napriek riadnemu vybaveniu reklamácie požaduje vrátenie kúpnej ceny, hoci výrobok bol opravený, je plne funkčný a reklamácia bola vybavená formou opravy.

Úkonom dohľadu vykonaným v sídle Inšpektorátu SOI dňa 27.05.2026 bolo inšpektormi SOI na základe informácií a dokladov predložených spotrebiteľom a účastníkom konania pri preverení spotrebiteľského podnetu č. 9312/OMP/2025 zistené, že spotrebiteľka písomne uplatnila dňa 08.09.2025 vytknutie vady, resp. väd tovaru učiacu veža s tabuľou prostredníctvom komunikácie s účastníkom konania cez aplikáciu WhatsApp, pričom následne spotrebiteľka zabezpečila dňa 03.10.2025 osobné doručenie tovaru účastníkovi konania. Účastník konania spotrebiteľke dňa 10.09.2025 cez aplikáciu WhatsApp potvrdil prijatie vytknutia vady tovaru; uviedol, že vytknutie vady bude vybavená opravou tovaru, avšak v potvrdení o vytknutí vady neuviedol lehotu, do ktorej vadu v súlade s § 507 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov odstráni. Účastník konania prostredníctvom komunikácie cez aplikáciu WhatsApp, v správe zo dňa 06.10.2025, spotrebiteľke potvrdil, že mu bol tovar doručený. Následne účastník konania posúdil vady tovaru a vykonal opravu tovaru. Opravený tovar zaslal účastník konania spotrebiteľke prostredníctvom kuriérskej spoločnosti až dňa 06.11.2025, pričom lehota na odstránenie vady nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý nemôže účastník konania ovplyvniť, pričom o tejto skutočnosti nebola spotrebiteľka informovaná. Inšpektori SOI zistili, že zo strany účastníka konania nedošlo 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 § 507 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, môže nadobúdateľ požadovať jej bezplatné odstránenie. Scudziteľ vadu odstráni v primeranej lehote. Primeranou lehotou sa rozumie najkratší čas, ktorý scudziteľ potrebuje na posúdenie vady a na opravu alebo výmenu veci s prihliadnutím na povahu veci a povahu a závažnosť vady.

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

Úkonom dohľadu vykonaným dňa 27.05.2026 bolo zistené, že účastník konania spotrebiteľovi (kupujúcemu) neuviedol v písomnom potvrdení o vytknutí vady lehotu, v ktorej vadu v súlade s § 507 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov odstráni, čím došlo k porušeniu povinnosti obchodníka v zmysle § 4 ods. 2 písm. e) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Inšpekčný záznam spísaný z úkonu dohľadu vykonaného dňa 27.05.2026 bol účastníkovi konania zaslaný prostredníctvom poštového podniku a účastníkovi konania doručený dňa 29.05.2026.

Na základe prílohy k inšpekčnému záznamu spísanému z úkonu dohľadu dňa 27.05.2026 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.

Účastník konania zaslal dňa 05.06.2026 Inšpektorátu SOI vyjadrenie k inšpekčnému záznamu, ktoré bolo Inšpektorátu SOI doručené dňa 08.06.2026, v ktorom uviedol, že reklamovaný výrobok účastník konania prevzal od spotrebiteľky dňa 03.10.2025 a pri prevzatí reklamácie bolo podľa účastníka konania dohodnuté, že po ukončení opravy si spotrebiteľka výrobok osobne prevezme. Po preverení reklamovaných väd bola reklamácia vybavená opravou výrobku, pričom oprava bola ukončená dňa 22.10.2025 a spotrebiteľka bola o ukončení opravy, vykonaných opráv a možnosti prevzatia výrobku informovaná prostredníctvom správy. Dňa 27.10.2025 spotrebiteľka potvrdila, že túto informáciu prijala. Podľa účastníka konania ho až následne spotrebiteľka dňa 31.10.2025 informovala, že osobné prevzatie výrobku nie je možné. Keďže predmetné oznámenie spotrebiteľky bolo doručené na konci pracovného týždňa a následne nasledoval víkend, účastník konania bezodkladne zabezpečil zabalenie výrobku a jeho odoslanie v najbližšom možnom pracovnom termíne prostredníctvom kuriérskej spoločnosti, pričom výrobok bol na náklady účastníka konania odoslaný dňa 06.11.2025. Ďalej účastník konania uviedol, že počas celého reklamačného konania postupoval v dobrej viere s cieľom odstrániť vytýkané vady a vyhovieť spotrebiteľke. Reklamáciu spotrebiteľky účastník konania uznal a bezodkladne vybavil opravou. Účastník konania spotrebiteľke zároveň nad rámec pôvodnej objednávky bezplatne doplnil aj prvky, ktoré neboli súčasťou objednaného verzie výrobku, konkrétne vrchný prvok v tvare „U“ a vzor na stupienku, pričom tieto úpravy boli vykonané bez nároku na doplatok s cieľom vyhovieť jej požiadavkám. Ak v potvrdení o prijatí reklamácie nebola uvedená konkrétna lehota na odstránenie vady, išlo zo strany účastníka konania o administratívne pochybenie, nie o úmyselné porušenie práv spotrebiteľa, pričom spotrebiteľka bola podľa účastníka konania počas celého priebehu reklamácie priebežne informovaná o jej stave, o ukončení opravy aj o možnosti prevzatia výrobku. Účastník konania preto požiadal, aby pri posudzovaní veci bolo

prihliadnuté na skutočnosť, že reklamácia bola vybavená opravou, oprava bola ukončená ešte pred uplynutím zákonnej lehoty, spotrebiteľka bola o ukončení opravy riadne informovaná a následné odoslanie výrobku bolo realizované bez zbytočného odkladu po tom, ako oznámila, že osobné prevzatie nie je možné. K vyjadreniu účastník konania priložil komunikáciu so spotrebiteľkou prostredníctvom aplikácie WhatsApp a Sashe, ktorá neobsahuje dátum odoslania jednotlivých správ (dátumy sú dopísané na jednotlivých prílohách rukou) v rozsahu:

- správa od účastníka konania týkajúca sa oznámenia vybavenia vytknutia vady spotrebiteľke a výzvy k osobnému prevzatiu opraveného výrobku,
- správa od spotrebiteľky, v zmysle ktorej nemôže zabezpečiť osobné vyzdvihnutie výrobku a žiada o zaslanie výrobku, ktorý bol predmetom vytknutia vady, zo strany účastníkom konania,
- správa od účastníka konania, v ktorej spotrebiteľku informuje, že zabezpečil odoslanie výrobku po oprave prostredníctvom kuriérskej spoločnosti, pričom predpokladá jeho doručenie v priebehu 07.11.2025
- fotografia balíka s prepravným štítkom „06645530 0212 268 SK-DPD-0655,,
- história sledovania balíka v preprave bez identifikácie prepravovaného balíka
- fotografia učiacej veže.

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 04.08.2026 v súlade s § 48 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Orgán dohľadu zaslal predmetnú elektronicкую správu obsahujúcu oznámenie o začatí konania o porušení povinnosti zo dňa 04.08.2026 prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy, pričom oznámenie o začatí konania o porušení povinnosti bolo doručované listinne a doručené účastníkovi konania dňa 06.08.2026.

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

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

Účastník konania zaslal dňa 17.08.2026 prostredníctvom e-mailovej správy svoje vyjadrenie k oznámeniu o začatí konania o porušení povinnosti, v ktorom uviedol:

„Chcem uviesť predovšetkým celý priebeh reklamácie a okolnosti, ktoré podľa môjho názoru významne ovplyvňujú posúdenie predmetnej veci.

1. Prijatie reklamácie. Reklamovaný výrobok – učiacu vežu – som prevzala dňa 03.10.2025. Výrobok do mojej prevádzky priniesol manžel spotrebiteľky v jej mene. Pri osobnom odovzdaní výrobku bol so mnou komunikovaný ďalší postup vybavenia reklamácie. Bolo dohodnuté, že po dokončení opravy spotrebiteľku informujem a výrobok si následne osobne prevezmú. Následná komunikácia o priebehu reklamácie už prebiehala so samotnou spotrebiteľkou prostredníctvom elektronickej komunikácie.

2. Lehota a priebeh vybavenia reklamácie. Som si vedomá skutočnosti, že v písomnom potvrdení o vytknutí vady zo dňa 10.09.2025 nebola samostatne uvedená konkrétna kalendárna lehota na odstránenie vady. Chcem však zdôrazniť, že ďalší postup pri vybavovaní reklamácie bol komunikovaný osobne pri odovzdaní výrobku a následne som spotrebiteľku o priebehu a výsledku reklamácie informovala písomne. Nešlo teda o situáciu, keď by spotrebiteľka zostala bez informácie o tom, čo sa s jej reklamáciou deje alebo kedy bude výrobok pripravený.

3. Oprava bola dokončená dňa 22.10.2025. Po prevzatí reklamovaného výrobku som pristúpila k jeho oprave. Oprava bola dokončená dňa 22.10.2025. V rámci opravy boli vykonané najmä tieto úkony: uvoľňujúca sa farba na magnetickej tabuli bola prebrúsená a opätovne nafarbená, na stupienok bol doplnený požadovaný cik-cak vzor, pánty boli dotiahnuté a zabezpečené proti uvoľňovaniu. Po vykonaní opravy bola veža pripravená na prevzatie. O ukončení opravy a možnosti osobného prevzatia som spotrebiteľku informovala dňa 22.10.2025. Dňa 27.10.2025 spotrebiteľka túto informáciu potvrdila. Z uvedeného vyplýva, že samotná oprava reklamovaného výrobku bola dokončená už 22.10.2025, teda ešte pred uplynutím 30 dní od prevzatia reklamovaného výrobku dňa 03.10.2025.

4. Následná zmena spôsobu prevzatia výrobku. Po oznámení o ukončení opravy bol výrobok pripravený na osobné prevzatie. Až dňa 31.10.2025, teda niekoľko dní po oznámení o ukončení opravy, ma spotrebiteľka informovala, že aktuálne nie je možné výrobok osobne prevziať. Do tohto momentu som vychádzala z pôvodne dohodnutého spôsobu prevzatia, teda z osobného prevzatia po dokončení opravy. Po tom, ako ma spotrebiteľka informovala, že osobné prevzatie nie je možné, som sa rozhodla zabezpečiť doručenie výrobku kuriérskou spoločnosťou. Dňa 31.10.2025 bol piatok, následne bol víkend a dňa 01.11.2025 štátny sviatok. Výrobok som pripravila na odoslanie a následne bol dňa 06.11.2025 odoslaný kuriérskou spoločnosťou na moje náklady.

5. Dátum 06.11.2025 nebol dátumom vykonania opravy. Považujem za dôležité zdôrazniť, že dátum 06.11.2025 nepredstavuje dátum odstránenia vady. Vada bola odstránená opravou už 22.10.2025. Dňa 06.11.2025 bol výrobok iba odoslaný spotrebiteľke, pretože až následne po dokončení opravy oznámila, že osobné prevzatie nie je možné. Výrobok bol teda po oprave pripravený na prevzatie a spotrebiteľka bola o jeho pripravenosti riadne informovaná.

6. Zásielka bola následne neprevzatá. Napriek tomu, že som po oznámení spotrebiteľky zabezpečila odoslanie výrobku na svoje náklady, zásielka nebola spotrebiteľkou prevzatá. Následne sa zásielka 10.11.2025 vrátila späť ku mne ako neprevzatá. Aj táto skutočnosť podľa môjho názoru dokladá, že z mojej strany bol záujem reklamáciu dokončiť a opravený výrobok spotrebiteľke odovzdať.

7. Osobitné úpravy výrobku. Zároveň uvádzam, že ide o individuálne zhotovovaný výrobok, pri ktorom som spotrebiteľke vyhovel aj nad rámec pôvodne objednanej verzie. Na výrobku boli bez ďalšieho príplatku vykonané aj úpravy, ktoré spotrebiteľka požadovala, konkrétne cik-cak vzor na stupienku a vrchný prvok v tvare „U“. Tieto úpravy som vykonala v snahe vyhovieť jej požiadavkám a zabezpečiť jej predstavu o výslednom vzhľade výrobku.

8. K predloženým dôkazom. Všetky relevantné podklady týkajúce sa predmetnej reklamácie som Slovenskej obchodnej inšpekcii už predložila, a to opakovane. K dispozícii sú najmä: komunikácia týkajúca sa reklamácie, potvrdenie o prijatí reklamácie, komunikácia o ukončení opravy, oznámenie o možnosti osobného prevzatia, potvrdenie spotrebiteľky zo dňa 27.10.2025, správa spotrebiteľky zo dňa 31.10.2025, v ktorej uviedla, že osobné prevzatie nie je možné, doklad o odoslaní opraveného výrobku dňa 06.11.2025, doklad o neprevzatí zásielky a jej vrátení späť, fotografie výrobku a vykonanej opravy. Tieto podklady podľa môjho názoru preukazujú celý časový priebeh reklamácie.

9. Záver. Som si vedomá toho, že v písomnom potvrdení zo dňa 10.09.2025 nebola výslovne uvedená konkrétna lehota na odstránenie vady. Chcem však zdôrazniť, že išlo o administratívne pochybenie pri formulácii písomného potvrdenia, nie o snahu obchádzať práva spotrebiteľky

alebo predĺžovať reklamačné konanie. Reklamovaný výrobok som riadne prevzala, reklamáciu som začala riešiť, vady som odstránila opravou a oprava bola dokončená už 22.10.2025. Spotrebiteľka bola o ukončení opravy a možnosti prevzatia informovaná a 27.10.2025 túto informáciu potvrdila. Až následne, 31.10.2025, oznámila, že osobné prevzatie nie je možné. Po tejto informácii som zabezpečila odoslanie výrobku kuriérskou spoločnosťou na vlastné náklady, pričom výrobok bol odoslaný 06.11.2025. Preto žiadam, aby pri posudzovaní veci nebol ako dátum odstránenia vady posudzovaný dátum 06.11.2025, keďže v tento deň už bola reklamovaná vada odstránená a išlo o dátum odoslania opraveného výrobku. Žiadam, aby správny orgán pri rozhodovaní prihliadol na celý priebeh reklamácie, jednotlivé dátumy, komunikáciu medzi mnou a spotrebiteľkou a všetky dôkazy, ktoré som už predložila. Zároveň žiadam o zohľadnenie skutočnosti, že som reklamáciu riešila aktívne, vady som odstránila a po zmene spôsobu prevzatia zo strany spotrebiteľky som zabezpečila aj odoslanie opraveného výrobku na vlastné náklady. S ohľadom na uvedené skutočnosti žiadam, aby správny orgán pri rozhodovaní zohľadnil všetky okolnosti prípadu a konanie voči mojej osobe zastavil.“

Orgán dohľadu preskúmal podkladový materiál v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol spoľahlivo preukázaný. Účastník konania zistenie nedostatkov nespochybnil právne relevantným spôsobom. Účastník konania ako obchodník v zmysle zákona zodpovedá za porušenie povinnosti objektívne bez ohľadu na zavinenie. Orgán dohľadu neskúma úmysel, ale zisťuje protiprávny stav, ktorý bol spoľahlivo zistený. Orgán dohľadu je toho názoru, že stav zistený v čase výkonu dohľadu porovnaný so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi, bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny.

Orgán dohľadu na základe výkonu dohľadu zameraného na preverenie spotrebiteľského podnetu č. 9312/OMP/2025 spoľahlivo zistil, že spotrebiteľka D. A. dňa 08.09.2025 písomne prostredníctvom aplikácie WhatsApp vytkla vady zakúpeného tovaru Učiaci veža s tabuľou a dňa 03.10.2025 doručila účastníkovi konania predmetný tovar. Účastník konania spotrebiteľke potvrdil dňa 10.09.2025 prostredníctvom aplikácie WhatsApp prijatie vytknutia vady, avšak v písomnom potvrdení o vytknutí vady neuviedol lehotu, v ktorej vadu v súlade s § 507 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov odstráni. Vykonaným dohľadom bolo zistené, že nedošlo zo strany účastníka konania k zabezpečeniu splnenia povinností obchodníka pri uplatnení práva spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady. Na základe uvedeného konania došlo zo strany účastníka konania 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 spotrebiteľka dňa 08.09.2025 vytkla vady učiacej veže s tabuľou, pričom jasne špecifikovala dôvody vytknutia vád a k svojmu vytknutiu vád následne predložila predmetný tovar, ktorého sa vytknutie vád týkalo. Účastník konania sa preukázateľne oboznámil s písomne uplatneným vytknutím vád, čo vyplýva z následnej komunikácie účastníka konania so spotrebiteľkou, avšak v potvrdení o vytknutí vady neuviedol lehotu, v ktorej účastník konania v postavení obchodníka vadu odstráni.

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.

Spotrebiteľke neboli na základe vyššie uvedeného poskytnuté zo strany účastníka konania všetky informácie, ktoré požaduje zákon o ochrane spotrebiteľa v spojení s Občianskym zákonníkom. Nesplnením si povinnosti vyplývajúcej obchodníkovi z ustanovenia § 4 ods. 2 písm. e) zákona č. 108/2024 Z. z. v nadväznosti na ustanovenie § 622 ods. 3 Občianskeho zákonníka bola spotrebiteľka ukrátená na svojom práve na uvedenie lehoty, v ktorej obchodník vadu odstráni. Poskytnutie písomného potvrdenia o vytknutí väd, v ktorej zároveň obchodník uvedenie lehotu, v ktorej vadu odstráni, má pre spotrebiteľa význam z dôvodu preukázania skutočnosti, že si u obchodníka ako predávajúceho uplatnil právo zo zodpovednosti za vady tovaru, pričom uvedené môže byť pre spotrebiteľa dôležitým podkladom, ak sa rozhodne uplatňovať si svoje práva v rámci občianskeho konania na súde.

Správny orgán považuje s ohľadom na pomerne rozsiahlu argumentáciu účastníka konania obsiahnutú vo vyjadrení doručenom dňa 08.06.2026 ako aj vo vyjadrení k oznámeniu o začatí konania o porušení povinnosti vysvetľujúcu priebeh vybavenia uplatneného vytknutia väd a súvisiacich okolností uviesť, že predmetom správneho konania je vyvodenie administratívnoprávnej zodpovednosti voči účastníkovi konania pre porušenie zákazu stanoveného obchodníkovi v zmysle § 4 ods. 2 písm. e) zákona č. 108/2024 Z. z., a to konkrétne zákaz porušiť alebo obchádzať povinnosti obchodníka pri uplatnení práv spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady podľa § 622 ods. 3 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov - predávajúci v potvrdení o vytknutí vady uvedie lehotu, v ktorej vadu v súlade s § 507 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov odstráni. Predmetom tohto správneho konania naopak nie je postihovanie účastníka konania pre nedodržanie zákonnej lehoty stanovenej na vybavenie vytknutia väd uplatnených spotrebiteľom. Pokiaľ ide o povinnosť predávajúceho, resp. obchodníka uviesť v potvrdení o vytknutí vady uvedie lehotu, v ktorej vadu v súlade s § 507 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov odstráni, účastník konania porušenie predmetnej povinnosti napokon ani nespochybňuje, naopak sám v oboch vyššie špecifikovaných vyjadreniach uvádza, že išlo o administratívne pochybenie. Zároveň považuje za potrebné správny orgán v tejto súvislosti vo všeobecnosti uviesť, že orgán dohľadu, pokiaľ ide o samotný spôsob vybavenia vytknutia vady uplatnenej spotrebiteľom, nie je oprávnený posudzovať spôsob vybavenia vytknutia vady tovaru zo strany obchodníka a ani hodnotiť alebo posúdiť jednotlivé vady tovaru a opodstatnenosť vytknutia väd zo strany spotrebiteľa. Orgán dohľadu posudzuje len procesnú stránku vybavenia vytknutie väd v rozsahu dodržania povinností vyplývajúcich obchodníkovi zo zákona č. 108/2024 Z. z.

V súvislosti s argumentáciou účastníka konania, ktorú účastník konania uviedol vo vyjadrení doručenom dňa 08.06.2026 ako aj vo vyjadrení k oznámeniu o začatí konania o porušení povinnosti zo dňa 18.08.2026, v zmysle ktorej malo byť podľa účastníka konania pri osobnom odovzdaní tovaru uskutočnenom manželom spotrebiteľky dohodnuté, že po dokončení opravy spotrebiteľku bude účastník konania informovať a že si následne osobne tovar prevezmú, správny orgán uvádza, že uvedené tvrdenie účastníka konania nie je žiadnym spôsobom preukázané. Naopak z dokumentácie predloženej účastníkom konania ako aj spotrebiteľkou jednoznačne vyplýva, konkrétne z obsahu správy zo dňa 10.09.2025, že účastník konania uviedol, že zabezpečí na svoje náklady spätnú prepravu učiacej veže po jej oprave spotrebiteľke. Pokiaľ ide o zabezpečenie doručenia tovaru v prípade uplatnenia vytknutia vady je potrebné uviesť, že pokiaľ zabezpečuje doručenie tovaru za účelom uplatnenia vytknutia väd spotrebiteľ, má spotrebiteľ v súlade s ustanovením § 509 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky

zákonník v znení neskorších predpisov právo na náhradu účelne vynaložených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s vytknutím vady, za ktorú zodpovedá scudziteľ (poznámka: predávajúci), a uplatnením práv zo zodpovednosti za vadu.

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

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

V zmysle § 43 ods. 4 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov obratom podľa odsekov 1 až 3 sa rozumie súčet všetkých tržieb, výnosov alebo príjmov z predaja alebo poskytovania produktov bez nepriamych daní, ku ktorému sa pripočíta finančná pomoc poskytnutá dohliadanej osobe. V zmysle § 43 ods. 5

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

Z dôvodu, že orgán dohľadu na základe údajov z internetovej stránky www.registeruz.sk (register Ministerstva financií Slovenskej republiky) nezistil obrat účastníka konania za predchádzajúce účtovné obdobie, orgán dohľadu postupoval v zmysle § 43 ods. 7 písm. c) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

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

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

Z hľadiska závažnosti porušenia povinnosti orgán dohľadu prihliadol na skutočnosť, že spotrebiteľke z dôvodu neuvedenia lehoty na odstránenie vady tovaru v písomnom potvrdení 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 spotrebiteľov na informácie.

Z hľadiska času (trvania) protiprávneho konania orgán dohľadu zohľadnil tú skutočnosť, že napriek tomu, že spotrebiteľka uplatnila vytknutie vady tovaru dňa 08.09.2025 a účastník konania dňa 10.09.2025 potvrdil spotrebiteľke prijatie vytknutia vady, neuviedol v písomnom potvrdení o vytknutí vady zákonom požadovanú informáciu ohľadne lehoty odstránenia vady a túto neuviedol ani dodatočne v priebehu vybavovania vytknutia vady až do času vybavenia vytknutia vady opravou.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu bolo porušenie práva spotrebiteľov na informácie; nesplnenie zákonnej povinnosti obchodníka s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zisteného nedostatku a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, nakoľko si obchodník (predávajúci) nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 4 ods.

2 písm. e) citovaného zákona. Orgán dohľadu prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu (výkon dohľadu bol vykonaný na základe spotrebiteľského podnetu) a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú orgán dohľadu za porušenie povinnosti môže uložiť, a preto pristúpil k uloženiu pokuty na spodnej hranici zákonnej sadzby, ktorú považuje v danom prípade za adekvátnu.

Orgán dohľadu vzal ďalej do úvahy aj tú skutočnosť, že výkon dohľadu bol realizovaný na základe spotrebiteľského podnetu. V zmysle § 27 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, orgán dohľadu postupuje pri výkone dohľadu nezávisle a nestranne a využíva aj podnety a návrhy od spotrebiteľov a spotrebiteľských organizácií. Orgán dohľadu nie je podnetmi a návrhmi podľa prvej vety viazaný.

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

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

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