

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, ako orgán dohľadu a správny orgán podľa § 3 ods. 1 a ods. 2, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. d) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, podľa § 26 ods. 1 písm. b) a ods. 7 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení účinnom do 31.12.2025, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov, **rozhodol takto:**

účastníkovi konania:

Lidl Slovenská republika, s.r.o., 821 09 Bratislava - mestská časť Ružinov, Prievozská 2, IČO: 35 793 783

pre porušenie zákazu obchodníka zisteného na základe výkonu dohľadu zameraného na prešetrenie spotrebiteľského podnetu zaevidovaného Slovenskou obchodnou inšpekciou pod číslom 5381/OMP/2025, a to:

- **pre porušenie zákazu obchodníka podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v zmysle ktorého obchodník nesmie používať nekalé obchodné praktiky, pričom za nekalú obchodnú praktiku sa považuje aj klamlivé konanie a obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, vo vzťahu k hlavným vlastnostiam produktu ako je jeho dostupnosť a dátum dodania.** Výkonom dohľadu pri prešetrovaní spotrebiteľského podnetu č. 5381/OMP/2025 bolo zistené, že spotrebiteľka P. V. dňa 28.06.2025 vykonala objednávku prostredníctvom internetového obchodu prevádzkovaného účastníkom konania www.lidl.sk v celkovej hodnote 210,80 EUR (spotrebiteľkou bola zvolená platba na dobierku pri prevzatí objednávky), ktorej bolo pridelené číslo 3107674739, pričom napriek tomu, že účastník konania uviedol spotrebiteľke prostredníctvom e-mailovej správy ako dátum doručenia objednávky termín 15.07.2025, účastník konania spotrebiteľke v stanovenom termíne obsah objednávky č. 3107674739 nedodal. Dňa 16.07.2025 bola spotrebiteľka prostredníctvom e-mailovej správy dohliadanou osobou informovaná o technickej chybe, ktorá spôsobila nedodanie obsahu objednávky č.

3107674739. Nedodaním tovarov, ktoré boli predmetom objednávky č. 3107674739 zo dňa 28.06.2025 v termíne stanovenom účastníkom konania, došlo zo strany účastníka konania ku klamlivému konaniu vo vzťahu k hlavným vlastnostiam produktu ako je jeho dostupnosť a dátum dodania, čím došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov;

u k l a d á

podľa § 43 ods. 1 písm. a) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov,

p o k u t u

vo výške 250,- EUR (slovom dvestopäťdesiat 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 prešetrenia spotrebiteľského podnetu zaevidovaného Slovenskou obchodnou inšpekciou pod číslom 5381/OMP/2025. Predmetom spotrebiteľského podnetu pani P. V. bolo nedodanie obsahu objednávky vykonanej prostredníctvom internetového obchodu www.lidl.sk prevádzkovaného spoločnosťou Lidl Slovenská republika, s.r.o., 821 09 Bratislava - mestská časť Ružinov, Prievozská 2, IČO: 35 793 783 (ďalej aj ako „účastník konania“). Výkon dohľadu bol začatý dňa 08.08.2025 zaslaním výzvy na doručenie dokladov do elektronickej schránky účastníka konania a pokračoval dňa 08.09.2025 spísaním inšpekčného záznamu, na základe ktorého boli vyhodnotené informácie a doklady predložené účastníkom konania v súvislosti so spotrebiteľským podnetom č. 5381/OMP/2025.

Spotrebiteľka P. V. vo svojom podnete uviedla, že dňa 28.06.2025 si objednala prostredníctvom internetového obchodu www.lidl.sk zásielku, pri ktorej bol dvakrát posunutý termín dodania, pričom zásielka jej mala byť doručená dňa 15.07.2025, t. j. v deň, kedy spotrebiteľka podala podnet na Slovenskej obchodnej inšpekcii. Spotrebiteľka ďalej poukázala na nedostatočnú komunikáciu zo strany účastníka konania, keď so spotrebiteľkou pri telefonicknej a e-mailovej komunikácii komunikuje len automat. Spotrebiteľka uviedla, že bola informovaná len o tom, že dátum doručenia objednávky je uvedený v potvrdení o prijatí objednávky, pričom ide o dátum 15.07.2025, avšak do tohto dátumu na základe sledovania zásielok nedošlo ani k podaniu zásielky na pošte.

Spotrebiteľka P. V. k svojmu podnetu predložila kópie nasledovných dokladov:

- Časť e-mailovej správy od účastníka konania týkajúca sa prijatia objednávky zo dňa 28.06.2025; číslo objednávky 3107674739; číslo zákazníka 1220060399; objednávka vyfakturovaná; dodanie - produkty budú doručené 15.07.2025; 2 ks *Chladiacej mriežky - podložky pod hrniec zn. SILVERCREST®*.
- E-mailová správa zo dňa 13.07.2025 od účastníka konania, v ktorej bola spotrebiteľka informovaná o meškaní zásielky.

- Sledovanie zásielky č. EB864479334SK prostredníctvom internetovej stránky www.posta.sk s informáciou: „Zásielka nebola doteraz odosielateľom podaná“
- E-mailová správa od účastníka konania (nezobrazený dátum odoslania); číslo prípadu 119962189 s informáciou: „...ďakujeme za vašu správu, ktorú sme zaznamenali do nášho systému pod číslom @LOGREF119962189....“.
- E-mailová správa od účastníka konania (nezobrazený dátum odoslania) s informáciou: „Zákaznícky účet objednávka z 28.06.2025, číslo objednávky 3107674739, číslo zákazníka 1220060399, Vážená pani V. nižšie vypísané vrátené produkty k nám dorazili dňa 15.07.2025. V najbližších dňoch Vám pripišeme sumu vo výške 210,80 EUR“.

Za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu č. 5381/OMP/2025 začal Inšpektorát SOI výkon dohľadu na diaľku, pričom dňa 08.08.2025 zaslal prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy do elektronickej schránky účastníka konania výzvu na doručenie dokladov. Inšpektorát SOI žiadal od účastníka konania v zmysle § 28 ods. 6 zákona č. 108/2024 Z. z. predloženie nasledujúcich dokladov v termíne do 5 dní odo dňa doručenia výzvy:

- doklady o objednávke spotrebiteľky na tovar 2 ks Chladiace mrežky – podložky pod hrniec zn. SILVERCREST®, číslo objednávky 3107674739, číslo zákazníka 1220060399
- doklady o prijatí a spôsobe vybavenia podania spotrebiteľky zaevidovaného pod číslom prípadu @LOGREF119962189
- e-mailová komunikácia, resp. iná komunikácia alebo akékoľvek iné relevantné doklady k predmetu podnetu
- vyjadrenie k predmetnému podnetu v časovej súvislosti od objednania tovaru až do poslednej komunikácie so spotrebiteľkou.

Účastník konania si prevzal vo svojej elektronickej schránke predmetnú výzvu na doručenie dokladov k prešetreniu spotrebiteľského podnetu č. 5381/OMP/2025 dňa 11.08.2025.

Dňa 15.08.2025 účastník konania zaslal prostredníctvom e-mailovej správy žiadosť o predĺženie lehoty na doručenie dokladov k prešetreniu spotrebiteľského podnetu č. 5381/OMP/2025, a to aspoň do dňa 22.08.2025 z dôvodu pracovného vyťaženia a čerpania dovolení zo strany zamestnancov.

Dňa 19.08.2025 zaslal Inšpektorát SOI do elektronickej schránky účastníka konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy elektronicкую správu, ktorá obsahovala list „Vec: Odpoveď k e-mailovej správe zo dňa 15.08.2025“. Na základe predmetného listu bolo žiadosti účastníka konania o predĺženie lehoty na predloženie dokladov zo strany Inšpektorátu SOI vyhovené. Účastník konania si elektronicкую správu zo dňa 19.08.2025 prevzal vo svojej elektronickej schránke dňa 19.08.2025.

V dňoch 26.08.2025 a 28.08.2025 zaslal účastník konania prostredníctvom e-mailových správ nasledujúce doklady a informácie v súvislosti so spotrebiteľským podnetom č. 5381/OMP/2025:

- Písomné vyjadrenie účastníka konania, v ktorom uviedol, že spotrebiteľka P. V., číslo zákazníka 12200603199, si dňa 28.06.2025 objednala tovar v celkovej hodnote 210,80 EUR, ktorého súčasťou boli aj Chladiace mrežky podložky pod hrniec zn. SILVERCREST. Podľa účastníka konania bol tovar pripravený na sklade k zaslaní prepravníci, avšak bol v procese chybné naskenovaný naspäť ako vrátený tovar. Ďalej účastník konania uviedol, že dňa 15.07.2025 sa spotrebiteľka dotazovala na stav svojej objednávky prostredníctvom chatbota. Odpoveď bola chatbotom

automaticky zaslaná s odkazom na najčastejšie kladené otázky týkajúce sa doručovania objednávky, zaevidovaná v systéme účastníka konania pod číslom @LOGREF119962189. V odpovedi na tento email spotrebiteľka následne kontaktovala zákaznický servis. Dňa 16.07.2025 spracoval požiadavku operátor, kde vysvetlil vzniknutú situáciu, spotrebiteľke sa za ňu ospravedlnil a vystavil spotrebiteľke kupón na ďalší nákup ako ospravedlnenie. Ako riešenie navrhol zaslanie náhradnej dodávky s dostupným tovarom, ktorá by bola opätovne zaslaná spotrebiteľke a žiadal o potvrdenie, či s daným riešením spotrebiteľka súhlasí. Spotrebiteľka požadovala pridať do náhradnej zásielky aj tovar, ktorý nebol súčasťou pôvodnej objednávky. Podľa účastníka konania operátor spotrebiteľke objasnil, že nie je možné doplniť tovar, ktorý nebol pôvodne objednaný. Spotrebiteľka si vyžiadala kupón -20%, aby si upravenú objednávku vytvorila sama. Kupón jej nebol poskytnutý. Bolo jej avšak umožnené nechať si pôvodne dohodnutú cenu jej objednávky, kde by si uplatnila -20% kupón. To podľa vyjadrenia účastníka konania spotrebiteľka nevyužila. Nakoľko išlo o platbu na dobierku a k platbe neprišlo, nebolo potrebné zrealizovať návrat finančných prostriedkov späť na účet spotrebiteľky.

- Faktúra č. 9047729809 zo dňa 10.07.2025 k objednávke zo dňa 28.06.2025; číslo objednávky 3107674739; číslo zákazníka 1220060399; celková hodnota objednávky 210,80 EUR.
- Dobropis k faktúre č. 9047729809 zo dňa 10.07.2025; celková hodnota objednávky 210,80 EUR.
- E-mailová komunikácia medzi účastníkom konania a spotrebiteľkou P. V. v období od 15.07.2025 do 16.07.2025, z ktorej vyplýva, že spotrebiteľka dňa 15.07.2025 požiadala účastníka konania o vyjadrenie v súvislosti s nedoručenou objednávkou. Účastník konania dňa 16.07.2025 uviedol, že pre technickú chybu bola objednávka naskenovaná späť ako vrátený tovar a ako kompenzáciu bol spotrebiteľke poskytnutý zľavový kupón v hodnote 5 EUR. Spotrebiteľka následne chcela uskutočniť zmenu objednávky, načo účastník konania reagoval oznámením, že do náhradnej objednávky nie je možné pridávať tovar, ktorý nebol pôvodne objednaný. Po nesúhlasnom stanovisku zo strany účastníka konania spotrebiteľka uviedla, že sa obráti s podnetom na orgán dohľadu.

Dňa 08.09.2025 na základe dokladov a informácií predložených spotrebiteľkou a účastníkom konania, inšpektori SOI spísali na Inšpektoráte SOI inšpekčný záznam z prešetrovania spotrebiteľského podnetu č. 5381/OMP/2025.

Výkonom dohľadu pri prešetrovaní spotrebiteľského podnetu č. 5381/OMP/2025 bolo inšpektormi SOI zistené, že spotrebiteľka P. V. dňa 28.06.2025 vykonala objednávku prostredníctvom internetového obchodu prevádzkovaného účastníkom konania www.lidl.sk v celkovej hodnote 210,80 EUR (spotrebiteľkou bola zvolená platba na dobierku pri prevzatí objednávky), ktorej bolo pridelené číslo 3107674739, pričom napriek tomu, že účastník konania uviedol spotrebiteľke prostredníctvom e-mailovej správy ako dátum doručenia objednávky termín 15.07.2025, účastník konania spotrebiteľke v stanovenom termíne obsah objednávky č. 3107674739 nedodal. Dňa 16.07.2025 bola spotrebiteľka prostredníctvom e-mailovej správy dohliadanou osobou informovaná o technickej chybe, ktorá spôsobila nedodanie obsahu objednávky č. 3107674739.

Nedodaním tovarov, ktoré boli predmetom objednávky č. 3107674739 zo dňa 28.06.2025 v termíne stanovenom účastníkom konania, došlo zo strany účastníka konania ku

klamlivému konaniu vo vzťahu k hlavným vlastnostiam produktu ako je jeho dostupnosť a dátum dodania.

V zmysle § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov obchodník nesmie používať nekalé obchodné praktiky.

V zmysle § 9 ods. 4 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov rozhodnutím o obchodnej transakcii sa rozumie akékoľvek rozhodnutie spotrebiteľa o tom, či, ako a za akých podmienok produkt kúpi, zaplatí zaň vcelku alebo po častiach, ponechá si ho alebo s ním bude ďalej nakladať, alebo si uplatní právo zo zmluvy bez ohľadu na to, či sa spotrebiteľ rozhodne konať alebo zdržať sa konania.

V zmysle § 9 ods. 5 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov Za nekalú obchodnú praktiku sa považuje najmä klamlivé konanie, klamlivé opomenutie konania a agresívna obchodná praktika. Zoznam obchodných praktík, ktoré sa vždy považujú za nekalé, je uvedený v prílohe č. 1.

V zmysle § 10 ods. 1 písm. b) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov klamlivé konanie je obchodná praktika, ktorá zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným vlastnostiam produktu, ako sú jeho dostupnosť, výhody, riziká, vyhotovenie, zloženie, príslušenstvo, pomoc a služby poskytované po predaji produktu, zodpovednosť za vady, výrobný postup, dátum výroby alebo dodania, spôsob dodania, účel použitia, možnosti využitia, množstvo, špecifikácia, zemepisný pôvod alebo obchodný pôvod, očakávané výsledky použitia alebo výsledky a podstatné ukazovatele skúšok alebo kontrol vykonaných na produkte.

Uvedeným konaním sa účastník konania dopustil použitia nekalej obchodnej praktiky, pričom za nekalú obchodnú praktiku sa považuje aj klamlivé konanie a obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, vo vzťahu k hlavným znakom produktu ako je jeho dostupnosť. Na základe uvedeného došlo zo strany účastníka konania k porušeniu § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Inšpekčný záznam zo dňa 08.09.2025 bol účastníkovi konania zaslaný do jeho elektronickej schránky prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy. Účastník konania si prevzal elektronickejš správnu obsahujúcu inšpekčný záznam dňa 10.09.2025.

Na základe prílohy k inšpekčnému záznamu zo dňa 08.09.2025 Inšpektorát SOI ako orgán dohľadu poučil účastníka konania pred začatím konania o porušení povinnosti v súlade s § 47 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

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 07.01.2026 v súlade s § 48 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa

a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Účastník konania si prevzal elektronickú správu obsahujúcu oznámenie o začatí konania o porušení povinnosti dňa 07.01.2026.

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

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

Vykonaným dohľadom bolo spoľahlivo zistené, že spotrebiteľka P. V. dňa 28.06.2025 vykonala objednávku prostredníctvom internetového obchodu prevádzkovaného účastníkom konania www.lidl.sk v celkovej hodnote 210,80 EUR (spotrebiteľkou bola zvolená platba na dobierku pri prevzatí objednávky), ktorej bolo pridelené číslo 3107674739, pričom napriek tomu, že účastník konania uviedol spotrebiteľke prostredníctvom e-mailovej správy ako dátum doručenia objednávky termín 15.07.2025, účastník konania spotrebiteľke v stanovenom termíne obsah objednávky č. 3107674739 nedodal. Dňa 16.07.2025 bola spotrebiteľka prostredníctvom e-mailovej správy dohliadanou osobou informovaná o technickej chybe, ktorá spôsobila nedodanie obsahu objednávky č. 3107674739. Nedodaním tovarov, ktoré boli predmetom objednávky č. 3107674739 zo dňa 28.06.2025 v termíne stanovenom účastníkom konania, došlo zo strany účastníka konania ku klamlivému konaniu vo vzťahu k hlavným vlastnostiam produktu ako je jeho dostupnosť a dátum dodania.

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

V zmysle § 43 ods. 1 písm. a) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov orgán dohľadu môže uložiť dohliadanej osobe za porušenie povinnosti podľa § 4 ods. 1 písm. g), ods. 2 písm. a), b), f) a g), § 5 ods. 1 písm. a) až k), ods. 2, § 15 ods. 1, 3 až 5, 7 až 9, § 16 ods. 1 a 2, § 17 ods. 1 až 5, 10 až 13, § 20 ods. 9 a 13, § 22 ods. 1, 2, 4 až 9 alebo za porušenie povinnosti podľa § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s § 3 ods. 2, § 19 ods. 1 a 2, § 20 ods. 1 až 3, 5, 6 a 10 a § 21 ods. 3 až 6 pokutu vo výške od 200 eur do 2 % obratu dohliadanej osoby za predchádzajúce účtovné obdobie, najviac 200 000 eur. V zmysle § 43 ods. 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 28.02.2025 zistenej z internetovej stránky www.registeruz.sk (register Ministerstva financií Slovenskej republiky), výpočet 2 % obratu účastníka konania za predchádzajúce účtovné obdobie presiahol sumu 200 000 eur, na základe čoho je zákonná sadzba pre účastníka konania stanovená vo výške od 200 eur do 200 000 eur.

Orgán dohľadu uložil na základe tohto rozhodnutia účastníkovi konania pokutu vo výške 250 eur, ktorú vzhľadom na zistený nedostatok považuje za primeranú, pričom ide o pokutu v dolnej hranici zákonnej sadzby.

Pri rozhodovaní o druhu sankcie a jej výmere orgán dohľadu v súlade s ustanovením § 42 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z. z. 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 porušením zákazu obchodníka používať nekalé obchodné praktiky, pričom za nekalú obchodnú praktiku sa považuje aj klamlivé konanie, došlo zo strany účastníka konania k upieraniu práva spotrebiteľa na informácie. Na základe uvedeného účel sledovaný zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 písm. b), vzhľadom na zistený nedostatok, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol. Následkom protiprávneho konania účastníka konania je upretie spotrebiteľových práv.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu bolo porušenie práva spotrebiteľa na informácie; nesplnenie zákonnej povinnosti obchodníka s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zisteného nedostatku a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, nakoľko účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informácie v zmysle § 3 ods. 1 písm. b) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Orgán dohľadu prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu (výkon dohľadu bol vykonaný na základe spotrebiteľského podnetu, ktorého opodstatnenosť sa potvrdila) a proporcionalitu 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.

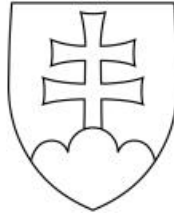
Konaním účastníka konania boli naplnené všetky znaky nekalej obchodnej praktiky, t. j. rozpor s požiadavkami odbornej starostlivosti a podstatné narušenie ekonomického správania priemerného spotrebiteľa, keď spotrebiteľ objektívne očakával od obchodníka dodanie zakúpených tovarov v stanovenej lehote, teda starostlivosť zodpovedajúcu čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásady dobrej viery, avšak dodacia lehota nebola zo strany účastníka konania ako obchodníka splnená a objednané tovary neboli spotrebiteľovi dodané.

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

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

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



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 znení účinnom do 31.12.2025, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov, **rozhodol takto:**

účastníkovi konania:

Think Trade s. r. o. so sídlom 911 05 Trenčín, Orechovská 6/12, IČO: 46 697 641

pre porušenie zákazu obchodníka zisteného na základe výkonu dohľadu zameraného na prešetrenie spotrebiteľského podnetu zaevidovaného Slovenskou obchodnou inšpekciou pod číslom 7051/OMP/2025, a to:

- **pre porušenie zákazu obchodníka podľa § 4 ods. 2 písm. f) bod 1 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v zmysle ktorého obchodník nesmie účtovať spotrebiteľovi poplatky za použitie platobného prostriedku.** Inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj pri výkone dohľadu z dôvodu prešetrovania spotrebiteľského podnetu evidovaného Slovenskou obchodnou inšpekciou pod č. 7051/OMP/2025 dňa 03.10.2025 uskutočnili prostredníctvom internetového obchodu www.staveba.sk objednávku tovaru, ktorá bola dohliadanou osobou účtovaná v celkovej hodnote 56,15 eur. Inšpektori SOI si objednali 1 kus výrobku Den Braven Tekutá lepenka 21 kg v hodnote 47,99 eur a zvolili spôsob doručenia prostredníctvom kuriérskej spoločnosti „SPS – Kuriér“ v hodnote 7,60 eur, pričom pri výbere spôsobu platby platobnou kartou za predmetnú objednávku bola uvedená informácia „Platba kartou pri odoslaní objednávky +1%“ a inšpektorom SOI bola k predajnej cene objednaného tovaru a cene za doručenie objednaného tovaru účtovaná suma 0,56 eur za platbu platobnou kartou. Inšpektori SOI vykonaným dohľadom zistili, že dohliadaná osoba pri kúpe tovaru prostredníctvom internetového obchodu www.staveba.sk účtuje spotrebiteľovi poplatok za použitie platobného prostriedku, čím došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. f) bod 1 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov;

u k l a d á

podľa § 43 ods. 1 písm. a) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov,

p o k u t u

vo výške 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 prešetrenia spotrebiteľského podnetu zaevidovaného Slovenskou obchodnou inšpekciou pod číslom 7051/OMP/2025. Predmetom spotrebiteľského podnetu pána M. H. bolo účtovanie poplatku za použitie platobnej karty pri nákupe prostredníctvom internetového obchodu www.staveba.sk, ktorého prevádzkovateľom je spoločnosť Think Trade s. r. o. so sídlom 911 05 Trenčín, Orechovská 6/12, IČO 46 697 641 (ďalej aj ako „účastník konania“).

Spotrebiteľ M. H. vo svojom podnete uviedol, že internetový obchod www.staveba.sk si účtuje poplatok za použitie platobnej karty pri nákupe. Spotrebiteľ pripojil ako prílohu podnetu printscreen zhrnutia objednávky v celkovej hodnote 21,37 eur, s vyobrazením ceny za doručenie tovaru a poplatkom nazvaným ako „Platba kartou pri odoslaní objednávky“ v hodnote 0,21 eur.

Inšpektori SOI vykonali na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „Inšpektorát SOI“) za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu č. 7051/OMP/2025 dohľad na diaľku. Inšpektori SOI pri výkone dohľadu dňa 03.10.2025 uskutočnili prostredníctvom internetového obchodu www.staveba.sk objednávku tovaru, ktorá bola účastníkom konania účtovaná v celkovej hodnote 56,15 eur. Inšpektori SOI si objednali 1 kus výrobku Den Braven Tekutá lepenka 21 kg v hodnote 47,99 eur a zvolili spôsob doručenia prostredníctvom kuriérskej spoločnosti „SPS – Kuriér“ v hodnote 7,60 eur, pričom pri výbere spôsobu platby platobnou kartou za predmetnú objednávku bola uvedená informácia „Platba kartou pri odoslaní objednávky +1%“ a inšpektorom SOI bola k predajnej cene objednaného tovaru a cene za doručenie objednaného tovaru účtovaná suma 0,56 eur za platbu platobnou kartou. Inšpektori SOI zistili, že účastník konania namiesto skutočnej hodnoty objednávky 55,59 eur účtoval za objednávku sumu 56,16 eur. Inšpektori SOI teda vykonaným dohľadom na základe predmetnej objednávky zistili, že účastník konania pri kúpe tovaru prostredníctvom internetového obchodu www.staveba.sk účtuje pri zvolení spôsobu platby platobnou kartou spotrebiteľovi poplatok.

V zmysle § 4 ods. 2 písm. f) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov nesmie obchodník účtovať spotrebiteľovi poplatky za použitie

1. platobného prostriedku alebo
2. iného spôsobu platby, ako je platobný prostriedok, ktoré prevyšujú skutočné náklady, ktoré obchodníkovi pri platbe vzniknú.

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

Uvedeným konaním sa účastník konania dopustil porušenia zákazu obchodníka účtovať spotrebiteľovi poplatky za použitie platobného prostriedku. Na základe uvedeného došlo zo strany účastníka konania k porušeniu § 4 ods. 2 písm. f) bod 1 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Z úkonu dohľadu zo dňa 03.10.2025 vyhotovili inšpektori SOI inšpekčný záznam, ktorý bol účastníkovi konania zaslaný dňa 06.10.2025 do jeho elektronickej schránky prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk. Účastník konania si prevzal elektronickú správu obsahujúcu inšpekčný záznam dňa 06.10.2025.

Na základe prílohy k inšpekčnému záznamu zo dňa 03.10.2025 Inšpektorát SOI ako orgán dohľadu poučil účastníka konania pred začatím konania o porušení povinnosti v súlade s § 47 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti obchodníka bolo účastníkovi konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk formou elektronickej úradnej správy zaslané do jeho elektronickej schránky oznámenie o začatí konania o porušení povinnosti zo dňa 08.01.2026 v súlade s § 48 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Účastník konania si prevzal elektronickú správu obsahujúcu oznámenie o začatí konania o porušení povinnosti dňa 08.01.2026.

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

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

Dňa 13.01.2026 zaslal účastník konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk formou elektronickej správy vyjadrenie k vykonanému dohľadu, v ktorom uviedol nasledovné skutočnosti:

1. „K zisteniam orgánu dohľadu – Dohliadaná osoba berie na vedomie zistenia orgánu dohľadu uvedené v inšpekčnom zázname zo dňa 03.10.2025, ktoré sa týkajú účtovania poplatku za použitie platobného prostriedku pri platbe platobnou kartou v internetovom obchode www.staveba.sk. K uvedenému nedostatku došlo v dôsledku technického nastavenia platobnej brány, ktoré automaticky uplatňovalo percentuálny poplatok pri výbere platby kartou. Nešlo o úmyselné konanie zamerané na obchádzanie zákonných povinností.
2. Prijaté nápravné opatrenia – Bezprostredne po zistení nedostatku dohliadaná osoba pristúpila k jeho okamžitému odstráneniu, a to úplným zrušením účtovania poplatku za platbu platobnou kartou a technickou úpravou objednávkového procesu.

3. Postoj dohliadanej osobe – Dohliadaná osoba deklaruje, že dodržiavanie právnych predpisov v oblasti ochrany spotrebiteľa považuje za jednu zo svojich priorit. Zistený nedostatok bol bezprostredne odstránený.
4. Záver – S ohľadom na prijaté nápravné opatrenia a dobrovoľnú súčinnosť s orgánom dohľadu si dohliadaná osoba dovoľuje požiadať správny orgán, aby tieto skutočnosti zohľadnil pri rozhodovaní vo veci.“.

Dňa 13.01.2026 účastník konania zároveň samostatne zaslal prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk formou elektronickej správy návrh dobrovoľného opatrenia, ktorého cieľom je podľa účastníka konania dobrovoľné ukončenie porušovania povinnosti a zabezpečenie nápravy v prospech spotrebiteľov v znení:

„Obsah a rozsah dobrovoľného opatrenia – Úplné zrušenie účtovania akýchkoľvek poplatkov za použitie platobného prostriedku pri nákupe prostredníctvom internetového obchodu www.staveba.sk.

Spôsob realizácie dobrovoľného opatrenia – Technickou úpravou nastavení platobnej brány a objednávkového procesu v internetovom obchode.

Termín splnenia dobrovoľného opatrenia – Dobrovoľné opatrenie bolo splnené bezodkladne po zistení nedostatku a je zabezpečené trvalo.

Záver – Dohliadaná osoba vyhlasuje, že porušovanie povinnosti bolo dobrovoľne ukončené a prijaté opatrenia sú účinné a trvalé.“.

Orgán dohľadu preskúmal podkladový materiál v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol spoľahlivo preukázaný. Účastník konania zistenie nedostatku nespochybnil právne relevantným spôsobom.

K argumentácii účastníka konania, v zmysle ktorej k zistenému nedostatku došlo v dôsledku technického nastavenia platobnej brány, ktorá automaticky uplatňovala percentuálny poplatok pri výbere platby kartou a nešlo o úmyselné konanie zamerané na obchádzanie zákonných povinností, správny orgán uvádza, že uvedené tvrdenie nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za zistené porušenie zákona. Účastník konania preukázateľne účtoval pri objednaní tovaru prostredníctvom internetového obchodu www.staveba.sk poplatok pri zvolení spôsobu platby platobnou kartou. V internetovom obchode bola pri finalizácii objednávky uvedená informácia, že pri platbe kartou pri odoslaní objednávky sa účtuje +1% z hodnoty objednávky, čo bolo preukázané aj vykonaným dohľadom dňa 03.10.2025. Ide o nedostatok úrovne odbornej starostlivosti účastníka konania, ktorá sa od neho ako obchodníka vo vzťahu k spotrebiteľom v rámci podnikateľskej činnosti vyžaduje, keď účastník konania odôvodňuje zistené porušenie technickým nastavením platobnej brány, pričom však sám predávajúci pri výbere spôsobu platby za objednávku uvádza informáciu, že k objednávke je účtovaný poplatok pri platbe platobnou kartou, a teda preukázateľne má vedomosť o účtovaní tohto poplatku. V návrhu dobrovoľného opatrenia, ktoré účastník konania zaslal ako samostatnú elektronicкую správu dňa 13.01.2026 ako spôsob realizácie dobrovoľného opatrenia, účastník konania uvádza možnosť vykonať technickú úpravu nastavenia platobnej brány a objednávkového procesu v internetovom obchode, v zmysle čoho má účastník konania možnosť upraviť predmetné technické nastavenie, čo však preukázateľne nevykonával.

Správny orgán považuje za potrebné zdôrazniť, že účastník konania ako obchodník v zmysle zákona zodpovedá za porušenie povinnosti objektívne bez ohľadu na zavinenie. Orgán dohľadu neskúma úmysel, ale zisťuje protiprávny stav, ktorý bol spoľahlivo zistený. Hodnotenie úmyslu vzhľadom na objektívnu zodpovednosť nemá právny význam.

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

Orgán dohľadu taktiež uvádza, že v súvislosti so zisteným nedostatkom účastník konania zaslal prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy formou elektronickej správy, a to v čase po začatí konania o porušení povinnosti - dňa 13.01.2026, návrh dobrovoľného opatrenie.

V zmysle § 35 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov sa dobrovoľným opatrením rozumie písomné záväzné vyhlásenie dohliadanej osoby, že dobrovoľne ukončila alebo ukončí porušovanie povinnosti a ak to povaha porušenia pripúšťa, aj vykonala alebo vykoná nápravu v prospech spotrebiteľov, ktorí boli poškodení porušením povinnosti dohliadanej osoby alebo ich práva alebo právom chránené záujmy boli porušením povinnosti inak dotknuté.

V zmysle § 35 ods. 4 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov dohliadaná osoba môže doručiť návrh dobrovoľného opatrenia orgánu dohľadu najneskôr do uplynutia lehoty podľa § 47 ods. 3 alebo do začatia konania o porušení povinnosti, na ktorú sa návrh dobrovoľného opatrenia vzťahuje, ak orgán dohľadu nepoučil dohliadanú osobu podľa § 47 ods. 1. Dôvodom dobrovoľného opatrenia môže byť aj porušenie povinnosti, pre ktoré už uplynula lehota na začatie konania o porušení povinnosti alebo lehota na uloženie sankcie.

V zmysle § 44 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov sa sadzba pokuty za porušenie povinnosti podľa tohto zákona alebo podľa právne záväzného aktu Európskej únie znižuje na polovicu, ak dohliadaná osoba po začatí konania o porušení povinnosti do vydania rozhodnutia o uložení pokuty orgánu dohľadu preukáže, že ukončila porušovanie povinnosti a ak to povaha porušenia pripúšťa, že vykonala nápravu v prospech spotrebiteľov, ktorí boli poškodení porušením povinnosti alebo ich práva alebo právom chránené záujmy boli inak dotknuté.

Správny orgán po preskúmaní doručeného návrhu dobrovoľného opatrenia zo dňa 13.01.2026 a posúdení zákonných kritérií pre vyhodnotenie dobrovoľného opatrenia orgánom dohľadu uvádza, že v uvedenom prípade neprichádza do úvahy aplikácia ustanovenia § 35 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, nakoľko účastník konania ako dohliadaná osoba doručila orgánu dohľadu návrh dobrovoľného opatrenia v čase po začatí správneho konania o porušení povinnosti, na ktorú sa návrh

dobrovoľného opatrenia vzťahuje. Zo strany účastníka konania neboli splnené ani podmienky pre aplikáciu ustanovenia § 44 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, nakoľko účastník konania po začatí konania o porušení povinnosti do vydania rozhodnutia o uložení pokuty žiadnym spôsobom orgánu dohľadu nepreukázal, že vykonal nápravu v prospech spotrebiteľov, ktorí boli poškodení porušením povinnosti, respektíve ktorých práva alebo právom chránené záujmy boli porušením povinnosti dohliadanej osoby porušené alebo inak dotknuté.

V zmysle § 43 ods. 1 písm. a) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov orgán dohľadu môže uložiť dohliadanej osobe za porušenie povinnosti podľa § 4 ods. 1 písm. g), ods. 2 písm. a), b), f) a g), § 5 ods. 1 písm. a) až k), ods. 2, § 15 ods. 1, 3 až 5, 7 až 9, § 16 ods. 1 a 2, § 17 ods. 1 až 5, 10 až 13, § 20 ods. 9 a 13, § 22 ods. 1, 2, 4 až 9 alebo za porušenie povinnosti podľa § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s § 3 ods. 2, § 19 ods. 1 a 2, § 20 ods. 1 až 3, 5, 6 a 10 a § 21 ods. 3 až 6 pokutu vo výške od 200 eur do 2 % obratu dohliadanej osoby za predchádzajúce účtovné obdobie, najviac 200 000 eur. V zmysle § 43 ods. 4 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov obratom podľa odsekov 1 až 3 sa rozumie súčet všetkých tržieb, výnosov alebo príjmov z predaja alebo poskytovania produktov bez nepriamych daní, ku ktorému sa pripočíta finančná pomoc poskytnutá dohliadanej osobe. V zmysle § 43 ods. 5 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov predchádzajúcim účtovným obdobím sa rozumie účtovné obdobie, za ktoré bola zostavená posledná riadna účtovná závierka. V zmysle účtovnej závierky účastníka konania k 31.12.2024 zistenej z internetovej stránky www.registeruz.sk (register Ministerstva financií Slovenskej republiky), výpočet 2 % obratu účastníka konania za predchádzajúce účtovné obdobie nepresiahol sumu 200 000 eur, na základe čoho je zákonná sadzba pre účastníka konania stanovená vo výške od 200 eur do 18 165,12 eur.

Orgán dohľadu uložil na základe tohto rozhodnutia účastníkovi konania pokutu vo výške 300 eur, ktorú vzhľadom na zistený nedostatok považuje za primeranú, pričom ide o pokutu v dolnej hranici zákonnej sadzby. V prospech účastníka konania správny orgán zohľadnil, že dodatočne (po výkone dohľadu dňa 03.10.2025) pristúpil k odstráneniu zisteného nedostatku a neúčtuje už spotrebiteľom v prípade platby platobnou kartou poplatok.

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

Z hľadiska závažnosti orgán dohľadu prihliadol na skutočnosť, že porušením zákazu obchodníka účtovať spotrebiteľovi poplatky za použitie platobného prostriedku, došlo zo strany účastníka konania k upieraniu práva spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov. 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 zistený nedostatok, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol. Následkom protiprávneho konania účastníka konania je upretie spotrebiteľových práv.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu bolo porušenie práva spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov; nesplnenie zákonnej povinnosti obchodníka s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zisteného

nedostatku a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, nakoľko účastník konania napriek zákonom stanovenému zákazu účtovať poplatok za použitie platobného prostriedku v rozpore s § 4 ods. 2 písm. f) bod 1 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Orgán dohľadu prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu (výkon dohľadu bol vykonaný na základe spotrebiteľského podnetu, ktorého opodstatnenosť sa potvrdila) a proporcionalitu 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 zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanoveniach § 42 a § 44 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia pričom ak ide o finančný postih, nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba do budúcnosti vyvarovala porušeniu zákonných ustanovení. Orgán dohľadu považuje uloženú pokutu v tejto výške vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze za primeranú a zároveň zodpovedajúcu zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

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

