

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj,
Predmestská 71, P.O. box 89, 011 79 Žilina

Číslo: PK/0061/05/2025

Dňa: 16.10.2025

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný dozorný orgán v zmysle § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. e), § 4 ods.1 a § 4 ods.2 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 26 ods.1 písm. b) zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len zákon o ochrane spotrebiteľa) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov,

r o z h o d o l t a k t o :

účastník konania: **DIVERGENCE, s.r.o.**

sídlo: **Námestie Martina Benku 16/6302, 811 03 Bratislava – mestská časť Staré Mesto**

IČO: **52 881 628**

dátum a miesto výkonu dohľadu: dňa 27.06.2025 dokedy mal účastník konania doručiť na Inšpektorát SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina (ďalej len orgán dohľadu) na základe zaslania *Opätovnej výzvy na doručenie dokladov* zo dňa 04.06.2025, ktorá bola účastníkovi konania zaslaná prostredníctvom portálu www.slovensko.sk s dátumom doručenia dňa 20.06.2025 márnym uplynutím úložnej lehoty s fikciou doručenia

pre porušenie povinnosti účastníka konania ako dohliadanej osoby v zmysle § 28 ods.3 a 28 ods.7 zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov poskytnúť orgánu dohľadu súčinnosť pri výkone dohľadu a poskytnúť orgánu dohľadu informácie, bezodplatne a vo forme a v lehote určenej orgánom dohľadu, keď bolo na Inšpektoráte SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj zistené, že účastník konania neposkytol orgánu dohľadu súčinnosť pri výkone dohľadu, pričom neposkytol na základe výzvy uvedenej v *Opäťovnej výzve na doručenie dokladov* zo dňa 04.06.2025 (doručenej prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 20.06.2025 uplynutím úložnej lehoty s fikciou doručenia) žiadané doklady a písomné vyjadrenie potrebné k prešetreniu spotrebiteľského podnetu evidovaného pod poradovým číslom P-76/2025, a to v lehote určenej orgánom dohľadu do 5 pracovných dní odo dňa prevzatia predmetnej písomnosti (t.j. do 27.06.2025), čím došlo zo strany účastníka konania k mareniu výkonu dohľadu

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 37 ods.2 v nadväznosti na § 37 ods.1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa poriadkovú **pokutu vo výške 2000,- € , slovom dvetisíc eur**, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-00610525.

O d ô v o d n e n i e

V podnete zaevidovanom pod poradovým číslom P-76/2025, ktorý bol doručený na Inšpektorát SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj dňa 28.04.2025, spotrebiteľ poukazuje na nevrátenie platieb po odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku prostredníctvom online rozhrania dohliadanej osoby www.allforcleaning.sk. Výkon dohľadu mal byť na základe uvedeného zameraný na preverenie dodržiavania zákona o ochrane spotrebiteľa.

Za účelom prešetrenia podnetu spotrebiteľa bola spoločnosti DIVERGENCE, s.r.o. prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, do jej aktivovanej elektronickej schránky do vlastných rúk doručovaná písomnosť – *Opäťovná výzva na doručenie dokladov* zo dňa 04.06.2025, v ktorej orgán dohľadu žiadal o doručenie objednávky č. 12651 zo dňa 27.02.2025 a potvrdenie objednávky č. 12651 v celkovej cene 8,91 €, faktúry k objednávke č. 12651; dokladu preukazujúceho, kedy a akým spôsobom bola predmetná objednávka spotrebiteľovi dodaná (napr. potvrdenia prepravnej spoločnosti, poštový podací lístok,...); dokladov preukazujúcich, akým spôsobom sa obchodník vysporiadal s odstúpením od zmluvy spotrebiteľa p. M.Č. k objednávke č. 12651 (doklad o vrátení všetkých platieb, ktoré od spotrebiteľa prijal na základe alebo v súvislosti s predmetnou objednávkou, napr. výpis z účtu); potvrdenia o doručení oznámenia o odstúpení od zmluvy spotrebiteľa a dokladu preukazujúci zaslanie potvrdenia o doručení oznámenia o odstúpení od zmluvy spotrebiteľovi; písomnej komunikácie so spotrebiteľom p. M.Č. v predmetnej veci; všeobecných obchodných podmienok e-shopu www.allforcleaning.sk platných k dátumu vytvorenia objednávky č. 12651; prípadne aj iných dokladov súvisiacich s odstúpením od zmluvy a objednávkou č. 12651; písomného vyjadrenia osoby oprávnenej konať v mene dohliadanej osoby, príp. jej splnomocneného zástupcu k požadovaným dokladom a k písomnému podnetu spotrebiteľa. Predmetná písomnosť je márnym uplynutím úložnej lehoty 15 dní s fikciou doručenia považovaná za doručенú dňa 20.06.2025.

Účastník konania ako dohliadaná osoba bol v rámci predmetného oznámenia poučený o povinnosti podľa § 28 ods.3 zákona o ochrane spotrebiteľa poskytnutia súčinnosti orgánu dohľadu pri výkone dohľadu a zdržať sa konania, ktoré by mohlo mať výkon dohľadu a zároveň aj o povinnosti podľa § 28 ods.7 zákona o ochrane spotrebiteľa poskytnúť na žiadosť orgánu dohľadu úplné, správne a pravdivé vysvetlenia, informácie, údaje, písomnosti a iné nosiče dát, ktoré má k dispozícii, bezodplatne vo forme a v lehote určenej orgánom dohľadu.

Zároveň bol účastník konania ako dohliadaná osoba v predmetnej písomnosti zo dňa 06.05.2025 upozornený na právne následky podľa § 37 ods.1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého orgán dohľadu môže uložiť poriadkovú pokutu tomu, kto bez závažného dôvodu mári, ruší alebo sťažuje výkon dohľadu, najmä tým, že poruší povinnosť poskytnúť súčinnosť podľa [§ 28 ods. 3, 4 a 7](#), [§ 34 ods. 11](#), [§ 35 ods. 7](#) tretej vety, [§ 38 ods. 2](#) alebo [§ 45 ods. 4](#) alebo poskytne nesprávne alebo nepravdivé informácie.

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

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

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

Podľa § 28 ods.4 zákona o ochrane spotrebiteľa orgán verejnej moci, fyzická osoba a právnická osoba, ktorá nie je dohliadanou osobou, zamestnancom dohliadanej osoby alebo osobou oprávnenou konať v mene dohliadanej osoby, sú povinní poskytnúť orgánu dohľadu súčinnosť potrebnú na výkon dohľadu v rozsahu určenom týmto zákonom alebo osobitnými predpismi.

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

Podľa § 32 ods.5 písm. b) bod 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci v znení neskorších predpisov sa *elektronická úradná správa, vrátane všetkých elektronických dokumentov považuje za doručenie, ak nie je adresátom orgán verejnej moci a doručuje sa do vlastných rúk, momentom uvedeným na elektronickej doručenke alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel.*

Na predmetnú výzvu na doručenie dokladov účastník konania žiadnym spôsobom nereagoval a nedoručil v stanovenej lehote orgánu dohľadu požadované doklady a písomné vyjadrenia.

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

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

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

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

Podľa § 37 ods.4 zákona o ochrane spotrebiteľa orgán dohľadu môže uložiť poriadkovú pokutu aj opakovane.

Tým, že účastník konania nedoručil orgánu dohľadu žiadané doklady a vysvetlenia, a to na základe *Opätovnej výzvy na doručenie dokladov* zo dňa 04.06.2025 v stanovenom termíne, došlo zo strany účastníka konania k porušeniu povinnosti poskytnúť orgánu dohľadu súčinnosť pri výkone dohľadu a zároveň k porušeniu povinnosti poskytnúť na žiadosť orgánu dohľadu úplné, správne a pravdivé vysvetlenia, informácie, údaje, písomnosti a iné nosiče dát, ktoré má k dispozícii, bezodplatne vo forme a v lehote určenej orgánom dohľadu, pričom takéto konanie možno kvalifikovať ako marenie výkonu dohľadu podľa § 37 zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré môže orgán dohľadu uložiť poriadkovú pokutu vo výške od 50 eur do 5 000 eur, ak ide o právnickú osobu.

Za zistené preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá účastník konania – **DIVERGENCE, s.r.o.**

Na základe zisteného skutkového stavu bolo písomnosťou zo dňa 02.09.2025 (zaslanou do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania na portáli www.slovensko.sk márnym uplynutím úložnej lehoty s fikciou doručenia dňa 18.09.2025), účastníkovi konania **oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty**.

V zmysle § 33 ods.2 Správneho poriadku bola účastníkovi konania poskytnutá možnosť, aby sa pred vydaním rozhodnutia mohol vyjadriť k jeho podkladu i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie. K oznámeniu o začatí správneho konania sa v lehote stanovenej orgánom dozoru nevyjadril a zistený skutkový stav žiadnym spôsobom nespochybnil.

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

Výšku uloženej pokuty považuje správny orgán za primeranú charakteru porušenia povinnosti, nakoľko nedoručením požadovaných dokladov a vysvetlení zo strany účastníka konania na orgán dohľadu na základe doručovanej výzvy, účastník konania **znemožňuje prešetrovanie podnetu spotrebiteľa** evidovaného pod č. P-76/2025. V danej súvislosti ide o závažné porušenie platnej legislatívy, nakoľko uvedeným konaním a **neposkytnutím súčinnosti** zo strany účastníka konania bol orgánu dohľadu **znemožnený výkon dohľadu**. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný, je stav zistený v čase stanovenom na doručenie žiadaných dokladov.

Prihliadnuc na čas protiprávneho konania možno konštatovať, že účastník konania nedoručil správnomu orgánu žiadané doklady v určenom termíne na základe *Opätovnej výzvy na doručenie dokladov* zo dňa 04.06.2025, v dôsledku čoho nebolo možné do súčasnej doby zo strany správneho orgánu prešetriť podanie spotrebiteľa v súvislosti s nevrátením platieb po odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku. V danom prípade sa zo strany účastníka konania jedná o opakované marenie výkonu dohľadu, nakoľko v súvislosti s uvedeným podnetom spotrebiteľa bolo v minulom období zo strany orgánu dohľadu s účastníkom konania začaté správne konanie pre neposkytnutie súčinnosti orgánu dohľadu podľa § 37 ods.2 v nadväznosti na § 37 ods.1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa a vydané rozhodnutie PK/0044/05/2025 o uložení pokuty vo výške 1000 € zo dňa 12.08.2025, ktoré nadobudlo právoplatnosť dňa 12.09.2025.

Správny orgán uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z **objektívnych** zistení, ako i z toho faktu, že **spotrebiteľ bol nútený obrátiť sa na správny orgán** so žiadosťou o ochranu svojich práv a právom chránených záujmov.

Správny orgán **zhodnotil jednotlivé dôkazné prostriedky** podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy vo vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinností účastníka konania, bolo objektívne preukázané.

Správny orgán je viazaný **zásadou zákonnosti**, v intenciách ktorej je povinný v konaní a pri rozhodovaní zachovať procesné predpisy ako aj predpisy hmotnoprávne. Správny orgán je ďalej povinný dodržiavať **zásadu materiálnej** (objektívnej) pravdy spoločne so zásadou zákonnosti a **zásadou voľného hodnotenia dôkazov** v zmysle ustanovenia § 34 ods. 5 zákona o správnom konaní. Táto zásada vyslovuje požiadavku, podľa ktorej správny orgán je povinný zistiť skutočný stav veci, ktorý následne subsumuje pod príslušnú právnu normu zákona o štátnej kontrole.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v tomto prípade spoľahlivo preskúmaný.

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

Správny orgán má za to, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská, pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

Pri výške uloženej sankcie správny orgán vychádzal **z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon.**

P O U Ć E N I E :

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Ústrednému inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Toto rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.