Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj
Predmestská 71, P.O.Box B-89, 011 79 Žilina

Číslo: PP/0125/05/25 **Dňa: 12.03.2026**

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. e/, 4 ods. 1, § 4 ods. 2 a § 4 ods. 3 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 **(ďalej len „*zákon o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa*“),** § 26 ods. 1 písm. b/, § 26 ods. 8 písm. b/ zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov **(ďalej aj „*zákon o ochrane spotrebiteľa*“)** a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov **(ďalej len „*Správny poriadok*“), rozhodol takto:**

účastníkovi konania: obchodníkovi-dohliadanej osobe: **meander invest s.r.o., sídlo: M. R. Štefánika 1821, 026 01 Dolný Kubín**
- dátum a miesto výkonu dohľadu: dohľad bol vykonaný dňa 04.03.2025 v *stredisku Meander Thermal & Ski Resort Oravice* **(**vyhotovením fotodokumentácie *Všeobecných obchodných podmienok pre používanie skipasov TATRY SUPER SKI, účinných od 15.11.2023 (**ďalej aj „*VOP účinné od 15.11.2023*“)*, umiestnených na tabuli v danom stredisku, i ďalších *informačných tabúľ a značení*, nachádzajúcich sa tiež v tomto stredisku**),** dňa 29.04.2025 na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina* **(ďalej aj „*orgán dohľadu*“) (**spísaním *oznámenia o výkone dohľadu na diaľku a výzvy na doručenie dokladov zo dňa 29.04.2025,* doručených účastníkovi konania do jeho elektronickej schránky na ústrednom portáli verejnej správy www.slovensko.sk dňa 12.05.2025 na základe elektronickej doručenky, so žiadosťou o doručenie do 5 pracovných dní odo dňa doručenia písomnosti, *Všeobecných obchodných podmienok pre používanie skipasov TATRY SUPER SKI pre stredisko Meander Thermal & Ski Resort Oravice,* zverejnených v areáli strediska (k podnetu P-37/2025, 1335/OMP/2025) a *podrobného písomného vyjadrenia, prečo bola spotrebiteľovi M.T. účastníkom konania jednostranne zrušená objednávka č. 10506 zo dňa 23.01.2025,* vykonaná cez rezervačný systém účastníka konania na jeho online rozhraní www.meanderoravice.sk (k podnetu P-74/2025, 2907/OMP/2025)**,** na základe čoho účastník konania orgánu dohľadu dňa 15.05.2025, prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk, doručil doklady, vrátane *Obchodných podmienok využívania skipasu TATRY SUPER SKI, účinných od 29.11.2024 (**ďalej aj „OP účinné od 29.11.2024“**),* ako aj *vyjadrenie zo dňa 15.05.2025***),** ďalej dňa 23.06.2025 na orgáne dohľadu **(**spísaním *oznámenia o zistených nedostatkoch a výzvy na doručenie písomného vyjadrenia k zisteniam zo dňa 23.06.2025,* doručených

účastníkovi konania do jeho elektronickej schránky na ústrednom portáli verejnej správy www.slovensko.sk dňa 02.07.2025 na základe elektronickej doručenky, so žiadosťou o doručenie do 5 pracovných dní odo dňa doručenia písomnosti, *písomného vyjadrenia účastníka konania k zisteným nedostatkom,* na základe čoho účastník konania orgánu dohľadu dňa 04.07.2025, prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk, doručil *vyjadrenie zo dňa 04.07.2025***),** dňa 18.07.2025 na orgáne dohľadu **(**spísaním *inšpekčného záznamu zo dňa 18.07.2025 (s prílohami),* doručeného účastníkovi konania do jeho elektronickej schránky na ústrednom portáli verejnej správy www.slovensko.sk dňa 21.07.2025 na základe elektronickej doručenky**),** dňa 28.07.2025 na orgáne dohľadu **(**vzhľadom na potrebu došetrenia podnetu P-74/2025, 2907/OMP/2025 a potrebu preverenia dodržiavania povinností účastníka konania pri zmluvách, uzatváraných so spotrebiteľmi prostredníctvom jeho online rozhrania www.meanderoravice.sk, vyhotovením printscreenov daného online rozhrania s podstránkami: *Kúp, Informácie, Cenník, Rezervujte si ubytovanie, Kamery, Gastronómia, Ochrana osobných údajov, Cookie, Podmienky a pravidlá: predaj sezónky, Pravidlá správania sa na lyžiarskej trati, Formulár na odstúpenie od kúpnej zmluvy, Pravidlá auparku, Pravidlá parkovania, Všeobecné obchodné podmienky účinné od 01.01.2025* (**ďalej aj „*VOP účinné od 01.01.2025*“**)) a dňa 30.07.2025 **(**spísaním *inšpekčného záznamu zo dňa 30.07.2025 (s prílohami),* doručeného účastníkovi konania do jeho elektronickej schránky na ústrednom portáli verejnej správy www.slovensko.sk dňa 15.08.2025 na základe elektronickej doručenky**)**
IČO: **44 820 313**

1. pre porušenie povinnosti zo strany obchodníka v zmysle § 5 ods. 1 písm. g/ zákona o ochrane spotrebiteľa
- oznámiť spotrebiteľovi, pred uzavretím zmluvy, ktorej predmetom je poskytnutie produktu za odplatu, alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na okolnosti uzavretia zmluvy alebo na povahu produktu, jasným a zrozumiteľným spôsobom, dĺžku trvania zodpovednosti za vady služby, keď bolo vyššie uvedeným dohľadom zistené, že v posudzovaných *VOP účinných od 15.11.2023,* ani v *OP účinných od 29.11.2024* (ani na žiadnej informačnej tabuli alebo značení v *stredisku Meander Thermal & Ski Resort Oravice*), ako ani na posudzovanom *online rozhraní www.meanderoravice.sk* nebola uvedená informácia o dĺžke trvania zodpovednosti za vady služby (za porušenie tejto povinnosti môže orgán dohľadu uložiť dohliadanej osobe-účastníkovi konania-obchodníkovi v zmysle § 43 ods. 1 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške od 200,-€ do 2% obratu dohliadanej osoby za predchádzajúce účtovné obdobie, najviac 200 000,-€)
2. pre porušenie povinnosti zo strany obchodníka v zmysle § 5 ods. 1 písm. l/ zákona o ochrane spotrebiteľa
- oznámiť spotrebiteľovi, pred uzavretím zmluvy, ktorej predmetom je poskytnutie produktu za odplatu, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na okolnosti uzavretia zmluvy alebo na povahu produktu, jasným a zrozumiteľným spôsobom, poučenie o práve spotrebiteľa podať obchodníkovi žiadosť o nápravu podľa osobitného predpisu (§ 11 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov, **ďalej aj „*zákon o ARS*“**) **s uvedením odkazu na webové sídlo, na ktorom sú zverejnené informácie o príslušnom subjekte alternatívneho riešenia sporov** (§ 3 zákona o ARS), keď bolo vyššie uvedeným dohľadom zistené, že v posudzovaných *VOP účinných od 15.11.2023,* ako ani v *OP účinných od 29.11.2024* (ani na žiadnej informačnej tabuli alebo značení v *stredisku Meander Thermal & Ski Resort Oravice*) nebolo uvedené poučenie o práve spotrebiteľa podať obchodníkovi

žiadosť o nápravu podľa zákona o ARS s uvedením odkazu na webové sídlo, na ktorom sú zverejnené informácie o príslušnom subjekte alternatívneho riešenia sporov (za porušenie tejto povinnosti môže orgán dohľadu uložiť dohliadanej osobe-účastníkovi konania-obchodníkovi v zmysle § 43 ods. 1 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške od 100,-€ do 1% obratu dohliadanej osoby za predchádzajúce účtovné obdobie, najviac 100 000,-€)

3. pre porušenie zákazu zo strany obchodníka v zmysle § 4 ods. 2 písm. a/, § 9 ods. 1, § 9 ods. 5, § 9 ods. 6 a § 11 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa

- používať nekalé obchodné praktiky, a to klamlivým opomenutím konania, ktoré s prihliadnutím na jeho znaky, okolnosti a obmedzenia prostriedku komunikácie opomenie podstatnú informáciu, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil informované rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, keď bolo vyššie uvedeným dohľadom zistené, že v posudzovaných *VOP účinných od 15.11.2023* v čl. VIII. *Reklamácie* v bode 3) bolo uvedené: „*Reklamácia bude posúdená v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi.“,* pričom v daných VOP neboli definované predmetné všeobecne záväzné právne predpisy a v čl. I. *Vymedzenie pojmov* týchto VOP v bode 1) bol pri definícii *zákazníka* uvádzaný *poľský občiansky zákonník (Kodeks Cywilny);* v dôsledku tohto konania mohol byť spotrebiteľ uvedený do omylu ohľadom právneho režimu, použitého pri posúdení jeho reklamácie, teda nevedel, či bude reklamácia posudzovaná v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky alebo Poľskej republiky (za porušenie tohto zákazu môže orgán dohľadu uložiť dohliadanej osobe-účastníkovi konania-obchodníkovi v zmysle § 43 ods. 1 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške od 200,-€ do 2% obratu dohliadanej osoby za predchádzajúce účtovné obdobie, najviac 200 000,-€)

4. pre porušenie zákazu zo strany obchodníka v zmysle § 4 ods. 2 písm. a/, § 9 ods. 1, § 9 ods. 5, § 9 ods. 6 a § 10 ods. 1 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa

- používať nekalé obchodné praktiky, a to klamlivým konaním, ktoré 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 uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným vlastnostiam produktu, ako sú jeho dostupnosť, keď bolo vyššie uvedeným dohľadom, vo vzťahu k podnetu spotrebiteľa P-74/2025, 2907/OMP/2025, zistené, že spotrebiteľ M.T. si u obchodníka, prostredníctvom rezervačného systému na jeho online rozhraní www.meanderoravice.sk, dňa 23.01.2025 rezervoval ubytovanie v luxusnej izbe pre 3 osoby na 5 nocí v termíne od 19.01.2026 do 24.01.2026 v *Meander Thermal & Ski Resort Oravice,* v celkovej sume 150,-€, spotrebiteľovi bola doručená objednávka pod číslom 10506 s upozornením na povinnosť úhrady danej sumy do 1 hodiny (inak bude objednávka zrušená), po úhrade sumy bolo spotrebiteľovi doručené potvrdenie o zaplatení objednávky s údajom, že prevádzkovateľ čaká na jeho príchod, a následne e-mailom zo dňa 03.02.2025 bol spotrebiteľ obchodníkom informovaný: *„Tento termín je bohužiaľ neplatný. Peniaze za pobyt Vám budú vrátené...“,* čím obchodník predmetnú objednávku spotrebiteľa zrušil (za porušenie tohto zákazu môže orgán dohľadu uložiť dohliadanej osobe-účastníkovi konania-obchodníkovi v zmysle § 43 ods. 1 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške od 200,-€ do 2% obratu dohliadanej osoby za predchádzajúce účtovné obdobie, najviac 200 000,-€)

5. pre porušenie zákazu zo strany obchodníka v zmysle § 4 ods. 2 písm. a/, § 9 ods. 1, § 9 ods. 5, § 9 ods. 6 a § 11 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa

- používať nekalé obchodné praktiky, a to klamlivým opomenutím konania, ktoré s prihliadnutím na jeho znaky, okolnosti a obmedzenia prostriedku komunikácie

opomenie podstatnú informáciu, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil informované rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, keď bolo vyššie uvedeným dohľadom zistené, že v posudzovaných *VOP účinných od 01.01.2025* v čl. *II. nákup/objednanie služby prostredníctvom elektronického obchodu* v bode 2.1.9 bolo uvedené: „*Prevádzkovateľ patrí do systému spoločného lístka TATRY SUPER SKI a zákazník kúpou skipasu súhlasí a pristupuje na podmienky použitia uvedené na: https://meanderoravice.sk/static/media/sk-regulations-of-tatra-super-ski-pass.be72d1fdb7bd64632de6.pdf, https://meanderoravice.sk/static/media/sk-internet-sales-terms-and-condiotions.0c5c4325f4699f8d36cf.pdf ...“*, pričom po otvorení vyššie uvedených hyperbolických prepojení sa spotrebiteľovi zobrazila informácia v znení: „*Oops! 404 Error. Stránka, ktorú chcete navštíviť, bohužiaľ neexistuje. Pravdepodobne ste zadali nesprávnu adresu URL.“*; týmto konaním, resp. opomenutím, obchodník zaviazal spotrebiteľa vyjadriť súhlas a pristúpenie k podmienkam kúpy a použitia skipasu, s ktorými sa spotrebiteľ v skutočnosti pred vykonaním informovaného rozhodnutia nemohol oboznámiť, nakoľko mu dané podmienky neboli sprístupnené (za porušenie tohto zákazu môže orgán dohľadu uložiť dohliadanej osobe-účastníkovi konania-obchodníkovi v zmysle § 43 ods. 1 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške od 200,-€ do 2% obratu dohliadanej osoby za predchádzajúce účtovné obdobie, najviac 200 000,-€) ⎦

u k l a d á

podľa § 41 písm. a/ v nadväznosti na § 43 ods. 1 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **2800,- €, slovom dvetisícosemsto eur,** ktorú je účastník konania povinný (á) 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-01250525 ⎦

O d ô v o d n e n i e

Dňa 21.02.2025 bol orgánu dohľadu od spotrebiteľa M.M. doručený podnet, zaevidovaný pod číslom P-37/2025, 1335/OMP/2025, žiadajúci preveriť postup účastníka konania v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa v súvislosti so zablokovaním jeho skipasu, prenechaného rodinnému príslušníkovi, a poukazujúci na nedodržanie zmluvných podmienok účastníkom konania poskytnutím na informačnej tabuli v stredisku *Meander Thermal & Ski Resort Oravice* odkazov na poľskú legislatívu.

Dňa 22.04.2025 bol orgánu dohľadu od spotrebiteľa M.T. doručený podnet, zaevidovaný pod číslom P-74/2025, 2907/OMP/2025, žiadajúci preveriť postup účastníka konania v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa v súvislosti s jej jednostranným zrušením rezervácie ubytovania daného spotrebiteľa v celkovej sume 150,-€. Zo znenia samotného podnetu spotrebiteľa i z dokladov, tvoriacich súčasť tohto podnetu, vyplynulo, že spotrebiteľ M.T. si u účastníka konania, prostredníctvom bližšie neurčeného online rozhrania objednal ubytovanie, objednávka č. 10506 bola v tomto znení: „*typ izby luxusný, cena za noc 30SK, počet nocí 5, počet detí 1, počet dospelých 2, vymenovanie 19.01.2026-24.01.2026, súčet 150SK, platba online, celková hodnota objednávky: 150,00 EUR, Nezaplatená objednávka do jednej hodiny od začiatku spracovania bude automaticky zrušená. Po dokončení online transakcie dostanete e-mailové potvrdenie. Vstupenky na ďalšie atrakcie je možné vyzdvihnúť po zaplatení objednávky. Za ďalšie vybrané produkty zaplatíte na mieste počas Vašej*

návštevy. Úplné informácie o podrobnostiach objednávky nájdete na odkaze...Ak potrebujete ďalšie informácie, kontaktujte priamo Meander Thermal & Ski Resort Oravice.“ Následne bolo spotrebiteľovi doručené *Potvrdenie o zaplatení objednávky* v tomto znení: „*Objednávka bola zaplatená. Za Vašu objednávku 10506 sme dostali platby vo výške 150,00 EUR v Meander Thermal & Ski Resort Oravice. Úplné informácie o podrobnostiach objednávky sú k dispozícii na odkaze...Čakáme na Váš príchod. Uvidíme sa! Meander Thermal & Ski Resort Oravice. Vráťte sa k nám a využite našu exkluzívnu ponuku.“* Súčasťou dokumentov od spotrebiteľa bol e-mail (z nečitateľného dátumu), zaslaný z e-mailovej adresy recepcia@meanderoravice.sk dotknutému spotrebiteľovi v znení: „*Dobrý deň, kontaktujem Vás ohľadom pobytu, ktorý ste si u nás objednali v termíne 19. ledna 2026- 24. ledna 2026. Tento termím je bohužiaľ neplatný. Peniaze za pobyt Vám budú vrátené. Prosím Vás, pošlite nám číslo účtu vo forme IBAN, na ktorý Vám môžeme peniaze za pobyt vrátiť. Ospravedlňujeme sa za nedorozumenie. S pozdravom I.“.*

Za účelom prešetrenia podnetu spotrebiteľa P-37/2025, 1335/OMP/2025, prešetrenia (i došetrenia) podnetu spotrebiteľa P-74/2025, 2907/OMP/2025, so zameraním na preverenie dodržiavania povinností a zákazov v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa dohliadanou osobou=obchodníkom=účastníkom konania: ***meander invest s.r.o., sídlo: M. R. Štefánika 1821, 026 01 Dolný Kubín***, pri zmluvách uzatváraných so spotrebiteľmi na mieste v *stredisku Meander Thermal & Ski Resort Oravice* i na diaľku, prostredníctvom jeho online rozhrania www.meanderoravice.sk, vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie dohľad. Predmetný dohľad začal dňa 04.03.2025 v *stredisku Meander Thermal & Ski Resort Oravice* vyhotovením fotodokumentácie *VOP účinných od 15.11.2023*, umiestnených na tabuli v danom stredisku, i ďalších *informačných tabúľ a značení*, nachádzajúcich sa tiež v tomto stredisku. Pokračoval dňa 29.04.2025 na *Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina* spísaním *oznámenia o výkone dohľadu na diaľku a výzvy na doručenie dokladov zo dňa 29.04.2025,* doručených účastníkovi konania do jeho elektronickej schránky na ústrednom portáli verejnej správy www.slovensko.sk dňa 12.05.2025 na základe elektronickej doručenky, so žiadosťou o doručenie do 5 pracovných dní odo dňa doručenia písomnosti, *Všeobecných obchodných podmienok pre používanie skipasov TATRY SUPER SKI pre stredisko Meander Thermal & Ski Resort Oravice,* zverejnených v areáli strediska (k podnetu P-37/2025, 1335/OMP/2025) a *podrobného písomného vyjadrenia, prečo bola spotrebiteľovi M.T. účastníkom konania jednostranne zrušená objednávka č. 10506 zo dňa 23.01.2025,* vykonaná cez rezervačný systém účastníka konania na jeho online rozhraní www.meanderoravice.sk (k podnetu P-74/2025, 2907/OMP/2025)**.** Dňa 15.05.2025 bolo orgánu dohľadu, prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk, od účastníka konania doručené *vyjadrenie k oznámeniu o výkone dohľadu na diaľku a výzve na doručenie dokladov zo dňa 15.05.2025,* ktorého prílohu tvorili *OP účinné od 29.11.2024,* ďalej fotografie z areálu daného strediska *Meander Thermal & Ski Resort Oravice,* a screenshot vrátenia finančných prostriedkov spotrebiteľovi M.T. (podávateľovi podnetu P-74/2025, 2907/OMP/2025) cez platobnú bránu *Autopay.* V danom *vyjadrení k oznámeniu o výkone dohľadu na diaľku a výzve na doručenie dokladov zo dňa 15.05.2025* účastník konania, vo vzťahu k podnetu spotrebiteľa P-37/2025, 1335/OMP/2025 uviedol, že účastník konania patrí do systému spoločného lístka TATRY SUPER SKI a v doručených *OP účinných od 29.11.2024* v čl. V. Skipas TATRY SUPER SKI v bode 1) je uvedené: „*Jediná osoba oprávnená používať SKIPAS počas doby jeho platnosti je osoba, ktorá ho Personalizovala.“* a v bode 7) je uvedené: „*Je zakázané predávať (pod akýmkoľvek právnym titulom) SKIPAS. V prípade nezhody medzi údajmi pôvodného držiteľa personalizovaného SKIPASU a osoby, ktorá ho následne používa, sa Oprávnenie zaznamenané na tomto SKIPASE zablokuje.“,* z čoho vyplýva, že skipas je

neprenosný, nie je možné ho previesť na žiadnu osobu, teda ani na rodinného príslušníka, o čom je spotrebiteľ informovaný aj na informačných tabuliach v celom stredisku (ktorého fotografie tvorili prílohu daného vyjadrenia), vrátane parkoviska pred pokladňami a pri prechode turniketom. V súvislosti s odkazmi na poľské zákony, figurujúce na informačnej tabuli strediska, účastník konania konštatoval, že systém spoločného lístka TATRY SUPER SKI (ktorého je účastník konania súčasťou) má sídlo v Poľskej republike, a preto je účastník konania povinný mať v obchodných podmienkach aj poľskú právnu úpravu, a to v zmysle platnej právnej úpravy Európskej únie. Vo vzťahu k podnetu spotrebiteľa P-74/2025, 2907/OMP/2025 účastník konania ozrejmil, že spotrebiteľ M.T. si, prostredníctvom rezervačného systému na jej online rozhraní www.meanderoravice.sk, dňa 23.01.2025 vytvoril objednávku pobytu v jej stredisku v termíne od 19.01.2026 do 24.01.2026 pre 3 osoby na 5 nocí v celkovej sume 150,-€ a rezervačný systém automaticky zaslal spotrebiteľovi e-mail o potvrdení rezervácie. Dňa 31.01.2025 a opakovane dňa 03.02.2025 zaslal účastník konania spotrebiteľovi z e-mailovej adresy recepcia@meanderoravice.sk vyrozumenie o neplatnosti vytvorenej rezervácie s ospravedlnením a s tým, že peniaze mu budú vrátené po uvedení z jeho strany IBAN bankového účtu. Dňa 31.01.2025 sa účastník konania pokúšal telefonicky skontaktovať so spotrebiteľom, no neúspešne. Dňa 17.04.2025 kontaktoval účastníka konania dotknutý spotrebiteľ prostredníctvom e-mailu so žiadosťou o opätovné zváženie situácie, bez poskytnutia požadovaných bankových údajov pre potreby vrátenia mu finančných prostriedkov. Tieto finančné prostriedky za zrušenú rezerváciu boli nakoniec spotrebiteľovi vrátené cez platobnú bránu *Autopay,* ktorou si spotrebiteľ službu zakúpil. Podľa vyjadrenia účastníka konania došlo v jeho rezervačnom systéme k zjavnej technickej chybe softwaru, lebo účastník konania vtedy nepredával pobyty na predmetný termín, a aj výška sumy, za ktorú spotrebiteľ zakúpil pobyt, je dôkazom danej technickej chyby, pretože cena takej istej rezervácie v zimnej sezóne 2024/2025 za totožný objem ubytovacích služieb, predstavovala celkovú sumu 1 175,-€. K danému predaju za nereálnu cenu došlo bez vedomia, vôle a ingerencie účastníka konania, ktorý vykonával vnútorné šetrenie situácie, ako mohol rezervačný systém chybne povoliť možnosť rezervácie ubytovacích služieb pre zimnú sezónu 2025/2026. Záverom účastník konania dodal, že dotknutý spotrebiteľ nebol v danom prípade zavedený ani ukrátený o žiadnu službu, ponúkanú účastníkom konania, lebo ten nikdy neponúkal dané služby, v danom čase za danú cenu, a jednalo sa o technickú chybu softwaru rezervačného systému. Daný dohľad pokračoval dňa 23.06.2025 na orgáne dohľadu spísaním *oznámenia o zistených nedostatkoch a výzvy na doručenie písomného vyjadrenia k zisteniam zo dňa 23.06.2025,* doručených účastníkovi konania do jeho elektronickej schránky na ústrednom portáli verejnej správy www.slovensko.sk dňa 02.07.2025 na základe elektronickej doručenky, so žiadosťou o doručenie do 5 pracovných dní odo dňa doručenia písomnosti, *písomného vyjadrenia účastníka konania k zisteným nedostatkom.* Dňa 04.07.2025 bolo orgánu dohľadu, prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk, od účastníka konania doručené *vyjadrenie zo dňa 04.07.2025,* v ktorom účastník konania vo vzťahu k podnetu spotrebiteľa P-37/2025, 1335/OMP/2025, uviedol, že sa pridržiava svojich doterajších tvrdení a argumentácie, samotný orgán dohľadu konštatuje, že spotrebiteľ bol v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa na viacerých miestach informovaný o nemožnosti prenechania svojho skipasu inej osobe, ani manželke, a podnet považuje za bezpredmetný. Vo vzťahu k posudzovaným obchodným podmienkach účastník konania konštatoval, že je súčasťou systému spoločného lístka TATRY SUPER SKI, avšak nie je v jeho kompetencii ovplyvniť ich obsah, no pristúpil k rokovaniu so svojím partnerom spoločnosťou TATRY SUPER SKI, prisľúbil pred otvorením lyžiarskej sezóny 2025/2026 prijatie opatrení k náprave obchodných podmienok, ktoré budú v spolupráci s advokátskou kanceláriou prepracované tak, aby obsahovali všetky právne informácie a komplexné poučenia pre spotrebiteľa v súlade s platnou právnou úpravou. Tieto prepracované obchodné podmienky budú sprístupnené na

webovom sídle, v stredisku účastníka konania i u všetkých partnerov. V súvislosti s podnetom spotrebiteľa P-74/2025, 2907/OMP/2025 účastník konania, okrem vyjadrenia o pridržaní sa svojich doterajších tvrdení, dodal, že vzniknutá krátkodobá chyba softwaru rezervačného systému nepredstavuje klamlivé konanie, nakoľko je evidentné, že obchodník vzniknutý problém riešil v čo najlepšom záujme spotrebiteľa v čo najkratšom čase, teda ihneď, ako sa o ňom sám dozvedel, a to ľudsky s následným ospravedlnením. Účastník konania ďalej vyjadril presvedčenie, že priemerný spotrebiteľ, ktorý si objednáva ubytovanie pomocou online služieb obchodníkov musí mať priemerné vedomosti o cenách na trhu, je možné, že samotný spotrebiteľ chcel využiť chybu softwaru rezervačného systému účastníka konania, s prihliadnutím na cenu, za akú sa služba dala u účastníka konania zakúpiť, a dotknutý spotrebiteľ M.T. si už v minulosti zakúpil služby u účastníka konania, teda má vedomosť o jeho ponúkaných službách a tovaroch, a preto sa v konečnom dôsledku v tomto prípade nejednalo o priemerného spotrebiteľa, ale o informovaného spotrebiteľa, ktorý nemohol byť uvedený do omylu. Záverom účastník konania zdôraznil, že ihneď po zistení existencie krátkodobej softwarovej chyby rezervačného systému pristúpil k náprave tak, aby rezervačný systém nevykazoval žiadne vady, a teda vykonal všetko, aby dotknutý spotrebiteľ i ostatní spotrebitelia požívali ochranu v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa a súvisiacich právnych predpisov. Dotknutý dohľad pokračoval dňa 18.07.2025 na orgáne dohľadu spísaním *inšpekčného záznamu zo dňa 18.07.2025* **(**s prílohami: *vyjadrenie k oznámeniu o výkone dohľadu na diaľku a výzve na doručenie dokladov zo dňa 15.05.2025* (príloha č. 1), *OP účinné od 29.11.2024* (príloha č. 2), fotografie strediska, doručené od účastníka konania dňa 15.05.2025 (príloha č. 3), screenshot vrátenia finančných prostriedkov spotrebiteľovi M.T. (podávateľovi podnetu P-74/2025, 2907/OMP/2025) cez platobnú bránu *Autopay* (príloha č. 4), orgánom dohľadu fotodokumentáciou vyhotovené *VOP účinné od 15.11.2023* z daného strediska zo dňa 04.03.2025 (príloha č. 5), fotografie *informačných tabúľ z daného strediska,* vyhotovené orgánom dohľadu dňa 04.03.2025 (príloha č. 6), *vyjadrenie účastníka konania zo dňa 04.07.2025* (príloha č. 7) a *poučenie dohliadanej osoby pred začatím konania o porušení povinnosti* (príloha č. 8)**)**, doručeného účastníkovi konania do jeho elektronickej schránky na ústrednom portáli verejnej správy www.slovensko.sk dňa 21.07.2025 na základe elektronickej doručenky. V tomto inšpekčnom zázname orgán dohľadu, vo vzťahu k podnetu spotrebiteľa M. M. P-37/2025, 1335/OMP/2025 a zablokovaniu jeho skipasu po jeho prenechaní manželke, zadefinoval, že účastník konania neporušil zákon o ochrane spotrebiteľa, nakoľko o neprenosnosti skipasu na inú osobu informoval spotrebiteľa vo *VOP účinných od 15.11.2023*, v *OP účinných od 29.11.2024,* na *informačných tabuliach,* vyfotografovaných účastníkom konania a doručených orgánu dohľadu dňa 15.05.2025, ako aj na informačných tabuliach, vyfotografovaných orgánom dohľadu v danom stredisku dňa 04.03.2025. Zároveň bolo v danom inšpekčnom zázname zadokumentované porušenie povinnosti účastníka konania oznámiť spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom, pred uzavretím zmluvy, ktorej predmetom je poskytnutie produktu za odplatu, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na okolnosti uzavretia zmluvy alebo na povahu produktu, dĺžku trvania zodpovednosti za vady služby, ďalej poučenie o práve spotrebiteľa podať obchodníkovi žiadosť o nápravu podľa zákona o ARS s uvedením odkazu na webové sídlo, na ktorom sú zverejnené informácie o príslušnom subjekte alternatívneho riešenia sporov, ďalej porušenie zákazu používať nekalé obchodné praktiky, a to klamlivým opomenutím konania, ktoré s prihliadnutím na jeho znaky, okolnosti a obmedzenia prostriedku komunikácie opomenie podstatnú informáciu o charaktere právnych predpisov, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil informované rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil (keď vo *VOP účinných od 15.11.2023* v čl. VIII. *Reklamácie* v bode 3) bolo uvedené: „*Reklamácia bude posúdená v súlade so všeobecne*

záväznými právnymi predpismi.“, pričom v daných VOP neboli definované predmetné všeobecne záväzné právne predpisy a v čl. I. *Vymedzenie pojmov* týchto VOP v bode 1) bol pri definícii *zákazníka* uvádzaný *poľský občiansky zákonník (Kodeks Cywilny)*) a porušenie zákazu používať nekalé obchodné praktiky, a to klamlivým konaním, ktoré 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 uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným vlastnostiam produktu, ako sú jeho dostupnosť (keď spotrebiteľ M.T. si u účastníka konania, prostredníctvom rezervačného systému na jeho online rozhraní www.meanderoravice.sk, dňa 23.01.2025 rezervoval ubytovanie v luxusnej izbe pre 3 osoby na 5 nocí v termíne od 19.01.2026 do 24.01.2026 v *Meander Thermal & Ski Resort Oravice,* v celkovej sume 150,- €, spotrebiteľovi bola doručená objednávka pod číslom 10506 s upozornením na povinnosť úhrady danej sumy do 1 hodiny (inak bude objednávka zrušená), po úhrade sumy bolo spotrebiteľovi doručené potvrdenie o zaplatení objednávky s údajom, že prevádzkovateľ čaká na jeho príchod, a následne e-mailom zo dňa 03.02.2025 bol spotrebiteľ obchodníkom informovaný: *„Tento termín je bohužiaľ neplatný. Peniaze za pobyt Vám budú vrátené...“,* čím *účastník konania predmetnú objednávku zrušil*). V *inšpekčnom zázname zo dňa 18.07.2025* boli účastníkovi konania ako dohliadanej osobe nariadené predbežné opatrenia z dôvodu, že dochádzalo k porušovaniu povinností a zákazov a bolo potrebné bezodkladne zabezpečiť ochranu spotrebiteľa (účastník konania nepreukázal vykonanie nápravy nedostatku v jeho rezervačnom systéme na jeho online rozhraní www.meanderoravice.sk, na základe čoho nebolo možné vylúčiť opakovanie sa situácie, vzniknutej u spotrebiteľa P-74/2025, 2907/OMP/2025, aj u ďalších spotrebiteľov). Dňa 25.07.2025 boli orgánu dohľadu (prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk) od účastníka konania doručené *námietky voči vydaniu predbežných opatrení zo dňa 24.07.2025*, kde účastník konania vyjadril názor, že predbežné opatrenia nekorešpondujú faktický stav veci, sú vydané tak, aby ich nemohol a nevedel splniť, obchodné podmienky sú obchodnými podmienkami a duševným vlastníctvom tretej osoby, preto účastník konania nie je oprávnený zasahovať do ich obsahu, účastník konania je súčasťou spoločného lístka TATRY SUPER SKI (spolu s ďalšími osemnástimi obchodnými spoločnosťami na území Slovenskej republiky a Poľskej republiky), v zmysle zmluvných záväzkov je oprávnený byť užívateľom daných obchodných podmienok (nie ich tvorcom) a mať ich viditeľne zobrazené pre spotrebiteľa, no ich zmena nie je v jeho právomoci, preto sú tri zo štyroch predbežných opatrení pre neho nesplniteľné, pristúpil k rokovaniu so svojím partnerom spoločnosťou TATRY SUPER SKI, ktorá bola o vzniknutej situácii informovaná a len ona môže zmeniť obsah daných obchodných podmienok a pred otvorením lyžiarskej sezóny 2025/2026 bude v spolupráci s advokátskou kanceláriou prijaté nové znenie obchodných podmienok, ktoré bude viditeľné. Dodal, že vo vzťahu k softwarovej chybe rezervačného systému na jeho online rozhraní vykonal účastník konania nápravu ihneď a požiadal orgán dohľadu o vyhovenie daným námietkam a o zrušenie vydaných predbežných opatrení. Predmetné námietky orgán dohľadu *rozhodnutím o podaných námietkach č. 1996/2025 zo dňa 04.08.2025* zamietol s odôvodnením, že účastník konania nevyvrátil orgánom dohľadu zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa, keď orgán dohľadu pri posudzovaní informácií, vrátane obchodných podmienok, tvoriacich súčasť spotrebiteľskej zmluvy uzatváranej spotrebiteľmi na mieste v stredisku dohliadanej osoby, zistil absenciu zákonom požadovaných informácií, s legislatívou nesúladné informácie, a zadokumentoval uvedenie adresného spotrebiteľa do omylu vo vzťahu k dostupnosti objednaného produktu na diaľku, čo bolo spôsobilé zhoršiť zmluvné postavenie spotrebiteľov. Konkrétne bolo zistené neoznámenie spotrebiteľom jasným a zrozumiteľným spôsobom, pred uzavretím zmluvy na mieste, ktorej predmetom je

poskytnutie produktu za odplatu, dĺžky trvania zodpovednosti za vady služby, ako aj poučenia o práve spotrebiteľov podať obchodníkovi žiadosť o nápravu podľa zákona o ARS s uvedením odkazu na webové sídlo, na ktorom sú zverejnené informácie o príslušnom subjekte alternatívneho riešenia sporov, ďalej bola zistená nekalá obchodná praktika klamlivým opomenutím neposkytnutím spotrebiteľom podstatnej informácie o charaktere právnych predpisov, v zmysle ktorých bude posudzovaná nimi uplatnená reklamácia, ako aj ďalšia nekalá obchodná praktika klamlivým konaním vo vzťahu k dostupnosti produktu, keď bolo spotrebiteľovi, podávateľovi podnetu P-74/2025, 2907/OMP/2025, umožnené rezervovať a zaplatiť si objednaný produkt na diaľku a následne bola jeho objednávka zrušená. Z dôvodovej správy k zákonu o ochrane spotrebiteľa vyplýva, že predbežné opatrenia sa využívajú predovšetkým ako nástroj kolektívnej ochrany spotrebiteľov a vydávajú sa v prípadoch, *keď dohliadaná osoba porušuje svoje povinnosti a nerešpektuje práva spotrebiteľov, a okolnosti nenasvedčujú, že by dohliadaná osoba ukončila toto porušovanie, keď je rýchly zásah orgánu dohľadu v oblasti ochrany spotrebiteľa žiadúci, ba až nevyhnutný, vzhľadom na ochranu trhu.* Uvádzaná časť dôvodovej správy bola v posudzovanom prípade v plnej miere splnená, keď účastník konania nedodržal svoje zákonné informačné povinnosti vo vzťahu k neobmedzenému množstvu (kolektívu) spotrebiteľov, uzatvárajúcich zmluvy na mieste strediska účastníka konania, ďalej ich niektorými svojimi informáciami mohol uviesť do omylu a vo vzťahu k podnetu spotrebiteľa P-74/2025, 2907/OMP/2025, ku ktorému účastník konania dôvodil vykonanie nápravy softwarovej chyby jej rezervačného systému, účastník konania orgánu dohľadu žiadnym spôsobom nepreukázal vykonanie nápravy nedostatku v jej rezervačnom systéme na online rozhraní www.meandreoravice.sk, na základe čoho nebolo možné vylúčiť opakovanie sa situácie, vzniknutej u spotrebiteľa P-74/2025, 2907/OMP/2025, aj u ďalších spotrebiteľov (preukázanie vykonania nápravy nevyplynulo ani z prechádzajúcich vyjadrení účastníka konania, ktorý vo *vyjadrení zo dňa 15.05.2025* uviedol: „*Dohliadaná osoba v súčasnosti vykonáva vnútorné šetrenie ako mohla nastať situácia, že rezervačný systém prevádzkovateľa chybne povolil možnosť rezervácie ubytovacích služieb pre zimnú sezónu 2025/2026.“* a vo *vyjadrení zo dňa 04.07.2025* uviedol: „*Dohliadaná osoba ihneď ako zistila existenciu krátkodobej softwarovej chyby rezervačného systému, pristúpila k náprave tak, aby rezervačný systém nevykazoval žiadne vady, či nedostatky.“*). S poukazom na hore uvedené mal orgán dohľadu za to, že dôvodne nariadil predbežné opatrenia, ktoré korešpondovali skutkový stav veci. Skutočnosť, že sa priamo v stredisku účastníka konania, v blízkosti pokladní, nachádzali *VOP účinné od 15.11.2023* (a iné obchodné podmienky sa tam nenachádzali), a že v ich obsahu v čl. I. Vymedzenie pojmov v bode 2) bolo uvedené: „*Lyžiarske stredisko- subjekt patriaci do systému spoločného lístka TATRY SUPER SKI“,* znamenalo, že tieto obchodné podmienky sa vzťahovali na zmluvný vzťah, uzatváraný spotrebiteľom na mieste lyžiarskeho strediska, kde poskytuje plnenie účastník konania. Orgán dohľadu, chrániaci spotrebiteľa, uzatvárajúceho zmluvný vzťah priamo v kontrolovanom stredisku, ktorému boli dostupné len posudzované obchodné podmienky, mal za to, že účastník konania pristúpil k zneniu týchto obchodných podmienok, súhlasil s ich obsahom a preto ho mohol aj ovplyvniť. Fakt, že účastník konania uzavrel zmluvný vzťah s ďalšími podnikateľskými subjektami a jeho lyžiarske stredisko sa stalo účastníkom projektu TATRY SUPER SKI, nemohlo byť na ujmu práv spotrebiteľov a nemohlo vyviniť účastníka konania z nesenia jeho objektívnej zodpovednosti za dokument, ovplyvňujúci zmluvný vzťah spotrebiteľa na mieste, kde poskytuje plnenie samotný účastník konania. Na margo tvrdenia účastníka konania o tom, že predmetné obchodné podmienky „*musí a môže zmeniť iba a len samotná spoločnosť TATRY SUPER SKI“,* orgán dohľadu podotkol, že na informačných tabuliach, umiestnených v danom stredisku sa nachádzala aj informácia: „*Účastníci projektu spoločného lístka TATRY SUPER SKI. Spoznajte všetkých účastníkov projektu na*

tatrysuperski.pl.“, pričom na tomto online rozhraní tatrysuperski.pl. boli uvedené aj tieto údaje: „*TATRY SUPER SKI je najväčší lyžiarsky projekt v Poľsku, ktorý spája viaceré väčšie lyžiarske strediská na Podhali, Spis, v Gorce v Pieninách.“* a *„TATRY SUPER SKI je spoločný skipass, ktorý spája celé Podhale, Spis, Beskydy a Pieniny do jedného veľkého lyžiarskeho strediska. K dispozícii lyžiarom odovzdávame 96 zjazdoviek v 19 lyžiarskych strediskách na území dvoch susedných krajín – Slovenska a Poľska.“.* Z vyššie uvedených informácií vyplynulo, že TATRY SUPER SKI je spoločný projekt, spájajúci 19 lyžiarskych stredísk v Slovenskej republike a v Poľskej republike, v ktorom jeden skipas platí vo všetkých strediskách, a nejedná sa o spoločnosť, ktorá by podľa vyjadrenia účastníka konania mohla a mala zmeniť obsah posudzovaných obchodných podmienok. Cieľom predbežných opatrení nebola zmena daných obchodných podmienok, ale zabezpečenie správnej a úplnej informovanosti spotrebiteľa v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa. Posudzované obchodné podmienky ako súčasť spotrebiteľmi uzatváranej zmluvy na mieste sa odchýlili od ustanovení zákona v neprospech spotrebiteľov a tak mohli viesť k zhoršeniu ich zmluvného postavenia. S poukazom na hore uvedené a na objektívnu zodpovednosť účastníka konania za obsah obchodných podmienok, považoval orgán dohľadu predbežné opatrenia účastníkom konania za splniteľné. Orgán dohľadu zhodnotil pozitívne prísľub účastníka konania o budúcom vykonaní nápravy v obchodných podmienkach iniciáciou rokovaní o ich zmene (s treťou stranou) pred otvorením lyžiarskej sezóny 2025/2026, no predmetné nebolo možné vnímať ako liberáciu zo spoľahlivo zisteného protiprávneho konania účastníka konania. Dodal, že skutočnosť, že spotrebiteľ –podávateľ podnetu P-74/2025, 2907/OMP/2025 si u účastníka konania v minulosti zakúpil služby neznamená, že by nebol priemerným spotrebiteľom a že by konaním účastníka konania nemohol byť uvedený do omylu. Správny orgán zobral do úvahy všetky okolnosti posudzovaného prípadu, vrátane vyjadrení účastníka konania, no vzhľadom na to, že účastník konania neuniesol dôkazné bremeno o dodržaní plnenia informačných povinností a zákazu nekalých obchodných praktík, zdôrazňujúc jeho absolútnu zodpovednosť, koncipovanú na objektívnom princípe, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili porušenie zistených zákazov a povinností, nemohol orgán dohľadu prijať iný záver než ten, že námietky účastníka konania zamietol a nariadené predbežné opatrenia ponechal v platnosti. Predmetný dohľad pokračoval dňa 28.07.2025 na orgáne dohľadu, vzhľadom na potrebu došetrenia podnetu P-74/2025, 2907/OMP/2025 a potrebu preverenia dodržiavania povinností účastníka konania pri zmluvách, uzatváraných so spotrebiteľmi prostredníctvom jeho online rozhrania www.meanderoravice.sk, vyhotovením printscreenov daného online rozhrania s podstránkami: *Kúp, Informácie, Cenník, Rezervujte si ubytovanie, Kamery, Gastronómia, Ochrana osobných údajov, Cookie, Podmienky a pravidlá: predaj sezónky, Pravidlá správania sa na lyžiarskej trati, Formulár na odstúpenie od kúpnej zmluvy, Pravidlá auparku, Pravidlá parkovania, VOP účinné od 01.01.2025,* a bol ukončený dňa 30.07.2025 spísaním *inšpekčného záznamu zo dňa 30.07.2025* **(**s prílohami: *poučenie dohliadanej osoby podľa zákona o ochrane spotrebiteľa pri začatí výkonu dohľadu na diaľku* (príloha č. 1)*,* printscreen *náhľadu online rozhrania účastníka konania www.meanderoravice.sk zo dňa 28.07.2025* (príloha č. 2), printscreen *VOP účinných od 01.01.2025* (príloha č. 3) a *poučenie dohliadanej osoby pred začatím konania o porušení povinnosti* (príloha č. 4)**)***,* doručeného účastníkovi konania do jeho elektronickej schránky na ústrednom portáli verejnej správy www.slovensko.sk dňa 15.08.2025 na základe elektronickej doručenky**.** V tomto inšpekčnom zázname orgán dohľadu zadokumentoval porušenie povinnosti účastníka konania oznámiť spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom, pred uzavretím zmluvy, ktorej predmetom je poskytnutie produktu za odplatu, alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na okolnosti uzavretia zmluvy alebo na povahu produktu, dĺžku trvania zodpovednosti za vady služby, ako aj porušenie zákazu

používať nekalé obchodné praktiky, a to klamlivým opomenutím konania, ktoré s prihliadnutím na jeho znaky, okolnosti a obmedzenia prostriedku komunikácie opomenie podstatnú informáciu o podmienkach kúpy a použitia skipasu, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil informované rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil (keď *VOP účinných od 01.01.2025* v čl. *II. nákup/objednanie služby prostredníctvom elektronického obchodu* v bode 2.1.9 bolo uvedené: „*Prevádzkovateľ patrí do systému spoločného lístka TATRY SUPER SKI a zákazník kúpou skipasu súhlasí a pristupuje na podmienky použitia uvedené na: https://meanderoravice.sk/static/media/sk-regulations-of-tatra-super-ski-pass.be72d1fdb7bd64632de6.pdf, https://meanderoravice.sk/static/media/sk-internet-sales-terms-and-condiotions.0c5c4325f4699f8d36cf.pdf ...“,* pričom po otvorení vyššie uvedených hyperbolických prepojení sa spotrebiteľovi zobrazila informácia v znení: „*Oops! 404 Error. Stránka, ktorú chcete navštíviť, bohužiaľ neexistuje. Pravdepodobne ste zadali nesprávnu adresu URL.“*). V *inšpekčnom zázname zo dňa 30.07.2025* boli účastníkovi konania ako dohliadanej osobe nariadené predbežné opatrenia z dôvodu, že dochádzalo k porušovaniu povinnosti a zákazu a bolo potrebné bezodkladne zabezpečiť ochranu spotrebiteľa. Dňa 22.08.2025 boli orgánu dohľadu (prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk) od účastníka konania doručené *námietky voči vydaniu predbežných opatrení zo dňa 22.08.2025*, kde účastník konania nevyjadril nesúhlas s nariadenými predbežnými opatreniami, keď len konštatoval, že *„obchodník neodkladne prijal opatrenia k náprave a VOP komplexne prepracoval a zosúladil so znením zákona o ochrane spotrebiteľa.“* s tým, že v spolupráci s advokátskou kanceláriou vypracoval *nové znenie VOP, účinné a platné od 21.08.2025* (zverejnené v tento deň na svojom online rozhraní www.meanderoravice.sk, a tvoriace prílohu daných námietok), do ktorých do čl. *VI. Reklamácie* doplnil dĺžku trvania zodpovednosti za vady služby, čím zabezpečil spotrebiteľovi potrebnú ochranu a všetky informácie. Čo sa týka nefunkčných hyperbolických prepojení, uvedených v čl. *II. Všeobecných obchodných podmienok, účinných od 01.01.2025,* účastník konania v námietkach vysvetlil príčinu vzniku daného nedostatku, spočívajúcu v krátkodobej technickej chybe, s tým, že účastník konania vzniknutú situáciu napravil, predmetné hyperbolické prepojenia sú plne aktívne (čo dokladoval screenshotmi, nachádzajúcimi sa v prílohe dotknutých námietok) a tým má spotrebiteľ prístup ku všetkým informáciám, aby mohol urobiť informované rozhodnutie. Záverom účastník konania požiadal o zrušenie predbežných opatrení z dôvodu, že v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa v plnej miere pristúpil k náprave, v súčasnosti nedochádza k porušovaniu povinností obchodníka, spotrebiteľ požíva riadnu a zákonnú ochranu v zmysle citovanej právnej úpravy, a preto má účastník konania za to, že vydané predbežné opatrenia nemajú žiadne opodstatnenie, stratili svoj význam, a pominul dôvod na ich vydanie. Predmetné námietky orgán dohľadu *rozhodnutím o podaných námietkach č. 2271/2025 zo dňa 01.09.2025* zamietol s odôvodnením, že účelom rozhodnutia o podaných námietkach je posúdenie opodstatnenosti predbežných opatrení v čase ich vydania a účastník konania svojimi námietkami zo dňa 22.08.2025 žiadnym spôsobom nespochybnil opodstatnenosť nariadených predbežných opatrení, keď z daných námietok vyplynulo zo strany účastníka konania uznanie, akceptácia orgánom dohľadu zistených nedostatkov a následné vykonanie nápravy. Orgán dohľadu vyhodnotil pozitívne dodatočné odstránenie nedostatkov účastníkom konania, no konštatoval, že predmetné nemožno vnímať ako liberáciu zo spoľahlivo zisteného protiprávneho konania účastníkom konania, keď v zmluve uzatváranej na diaľku, prostredníctvom online rozhrania www.meanderoravice.sk, ktorej súčasťou boli aj posudzované *VOP účinné od 01.01.2025*, v čase výkonu dohľadu, jednak absentovala zákonom vyžadovaná informácia o dĺžke trvania zodpovednosti za vady služby a zároveň sa

tam nachádzal údaj, spôsobilý uviesť spotrebiteľa do omylu, keď ho obchodník v týchto VOP zaviazal k súhlasu a pristúpeniu k podmienkam o kúpe a použití skipasu, ktoré mu však obchodník v skutočnosti vôbec nesprístupnil nefunkčnosťou hyperbolických prepojení, na ktorých sa dané údaje mali nachádzať. Predmetná zmluva na diaľku sa tak odchýlila od ustanovení zákona v neprospech spotrebiteľa, mohla viesť k zhoršeniu jeho zmluvného postavenia a vzhľadom na to, že účastník konania neuniesol dôkazné bremeno o dodržaní plnenia informačnej povinnosti a zákazu nekalých obchodných praktík, zdôrazňujúc jeho absolútnu zodpovednosť, koncipovanú na objektívnom princípe, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili porušenie zistenej povinnosti a zákazu, nemohol orgán dohľadu prijať iný záver než ten, že námietky účastníka konania zamietol a nariadené predbežné opatrenia zrušil s poukazom na pominutie dôvodov, pre ktoré boli predbežné opatrenia vydané.

Dňa 27.12.2025 bol orgánu dohľadu (prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk) od advokáta JUDr. D. J. doručený *Prevádzkový poriadok lyžiarskeho strediska Meander Thermal & Ski Resort Oravice zo dňa 23.12.2025* so sprievodným textom: „*V mene klienta meander invest s.r.o. Vám zasielam Prevádzkový poriadok lyžiarskeho strediska Oravice....“,* pričom plná moc na zastupovanie účastníka konania ako klienta dotknutým advokátom nebola súčasťou danej písomnosti. Orgán dohľadu posúdil obsah *Prevádzkového poriadku lyžiarskeho strediska Meander Thermal & Ski Resort Oravice zo dňa 23.12.2025* a zistil vykonanie nápravy.

V zmysle § 1 ods. 1 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa tento zákon upravuje práva a povinnosti spotrebiteľov (s odkazom na § 52 ods. 4 Občianskeho zákonníka, t. j. zákona č. 40/1964 Zb., v znení neskorších predpisov), obchodníkov (s odkazom na § 52 ods. 3 Občianskeho zákonníka) a iných osôb pri ponuke, predaji a poskytovaní produktov, pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy a súvislosti s ňou.

V zmysle § 52 ods. 1 Občianskeho zákonníka je spotrebiteľskou zmluvou každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára obchodník so spotrebiteľom.

V zmysle § 52 ods. 3 Občianskeho zákonníka je obchodníkom 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 § 52 ods. 4 Občianskeho zákonníka je spotrebiteľom fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.

Podľa § 1 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa sa tento zákon vzťahuje na predaj a poskytovanie produktov, ak k plneniu dochádza na území Slovenskej republiky alebo ak plnenie súvisí s podnikaním na území Slovenskej republiky.

V zmysle § 2 zákona o ochrane spotrebiteľa sa na účely tohto zákona
b/ službou rozumie akákoľvek činnosť alebo výkon, ktorý je ponúkaný alebo poskytovaný spotrebiteľovi vrátane digitálnej služby a činností upravených osobitnými predpismi, nad ktorými vykonávajú dozor alebo dohľad profesijné komory alebo iné orgány verejnej správy, ako sú orgány dohľadu v oblasti ochrany spotrebiteľa.

c/ produktom rozumie tovar, služba, digitálny obsah, nehnuteľnosť, elektrina, voda alebo plyn, ktoré nie sú na predaj v obmedzenom objeme alebo v určenom množstve, teplo, práva a záväzky.

V zmysle § 4 ods. 2 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa nesmie obchodník používať nekalé obchodné praktiky.

V zmysle § 5 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je obchodník povinný pred uzavretím zmluvy, ktorej predmetom je poskytnutie produktu za odplatu, alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na okolnosti uzavretia zmluvy alebo na povahu produktu, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť
g/ existenciu a dĺžku trvania zodpovednosti za vady služby a postup pri uplatnení práv zo zodpovednosti za vady služby,
l/ poučenie o práve spotrebiteľa podať obchodníkovi žiadosť o nápravu podľa osobitného predpisu (§ 11 zákona o ARS) s uvedením odkazu na webové sídlo, na ktorom sú zverejnené informácie o príslušnom subjekte alternatívneho riešenia sporov (§ 3 zákona o ARS).

V zmysle § 9 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa sa obchodná praktika považuje za nekalú, ak
a/ je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti a
b/vo vzťahu k produktu podstatne narušuje alebo môže podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa, ku ktorému sa obchodná praktika dostane, alebo ktorému je adresovaná, alebo priemerného člena skupiny spotrebiteľov, ak je obchodná praktika orientovaná na určitú skupinu spotrebiteľov.

V zmysle § 9 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa obchodná praktika, ktorá môže podstatne narušiť ekonomické správanie skupiny spotrebiteľov, ktorí sú obchodnou praktikou alebo produktom osobitne zraniteľní z dôvodu nedostatku ich telesných alebo duševných schopností, ich veku alebo dôverčivosti, spôsobom, ktorý môže obchodník rozumne predpokladať, sa posudzuje z pohľadu priemerného člena tejto skupiny; tým nie je dotknutá bežná a oprávnená reklamná praktika, akou je zveličujúce vyhlásenie alebo vyhlásenie, ktoré nie je mienené doslovne.

V zmysle § 9 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa sa podstatným narušením ekonomického správania spotrebiteľa rozumie využitie obchodnej praktiky na značné obmedzenie schopnosti spotrebiteľa urobiť informované rozhodnutie, v dôsledku ktorého spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

V zmysle § 9 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa sa *r*ozhodnutím o obchodnej transakcii 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 o ochrane spotrebiteľa sa *z*a nekalú obchodnú praktiku 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 § 9 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa sú nekalé obchodné praktiky zakázané pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie. Používanie nekalých obchodných praktík sa zakazuje aj v súvislosti s plnením záväzku spotrebiteľa vrátane vymáhania pohľadávky vyplývajúcej zo zmluvy.

V zmysle § 10 ods. 1 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa je klamlivé konanie 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 uviesť 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.

V zmysle § 11 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je klamlivé opomenutie konania obchodná praktika, ktorá s prihliadnutím na jej znaky, okolnosti a obmedzenia prostriedku komunikácie opomenie podstatnú informáciu, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil informované rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

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 (s odkazom na § 3 zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa).

Podľa § 26 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa Národná banka Slovenska vykonáva dohľad nad dodržiavaním povinností podľa odseku 1 v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov v rozsahu podľa osobitného predpisu. Ustanovenia štvrtej časti tohto zákona okrem § 26 a 39 a piatej časti tohto zákona sa nevzťahujú na Národnú banku Slovenska, ktorá postupuje podľa osobitného predpisu.

Podľa § 26 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa Úrad pre reguláciu sieťových odvetví vykonáva dohľad nad dodržiavaním povinností podľa § 4 ods. 2 písm. a/, b/, f/ až h/, § 5 ods. 1 písm. c/ a l/ a ods. 2 a 3, § 15 ods. 1 písm. a/, b/, d/, e/, j/ a k/, ods. 3 až 5 a § 17, povinnosti podľa § 4 ods. 2 písm. c/ v spojení s § 3 ods. 1 písm. d/ a ods. 2 osobou, ktorá vykonáva regulovanú činnosť podľa osobitného predpisu.

Podľa § 26 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa Štátna veterinárna a potravinová správa Slovenskej republiky a regionálne veterinárne a potravinové správy vykonávajú dohľad nad dodržiavaním povinností podľa § 4 ods. 2 písm. a/ okrem nekalej obchodnej praktiky, ktorá sa týka ceny, spôsobu výpočtu ceny alebo existencie osobitnej cenovej výhody, povinností podľa § 5, § 15, § 17, § 20 ods. 9 a 13 a § 22 a povinnosti podľa § 4 ods. 2 písm. c/ v spojení

s § 19, § 20 ods. 1 až 3, 5, 6 a 10 a § 21 pri ponuke a predaji potravín v rozsahu podľa osobitného predpisu.

Podľa § 26 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa Úrad verejného zdravotníctva Slovenskej republiky a regionálne úrady verejného zdravotníctva vykonávajú dohľad nad dodržiavaním povinností podľa § 4 ods. 2 písm. a/ okrem nekalej obchodnej praktiky, ktorá sa týka ceny, spôsobu výpočtu ceny alebo existencie osobitnej cenovej výhody, povinností podľa § 5, § 15, § 17, § 20 ods. 9 a 13 a § 22 a povinnosti podľa § 4 ods. 2 písm. c/ v spojení s § 3 ods. 1 písm. a/ a b/, § 19, § 20 ods. 1 až 3, 5, 6 a 10 a § 21 pri ponuke a predaji kozmetických výrobkov a potravín v rozsahu podľa osobitného predpisu.

Podľa § 26 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa Štátny ústav pre kontrolu liečiv vykonáva dohľad nad dodržiavaním povinnosti podľa § 4 ods. 2 písm. a) pri ponuke a predaji liekov a zdravotných pomôcok okrem nekalej obchodnej praktiky, ktorá sa týka ceny, spôsobu výpočtu ceny alebo existencie osobitnej cenovej výhody.

Podľa § 26 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa Úrad pre reguláciu hazardných hier vykonáva dohľad nad dodržiavaním povinností podľa § 4 ods. 2 písm. a/, b/ a h/ pri prevádzkované hazardných hier.

Podľa § 26 ods. 8 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa Slovenská obchodná inšpekcia vykonáva dohľad nad dodržiavaním povinností podľa § 4 až 8, § 13, § 15 až 17, § 20 ods. 9 a 13 a § 22, nad ktorými nevykonávajú dohľad orgány dohľadu podľa odsekov 2 až 7 a pri ponuke a predaji zmiešaného tovaru, ak sa porušenie povinnosti nevzťahuje výlučne na druh tovaru, nad ktorým vykonáva dohľad orgán dohľadu podľa odsekov 4 až 6.

V zmysle § 3 ods. 1 zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa je orgánom kontroly vnútorného trhu Slovenská obchodná inšpekcia; vo svojej kontrolnej a rozhodovacej činnosti je nezávislá.

V zmysle § 3 ods. 2 zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa je Slovenská obchodná inšpekcia orgánom štátnej správy podriadeným Ministerstvu hospodárstva Slovenskej republiky (ďalej aj MH SR). Je rozpočtovou organizáciou napojenou na štátny rozpočet v kapitole MH SR. Člení sa na Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave a na jemu podriadené inšpektoráty Slovenskej obchodnej inšpekcie, medzi ktoré patrí aj Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj.

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

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

V zmysle § 27 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa postupuje orgán dohľadu 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.

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

V zmysle § 28 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa sa dohľad na mieste 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 § 28 ods. 4 citovanej právnej normy alebo kontrolou online rozhrania.

Výkonom dohľadu bolo zistené, že účastník konania ako dohliadaná osoba a ***obchodník porušil:***

- povinnosť oznámiť spotrebiteľovi, pred uzavretím zmluvy, ktorej predmetom je poskytnutie produktu za odplatu, alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na okolnosti uzavretia zmluvy alebo na povahu produktu, jasným a zrozumiteľným spôsobom, dĺžku trvania zodpovednosti za vady služby, keď v posudzovaných *VOP účinných od 15.11.2023,* ani v *OP účinných od 29.11.2024* (ani na žiadnej informačnej tabuli alebo značení v *stredisku Meander Thermal & Ski Resort Oravice*), ako ani na posudzovanom *online rozhraní www.meanderoravice.sk* nebola uvedená informácia o dĺžke trvania zodpovednosti za vady služby

- povinnosť oznámiť spotrebiteľovi, pred uzavretím zmluvy, ktorej predmetom je poskytnutie produktu za odplatu, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na okolnosti uzavretia zmluvy alebo na povahu produktu, jasným a zrozumiteľným spôsobom, poučenie o práve spotrebiteľa podať obchodníkovi žiadosť o nápravu podľa zákona o ARS s uvedením odkazu na webové sídlo, na ktorom sú zverejnené informácie o príslušnom subjekte alternatívneho riešenia sporov, keď v posudzovaných *VOP účinných od 15.11.2023,* ako ani v *OP účinných od 29.11.2024* (ani na žiadnej informačnej tabuli alebo značení v *stredisku Meander Thermal & Ski Resort Oravice*) nebolo uvedené poučenie o práve spotrebiteľa podať obchodníkovi žiadosť o nápravu podľa zákona o ARS s uvedením odkazu na webové sídlo, na ktorom sú zverejnené informácie o príslušnom subjekte alternatívneho riešenia sporov

- zákaz používať nekalé obchodné praktiky, a to klamlivým opomenutím konania, ktoré s prihliadnutím na jeho znaky, okolnosti a obmedzenia prostriedku komunikácie opomenie podstatnú informáciu, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil informované rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, keď v posudzovaných *VOP účinných od 15.11.2023* v čl. VIII. *Reklamácie* v bode 3) bolo uvedené: „*Reklamácia bude posúdená v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi.“,* pričom v daných VOP neboli definované predmetné všeobecne záväzné právne predpisy a v čl. I. *Vymedzenie pojmov* týchto VOP v bode 1) bol pri definícii *zákazníka* uvádzaný *poľský občiansky zákonník (Kodeks Cywilny);* v dôsledku tohto konania mohol byť spotrebiteľ uvedený do omylu ohľadom právneho režimu, použitého pri posúdení jeho reklamácie, teda nevedel, či bude reklamácia posudzovaná v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky alebo Poľskej republiky

-zákaz používať nekalé obchodné praktiky, a to klamlivým konaním, ktoré 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 uviesť do omylu priemerného

***spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným vlastnostiam produktu, ako sú jeho dostupnosť*,** keď vo vzťahu k podnetu spotrebiteľa P-74/2025, 2907/OMP/2025, bolo zistené, že spotrebiteľ M.T. si u obchodníka, prostredníctvom rezervačného systému na jeho online rozhraní www.meanderoravice.sk, dňa 23.01.2025 rezervoval ubytovanie v luxusnej izbe pre 3 osoby na 5 nocí v termíne od 19.01.2026 do 24.01.2026 v *Meander Thermal & Ski Resort Oravice,* v celkovej sume 150,-€, spotrebiteľovi bola doručená objednávka pod číslom 10506 s upozornením na povinnosť úhrady danej sumy do 1 hodiny (inak bude objednávka zrušená), po úhrade sumy bolo spotrebiteľovi doručené potvrdenie o zaplatení objednávky s údajom, že prevádzkovateľ čaká na jeho príchod, a následne e-mailom zo dňa 03.02.2025 bol spotrebiteľ obchodníkom informovaný: *„Tento termín je bohužiaľ neplatný. Peniaze za pobyt Vám budú vrátené...“,* čím obchodník predmetnú objednávku zrušil

-zákaz používať nekalé obchodné praktiky, a to klamlivým opomenutím konania, ktoré s prihliadnutím na jeho znaky, okolnosti a obmedzenia prostriedku komunikácie opomenie podstatnú informáciu, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil informované rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, keď v posudzovaných *VOP účinných od 01.01.2025* v čl. *II. nákup/objednanie služby prostredníctvom elektronického obchodu* v bode 2.1.9 bolo uvedené: „*Prevádzkovateľ patrí do systému spoločného lístka TATRY SUPER SKI a zákazník kúpou skipasu súhlasí a pristupuje na podmienky použitia uvedené na: https://meanderoravice.sk/static/media/sk-regulations-of-tatra-super-ski-pass.be72d1fdb7bd64632de6.pdf, https://meanderoravice.sk/static/media/sk-internet-sales-terms-and-condiotions.0c5c4325f4699f8d36cf.pdf ...“,* pričom po otvorení vyššie uvedených hyperbolických prepojení sa spotrebiteľovi zobrazila informácia v znení: „*Oops! 404 Error. Stránka, ktorú chcete navštíviť, bohužiaľ neexistuje. Pravdepodobne ste zadali nesprávnu adresu URL.“*; týmto konaním, resp. opomenutím, obchodník zaviazal spotrebiteľa vyjadriť súhlas a pristúpenie k podmienkam kúpy a použitia skipasu, s ktorými sa spotrebiteľ v skutočnosti pred vykonaním informovaného rozhodnutia nemohol oboznámiť, nakoľko mu dané podmienky neboli sprístupnené.

Za zistené porušenie povinností a zákazov zodpovedá účastník konania- ***meander invest s.r.o.*** ako dohliadaná osoba v plnom rozsahu.

V zmysle § 47 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa (v znení účinnom v čase výkonu dohľadu do 31.12.2025) je orgán dohľadu povinný najneskôr pred začatím konania o porušení povinnosti poučiť dohliadanú osobu o podmienkach odloženia veci podľa § 38 ods. 1 písm. b) a d), o možnosti prijať dobrovoľné opatrenie a o dôsledkoch jeho prijatia podľa § 38 ods. 1 písm. c); to neplatí, ak ide o opakované porušenie tej istej povinnosti, za ktorej porušenie už bola dohliadanej osobe uložená sankcia orgánom dohľadu, počas 12 mesiacov odo dňa právoplatnosti predchádzajúceho rozhodnutia o uložení sankcie, alebo o porušenie povinnosti, ktorého sa dohliadaná osoba dopustila skôr, ako bolo vydané rozhodnutie, ktorým orgán dohľadu uložil dohliadanej osobe sankciu za porušenie inej povinnosti.

V zmysle § 47 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa môže orgán dohľadu vykonať poučenie podľa § 47 ods. 1 aj ústne. Orgán dohľadu vyhotoví o poučení podľa prvej vety záznam do zápisnice.

V zmysle § 47 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa určí orgán dohľadu v poučení podľa § 47 ods. 1 lehotu, ktorá nesmie byť kratšia ako 30 dní od doručenia písomného poučenia alebo

od oznámenia poučenia podľa § 47 ods. 2, v ktorej dohliadaná osoba môže orgánu dohľadu preukázať splnenie podmienok pre odloženie veci podľa § 38 ods. 1 písm. b) alebo písm. d) alebo doručiť návrh dobrovoľného opatrenia podľa § 35 ods. 4. Orgán dohľadu môže na žiadosť dohliadanej osoby predĺžiť lehotu podľa prvej vety najviac o 30 dní, v odôvodnených prípadoch aj opakovane.

Súčasťou *inšpekčného záznamu zo dňa 18.07.2025* (prílohy č. 4) a *inšpekčného záznamu zo dňa 30.07.2025* (prílohy č. 8)) bol *záznam o poučení dohliadanej osoby pred začatím konania o porušení povinnosti* podľa § 47 zákona o ochrane spotrebiteľa o podmienkach odloženia veci podľa § 38 ods. 1 písm. b/ a d/ citovanej právnej normy, o možnosti prijať dobrovoľné opatrenie a o dôsledkoch jeho prijatia podľa § 38 ods. 1 písm. c/ zákona o ochrane spotrebiteľa, spolu s určením lehoty 30 dní odo dňa doručenia písomného poučenia na preukázanie splnenia podmienok pre odloženie veci podľa § 38 ods. 1 písm. b/ alebo d/ zákona o ochrane spotrebiteľa alebo na doručenie návrhu dobrovoľného opatrenia podľa § 35 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa.

V zmysle § 35 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa 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 o ochrane spotrebiteľa môže dohliadaná osoba 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 § 35 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa orgán dohľadu na základe jemu známych skutočností a skutočností uvedených v návrhu dobrovoľného opatrenia posúdi, či návrh dobrovoľného opatrenia
a) obsahuje náležitosti podľa odsekov 2 a 3,
b) je dostatočne jasný, určitý a zrozumiteľný,
c) je primeraný porušeniu povinnosti dohliadanej osoby, najmä či sa dosiahne ukončenie porušovania povinnosti dohliadanej osoby a ak to povaha porušenia pripúšťa, aj náprava v prospech spotrebiteľov, ktorých práva alebo právom chránené záujmy boli porušením povinnosti dotknuté; pri posudzovaní primeranosti návrhu dobrovoľného opatrenia sa prihliada najmä na povahu, závažnosť, spôsob, rozsah, následky, trvanie, okolnosti porušenia povinnosti, skutočnosť, či ide o opakované porušenie tej istej povinnosti, sústavnosť porušovania povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa dohliadanou osobou a predchádzajúce splnenie dobrovoľných opatrení dohliadanou osobou.

V zmysle § 38 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa orgán dohľadu vec odloží bez toho, aby začal konanie o porušení povinnosti, ak
a) nebolo zistené porušenie povinnosti dohliadanej osoby,
b) dohliadaná osoba pred začatím konania o porušení povinnosti preukázala orgánu dohľadu uzavretie a splnenie dohody so spotrebiteľom alebo so všetkými spotrebiteľmi, ktorých práva alebo právom chránené záujmy boli porušením povinnosti dohliadanej osoby porušené alebo inak dotknuté,

c) vyhodnotí, že návrh dobrovoľného opatrenia spĺňa požiadavky podľa § 35 ods. 5,
d) dohliadaná osoba, tvorca kódexu správania, ktorý sa dohliadaná osoba zaviazala dodržiavať, alebo záujmové združenie právnických osôb, ktorého je dohliadaná osoba členom, do začatia konania o porušení povinnosti preukáže vyvodenie zodpovednosti voči dohliadanej osobe za porušenie tej istej povinnosti podľa pravidiel kódexu správania alebo záujmového združenia právnických osôb a orgán dohľadu vyhodnotí, že výsledok vyvodenia zodpovednosti je primeraný porušeniu povinnosti dohliadanej osoby, pričom prihliada najmä na to, či bola zabezpečená náprava v prospech spotrebiteľov, ktorí boli poškodení porušením povinnosti dohliadanej osoby alebo ich práva alebo právom chránené záujmy boli porušením povinnosti inak dotknuté,
e) ide o postup podľa § 34 ods. 12,
f) dohliadaná osoba zomrela, bola vyhlásená za mŕtvu alebo zanikla bez právneho nástupcu a výkon dohľadu sa týkal len tejto dohliadanej osoby,
g) zistí, že nie je príslušný na výkon dohľadu a vec nemožno postúpiť príslušnému orgánu,
h) o skutku sa vedie trestné stíhanie alebo konanie na inom príslušnom orgáne,
i) o skutku sa už právoplatne rozhodlo a skutkový stav sa podstatne nezmenil,
j) uplynula lehota na začatie konania o porušení povinnosti alebo lehota na uloženie sankcie,
k) zanikla zodpovednosť dohliadanej osoby za porušenie povinnosti.

Dohliadaná osoba nepreukázala splnenie podmienok pre odloženie veci a ani nedoručila orgánu dohľadu návrh dobrovoľného opatrenia.

Písomnosťou zo dňa 28.01.2026 (s jej doručením do elektronickej schránky účastníka konania na ústrednom portáli verejnej správy www.slovensko.sk dňa 10.02.2026 na základe elektronickej doručenky) bolo účastníkovi konania oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Podľa § 32 ods. 5 písm. b/ bod 1. zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov sa elektronická úradná správa, vrátane všetkých elektronických dokumentov, považuje za doručenú, 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.

Vo *vyjadrení k oznámeniu o začatí správneho konania o porušení povinnosti zo dňa 16.02.2026* (doručenom orgánu dohľadu dňa 17.02.2026 prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk) účastník konania uviedol, že bezodkladne prijal opatrenia k náprave, komplexne a v plnom rozsahu prepracoval VOP a tým poskytol spotrebiteľovi všetky informácie, poučenia a potrebnú ochranu v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa. V súvislosti s podnetom spotrebiteľa P-74/2025, 2907/OMP/2025 účastník konania dodal, že vzniknutá jednorazová chyba softwaru rezervačného systému nepredstavuje klamlivé konanie, nakoľko je evidentné, že obchodník vzniknutý problém riešil v čo najlepšom záujme spotrebiteľa v čo najkratšom čase, teda ihneď, ako sa o ňom sám dozvedel, a to ľudsky s následným ospravedlnením. Účastník konania ďalej vyjadril presvedčenie, že priemerný spotrebiteľ, ktorý si objednáva ubytovanie pomocou online služieb obchodníkov musí mať priemerné vedomosti o cenách na trhu, je možné, že samotný spotrebiteľ chcel využiť chybu softwaru rezervačného systému účastníka konania, s prihliadnutím na cenu, za akú sa služba dala u účastníka konania zakúpiť, a dotknutý spotrebiteľ M.T. si už v minulosti zakúpil služby u účastníka konania, teda mal vedomosť o jeho ponúkaných službách a tovaroch, a preto sa

v konečnom dôsledku v tomto prípade nejednalo o priemerného spotrebiteľa, ale o informovaného spotrebiteľa, ktorý nemohol byť uvedený do omylu. Účastník konania zdôraznil, že ihneď po zistení existencie krátkodobej softwarovej chyby rezervačného systému pristúpil k náprave tak, aby rezervačný systém nevykazoval žiadne vady, a teda vykonal všetko, aby dotknutý spotrebiteľ i ostatní spotrebitelia požívali ochranu v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa a súvisiacich právnych predpisov. Čo sa týka hyperbolických prepojení, uvedených v čl. *II. Všeobecných obchodných podmienok, účinných od 01.01.2025,* účastník konania vysvetlil príčinu vzniku daného nedostatku, spočívajúcu v krátkodobej technickej chybe s tým, že vzniknutú situáciu napravil, predmetné hyperbolické prepojenia sú plne aktívne a tým má spotrebiteľ prístup ku všetkým informáciám, aby mohol urobiť informované rozhodnutie. Účastník konania ďalej navrhol vykonať doplnenie dokazovania tým spôsobom, aby orgán dohľadu vykonal šetrenie a opakovane preskúmal VOP obchodníka, zverejnené na jeho online rozhraní www.meanderoravice.sk, ako aj VOP obchodníka, zverejnené v jeho prevádzkarni, aby bolo jasne preukázané, že nedochádza k žiadne nekalej obchodnej praktike zo strany účastníka konania a spotrebiteľ požíva zákonnú ochranu. Účastník konania konštatoval, že § 41 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa za sankciu považuje aj *povinnosť odstrániť alebo zmeniť obsah zverejnený v online rozhraní,* čo účastník konania vykonal a tieto zmeny vykonané účastníkom konania je možné považovať za uloženú a vykonanú sankciu. Doplnil, že počas celého výkonu dohľadu s orgánom dohľadu spolupracoval, pričom riadne a v stanovených lehotách doručoval podania, k zisteniam orgánu dohľadu pristupoval s plnou vážnosťou, a reagoval na ne bezodkladne, uvedomujúc si potrebu ochrany spotrebiteľa. Záverom účastník konania požiadal orgán dohľadu o pripojenie do konania spisu z výkonu dohľadu na diaľku a o branie do úvahy pri rozhodovaní poľahčujúcich okolností v zmysle § 42 ods. 3 písm. a/, b/, c/, d/ zákona ochrane spotrebiteľa s poukazom na to, že zistené porušenia zákona neboli rozsiahle, nemal z nich žiadne finančné výhody, nejednalo sa o úmyselné konanie obchodníka a jeho záujem o nápravu bol okamžitý.

Orgán dohľadu ako správny orgán sa, po dôkladnom oboznámení so skutkovým stavom veci, berúc do úvahy zabezpečenie ochrany spotrebiteľa pred nesplnením informačný povinností zo strany obchodníka vo vzťahu k dĺžke trvania zodpovednosti za vady služby a vo vzťahu k nepoučeniu spotrebiteľa o jeho práve podať žiadosť o nápravu podľa zákona o ARS (s uvedením odkazu na webové sídlo s príslušným subjektom alternatívneho riešenia sporu) a pred poskytnutím spotrebiteľovi údajov, spôsobilých uviesť ho do omylu, ustálil v názore, že vyjadrenia účastníka konania nespochybnili zistený skutkový stav a jeho právne posúdenie. Orgán dohľadu uvádza, že v posudzovanom prípade pri konkrétnych zisteniach porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa vydal predbežné opatrenia (nakoľko dochádzalo k porušovaniu zákonných povinností a bolo potrebné bezodkladne zabezpečiť ochranu spotrebiteľa), v ktorých dohliadanej osobe-obchodníkovi-účastníkovi konania uložil konkrétne povinnosti a poučil ho o možnosti podať námietku proti predbežným opatreniam (čo účastník konania aj využil, pričom orgán dohľadu všetky podané námietky zamietol), a keďže účinky predbežných opatrení nastávajú ich oznámením, resp. doručením, a ani námietka podaná proti predbežným opatreniam nemá odkladný účinok, účastník konania bol povinný vykonať bezodkladne nápravu. Vysvetlenie príčin vzniku nedostatkov (teda technické softwarové chyby systému), ako aj následné vykonanie nápravy, preto nie sú liberačnými dôvodmi z nepochybne zisteného protiprávneho konania. Čo sa týka podnetu spotrebiteľa P-74/2025, 2907/OMP/2025, orgánu dohľadu neprináleží rozoberať pohnútky spotrebiteľa, ktoré ho viedli k vykonaniu rezervácie ubytovania, teda k objednaniu služby u účastníka konania (v nadväznosti na cenu, za ktorú bola služba ponúkaná), faktom však zostáva, že dotknutý spotrebiteľ mohol byť informáciami pred vykonaním informovaného rozhodnutia uvedený do omylu ohľadom dostupnosti produktu, keď rezervačný systém jeho objednávku potvrdil

s údajom, že prevádzkovateľ čaká na jeho príchod, a následne bola táto objednávka zrušená. Správny orgán nemá za preukázané, že podávateľ podnetu si v minulosti u účastníka konania zakúpil služby a keby tomu aj bolo, len z tohto dôvodu nemožno dotknutého spotrebiteľa vylúčiť z pozície priemerného spotrebiteľa (primerane informovaného, primerane pozorného a primerane obozretného berúc do úvahy sociálne, kultúrne a jazykové faktory). Účastník konania odstúpil od zmluvy, uzavretej s daným spotrebiteľom a vrátil mu zaplatenú finančnú čiastku (napriek jeho žiadosti zo dňa 17.04.2025 o poskytnutie plnenia) a vo svojich obchodných podmienkach nemá vymienenú možnosť odstúpenia od zmluvy z dôvodu technickej chyby v objednávkovom procese. V zmysle § 34 ods. 1 Správneho poriadku možno na dokazovanie použiť všetky prostriedky, ktorými možno zistiť a objasniť skutočný stav veci a ktoré sú v súlade s právnymi predpismi. V zmysle § 34 ods. 2 Správneho poriadku sú dôkazmi najmä výsluch svedkov, znalecké posudky, listiny a ohliadka. V zmysle § 34 ods. 3 Správneho poriadku je účastník konania povinný navrhnúť na podporu svojich tvrdení dôkazy, ktoré sú mu známe. V zmysle § 34 ods. 4 Správneho poriadku patrí vykonávanie dôkazov správnemu orgánu. V zmysle § 34 ods. 5 Správneho poriadku hodnotí správny orgán dôkazy podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti. Podľa § 3 ods. 4 Správneho poriadku sú správne orgány povinné svedomite a zodpovedne sa zaoberať každou vecou, ktorá je predmetom konania, vybaviť ju včas a bez zbytočných prieťahov a použiť najvhodnejšie prostriedky, ktoré vedú k správnemu vybaveniu veci. Správne orgány dbajú na to, aby konanie prebiehalo hospodárne a bez zbytočného zaťažovania účastníkov konania a iných osôb. Konanie je uskutočnené hospodárne, ak prebieha čo najrýchlejšie a s čo najmenšími nákladmi, aby nedochádzalo k zbytočnému zaťažovaniu subjektov správneho konania. Hospodárnosť sa posudzuje nielen z finančného, ale aj z časového hľadiska. Správny orgán zhodnotil každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že považuje za neefektívne vykonanie opätovného šetrenia a preskúmavania obchodných podmienok obchodníka, zverejnených v jeho prevádzkarni a na jeho online rozhraní, keď má za preukázané, že nedostatky zistené v obchodných podmienkach, zverejnených v *stredisku Meander Thermal & Ski Resort Oravice,* spočívajúce v absencii údaja o dĺžke trvania zodpovednosti za vady služby, v absencii poučenia spotrebiteľa o jeho práve podať obchodníkovi žiadosť o nápravu podľa zákona o ARS (s uvedením odkazu na webové sídlo, na ktorom sú zverejnené informácie o príslušnom subjekte alternatívneho riešenia sporov), a v neuvedení všeobecne záväzných právnych predpisov, v zmysle ktorých bude uplatnená reklamácia posúdená, boli odstránené tým, že dňa 27.12.2025 bol orgánu dohľadu v mene účastníka konania doručený dokument, v ktorom sa chýbajúce informácie už nachádzali s tým, že účastník konania vo svojich vyjadreniach zo dňa 04.07.2025 a zo dňa 24.07.2025 uviedol, že pred otvorením lyžiarskej sezóny 2025/2026 budú nové prepracované zmluvné podmienky sprístupnené v stredisku účastníka konania. Rovnako má orgán dohľadu za preukázané, že nedostatky zistené v obchodných podmienkach účastníka konania, zverejnených na jeho online rozhraní www.meanderoravice.sk, spočívajúce v absencii údaja o dĺžke trvania zodpovednosti za vady služby a v nefunkčnosti hyperbolických prepojení na danom online rozhraní, v ktorých sa mali nachádzať informácie o podmienkach kúpy a použití skipasu, boli odstránené tým, že dňa 22.08.2025 boli orgánu dohľadu od účastníka konania doručené nové obchodné podmienky účinné od 21.08.2025 s doplnením chýbajúceho údaja a s preukázaním funkčnosti daných hyperbolických prepojení (čo si preveril aj samotný orgán dohľadu lustráciou posudzovaného online rozhrania). Na základe vyššie uvedeného považuje správny orgán návrh účastníka konania na doplnenie dokazovanie za nedôvodný. Sankcia v zmysle § 41 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa vo forme *povinnosti odstrániť alebo zmeniť obsah zverejnený v online rozhraní* súvisí s vydaním opatrenia o blokovaní zo strany orgánu dohľadu, pričom predmetné opatrenie o blokovaní, ktoré predstavuje prostriedok *ultima ratio* (teda *krajný prostriedok,*

teda *prostriedok poslednej možnosti,* keď ochranu práv nemožno dosiahnuť inými právnymi prostriedkami), nebolo voči účastníkovi konania vydané, nakoľko orgán dohľadu vyhodnotil, že účel dosiahnutia nápravy je možné dosiahnuť aj inak. Preto predmetnú formu sankcie v zmysle § 41 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa nemožno aplikovať v posudzovanom prípade. Súčasťou spisového materiálu je celá dokumentácia vyhotovená z výkonu dohľadu na mieste i na diaľku a pokiaľ by účastník konania neposkytol orgánu dohľadu zákonom stanovenú súčinnosť, vystavil by sa riziku uloženia aj poriadkovej pokuty. Orgán dohľadu pri rozhodovaní o výmere sankcie prihliadol na všetky okolnosti v zmysle § 42 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa. Zistené iné správne delikty patria k ohrozovacím správnym deliktom, kedy pre definovanie protiprávneho konania stačí reálna hrozba protiprávneho následku a nie je nevyhnutné, aby následok aj nastal. Zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správnych deliktov, kde sa preukazuje len porušenie právnych povinností alebo zákazov, a preto je v tomto slova zmysle právne nevýznamné, či boli zistené nedostatky spôsobené úmyselne alebo nie. Dohliadaná osoba-účastník konania je nositeľom objektívnej zodpovednosti za porušenie zákona bez ohľadu na okolnosti, ktoré spôsobili porušenie vyššie uvedených povinností a zákazov. Zákonodarca v súvislosti s dodržiavaním stanovených povinností oznámiť spotrebiteľovi dĺžku trvania zodpovednosti za vady služby a poučenia o práve spotrebiteľa podať obchodníkovi žiadosť o nápravu podľa zákona o ARS, a stanoveného zákazu používať nekalé obchodné praktiky klamlivým konaním alebo klamlivým opomenutím, nepripúšťa žiadne výnimky. Ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter, t. j. nepripúšťajúci ich modifikáciu ani vylúčenie ich normatívneho, t. j. zaväzujúceho účinku, s dôrazom na absolútnu zodpovednosť účastníka konania, koncipovanú na objektívnom princípe. Nesplnením si zákonných informačných povinností a poskytnutím spotrebiteľovi informácií, spôsobilých uviesť ho do omylu, mohlo preukázateľne dôjsť k zhoršeniu zmluvného postavenia spotrebiteľa a preto bol, za splnenia zákonných podmienok a s prihliadnutím na všetky zákonné kritéria, vyvodený voči účastníkovi konania primeraný finančný postih.

Ako obchodník podľa § 52 ods. 3 Občianskeho zákonníka, **je meander invest s.r.o.** v zmysle ustanovení § 5 ods. 1 písm. g/, l/ zákona o ochrane spotrebiteľa **povinná** oznámiť spotrebiteľovi, pred uzavretím zmluvy, ktorej predmetom je poskytnutie produktu za odplatu, alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na okolnosti uzavretia zmluvy alebo na povahu produktu, jasným a zrozumiteľným spôsobom, dĺžku trvania zodpovednosti za vady služby, a v zmysle § 4 ods. 2 písm. a/, § 9 ods. 1, § 9 ods. 5, § 9 ods. 6, § 10 ods. 1 písm. b/ a § 11 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa **nesmie** porušiť zákaz používať nekalé obchodné praktiky, a to klamlivým konaním, ktoré 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 uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k hlavným vlastnostiam produktu, ako sú jeho dostupnosť, a klamlivým opomenutím konania, ktoré s prihliadnutím na jeho znaky, okolnosti a obmedzenia prostriedku komunikácie opomenie podstatnú informáciu, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil informované rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

Predmetom výkonu dohľadu Slovenskej obchodnej inšpekcie je porovnávanie zisteného stavu so stavom požadovaným všeobecne záväznými právnymi predpismi, ktorých dodržiavanie je Slovenská obchodná inšpekcia oprávnená kontrolovať. Inšpektori Slovenskej obchodnej

inšpekcie pri výkone dohľadu postupovali v súlade s platnými právnymi predpismi, vychádzali len z vlastných zistení, a objektívne zistili a posúdili skutkový stav. Z tohto pohľadu je rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, stav zistený v čase výkonu dohľadu. Tým bol porušený § 5 ods. 1 písm. g/, l/, § 4 ods. 2 písm. a/ v nadväznosti na § 9 ods. 1, § 9 ods. 5, § 9 ods. 6, § 10 ods. 1 písm. b/, § 11 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

V zmysle § 41 zákona o ochrane spotrebiteľa uloží orgán dohľadu dohliadanej osobe za porušenie povinnosti podľa tohto zákona alebo záväzného aktu Európskej únie
a/ pokutu podľa § 43
b/ povinnosť odstrániť alebo zmeniť obsah zverejnený v online rozhraní alebo
c/ povinnosť zabezpečiť vymazanie domény.

V zmysle § 43 ods. 1 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa môže orgán dohľadu 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. 1 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa môže orgán dohľadu uložiť dohliadanej osobe za porušenie povinnosti podľa tohto zákona okrem povinností podľa § 43 ods. 1 písm. 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 o ochrane spotrebiteľa sa obratom podľa § 43 ods. 1 až 3 rozumie súčet všetkých tržieb, výnosov alebo príjmov z predaja alebo poskytovania produktov bez nepriamych daní, ku ktorému sa pripočíta finančná pomoc poskytnutá dohliadanej osobe. Do obratu podľa § 43 ods. 2 a ods. 3 písm. b) a d) sa započíta obrat dohliadanej osoby vo všetkých členských štátoch, v ktorých porušenie povinnosti dohliadanej osoby spôsobilo, spôsobuje alebo môže spôsobiť ujmu na kolektívnych záujmoch spotrebiteľov, ak je možné zistiť obrat v iných členských štátoch. Obrat vyjadrený v cudzej mene sa prepočíta na eurá, pričom na prepočet cudzej meny na eurá sa použije priemer referenčných výmenných kurzov určených a vyhlásených Európskou centrálnou bankou alebo Národnou bankou Slovenska, ktoré sú platné pre príslušné účtovné obdobie.

V zmysle § 43 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa sa predchádzajúcim účtovným obdobím rozumie účtovné obdobie, za ktoré bola zostavená posledná riadna účtovná závierka.

V zmysle § 43 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa sa finančnou pomocou poskytovanou dohliadanej osobe rozumie každá peňažná pomoc poskytnutá z verejných prostriedkov, ktorá sa týka činnosti dohliadanej osoby, a ktorá sa prejaví v cene produktu.

V zmysle § 44 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa 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.

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

Z verejne dostupného registra účtovných závierok www.registeruz.sk bolo zistené, že za predchádzajúce účtovné obdobie od 1.1.2024 do 31.12.2024 dosiahla dohliadaná osoba obrat vo výške 3 450 675,-€, z ktorého 2% predstavujú sumu 69 013,5 €. V zmysle § 43 ods. 1 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa je dolnou hranicou sadzby pokuty suma 200,-€ a hornou hranicou sadzby pokuty suma, predstavujúca 2% obratu za predchádzajúce účtovné obdobie, najviac 200 000,-€. Na základe vyššie uvedeného mohol orgán dohľadu uložiť dohliadanej osobe za zistené porušenie povinností pokutu vo výške od 200,-€ do 69 013,5 € za aplikácie § 44 ods. 1 (o znížení sadzby pokuty na polovicu, nakoľko v čase vydávania rozhodnutia bolo preukázané ukončenie porušovania povinností) a za aplikácie § 44 ods. 3 citovanej právnej normy o úhrnnej pokute, v súlade s absorpčnou zásadou, za delikt svojou povahou najzávažnejší, ktorým je porušenie zákazu nekalých obchodných praktík.

V zmysle § 42 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa orgán dohľadu pri rozhodovaní o druhu sankcie a jej výmere prihliada na
a) závažnosť, povahu, spôsob, rozsah, trvanie a okolnosti porušenia povinnosti,
b) záujem dohliadanej osoby o odstránenie alebo o zmiernenie negatívnych dôsledkov porušenia povinnosti vo vzťahu k spotrebiteľom, ktorý preukázateľne prejavila do vydania rozhodnutia o uložení sankcie,
c) predchádzajúce porušenia právnych predpisov, ktorých sa obchodník dopustil,
d) finančné výhody, ktoré dohliadaná osoba získala porušením povinnosti, alebo finančné straty, ktoré dohliadaná osoba v dôsledku porušenia povinnosti neutrpela, ak má orgán dohľadu tieto informácie k dispozícii,
e) sankciu uloženú príslušným orgánom iného členského štátu za rovnaké porušenie povinnosti, ak ide o porušenie povinnosti v rozsahu podľa osobitného predpisu,
f) iné priťažujúce a poľahčujúce okolnosti.

Zákonodarca stanovením povinnosti obchodníkovi oznámiť spotrebiteľovi základné predzmluvné informácie, vrátane dĺžky trvania zodpovednosti za vady služby a poučenia o práve spotrebiteľa podať obchodníkovi žiadosť o nápravu podľa zákona o ASR, garantoval spotrebiteľovi právo na informácie a na ochranu jeho ekonomických záujmov, s cieľom zabezpečiť mu informácie pre budúce uplatnenie práva zo zodpovednosti za službu (orgán dohľadu podotýka, že sa jedná o jedno z najčastejšie uplatňovaných práv zo strany spotrebiteľov) a informácie, využiteľné pre prípadné mimosúdne riešenie sporov. Neposkytnutím predmetných informácií došlo k nenaplneniu úmyslu zákonodarcu, v dôsledku čoho mohla byť spotrebiteľovi dôvodne spôsobená ujma na jeho právach. Z citácií zákona o ochrane spotrebiteľa vyplýva, že nekalé obchodné praktiky sú zakázané nielen počas a po vykonaní obchodnej transakcie, ale aj pred vykonaním obchodnej transakcie. Obchodné praktiky teda možno definovať ako činnosti súvisiace najmä s reklamou, predajom alebo dodávkou produktu spotrebiteľovi, ktoré zahŕňajú vlastné akékoľvek činnosti, opomenutia, spôsoby správania, vyjadrenia alebo obchodnú komunikáciu, vrátane reklamy a marketingu, ktorú vykonáva obchodník. Pri nekalej obchodnej praktike sa tieto činnosti, podľa konkrétnych kritérií, považujú za neprijateľné voči spotrebiteľovi. Za priemerného spotrebiteľa sa, podľa výkladu Európskeho súdneho dvora, považuje spotrebiteľ, ktorý je primerane dobre informovaný a primerane vnímavý a opatrný, pričom sa berú do úvahy spoločenské, kultúrne a jazykové faktory. V tomto smere nie je významné, či sa jedná o spotrebiteľa, ktorému je nekalá obchodná praktika adresovaná alebo sa k nej dostane neadresne. Podstatnou pri nekalých obchodných praktikách je skutočnosť, že spotrebiteľ buď nedostane všetky relevantné informácie pre rozhodnutie o uskutočnení obchodnej transakcie, alebo informácie, ktoré spotrebiteľ dostane, sú nesprávne, skreslené, neúplné, nezreteľné alebo nezrozumiteľné. Zákon o ochrane spotrebiteľa definuje *rozhodnutie o obchodnej transakcii* ako 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 Smernice Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu, a ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 84/450/EHS, smernice Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES 2002/65/ES a nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004, sa obchodná praktika považuje za nekalú, ak je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti a zároveň podstatne narušuje alebo môže narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa, čo v posudzovanom prípade bolo splnené, keď spotrebiteľ rozumne očakával od obchodníka pri konaní, t. j. pri ponuke a predaji produktov, starostlivosť zodpovedajúcu čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery,

teda zabezpečenie pre spotrebiteľa údaja o charaktere právnych predpisov, v zmysle ktorých bude posudzovaná jeho reklamácia (pri zmluve uzatváranej na mieste), ďalej zabezpečenie údajov o podmienkach kúpy a použitia skipasu (funkčnosťou hyperbolických prepojení v obchodných podmienkach, ktoré sú súčasťou zmluvy uzatváranej na diaľku), ako aj zabezpečenie pre spotrebiteľa údaja o dostupnosti produktu (pri zmluve uzatváranej na diaľku) pravdivých spôsobom, v dôsledku čoho by nerealizoval rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. Konaním, resp. opomenutím účastníka konania mohol byť spotrebiteľ uvedený do omylu. Účel zákona o ochrane spotrebiteľa stanovujúci zákaz nekalých obchodných praktík, sledujúci posilnenie dôvery európskych spotrebiteľov pri realizovaní ich nákupov, nebol konaním a opomenutím konania obchodníka naplnený. Po zohľadnení nesplnenia informačných povinností a porušenia zákazu používať nekalé obchodné praktiky, vrátane miery v akej boli spôsobilé ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho právo na informácie a na ochranu jeho ekonomických záujmov, možno uvedené konanie účastníka konania považovať za závažné porušenie zákona.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení zákonom stanovených, vyššie uvedených dvoch povinností a troch zákazov, ktorých sa účastník konania dopustil chýbajúcimi alebo so zákonom nesúladnými informáciami v spotrebiteľskej zmluve, uzatváranej so spotrebiteľom na mieste alebo na diaľku, ktorej súčasťou boli aj obchodné podmienky obchodníka.

Rozsah protiprávneho konania spočíva v tom, že v dôsledku porušenia informačných povinností a zákazu klamlivých informácií účastník konania neposkytol spotrebiteľovi na mieste *strediska Meander Thermal & Ski Resort Oravice* a na svojom online rozhraní www.meanderoravice.sk ani zákonom vyžadovaný minimálny štandard údajov, alebo údaje, ktoré poskytol, mohli zapríčiniť, že spotrebiteľ urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

Protiprávne konanie, ku ktorému dochádzalo pri uzatváraní spotrebiteľskej zmluvy na mieste v *stredisku Meander Thermal & Ski Resort Oravice* možno datovať do obdobia od 04.03.2025 do 23.12.2025, a protiprávne konanie, ku ktorému dochádzalo pri uzatváraní spotrebiteľskej zmluvy na diaľku, prostredníctvom online rozhrania www.meanderoravice.sk, možno datovať do obdobia od 28.07.2025 do 21.08.2025.

Najrelevantnejšou okolnosťou, na ktorú bolo prihliadnuté pri rozhodovaní o výmere sankcie bola skutočnosť, že absentujúce údaje alebo zákonu odporujúce údaje, spôsobilé uviesť spotrebiteľa do omylu a narušiť jeho ekonomické správanie, neboli poskytnuté, resp. boli poskytnuté neobmedzenému počtu spotrebiteľov v prevádzkových priestoroch účastníka konania a na jeho online rozhraní.

Za priťažujúcu okolnosť považuje orgán dohľadu skutočnosť, že následkom protiprávneho konania účastníka konania je zníženie rozsahu práv spotrebiteľov, priznaných im zákonom, t. j. práva na informácie a práva na ochranu ich ekonomických záujmov. Poľahčujúcou okolnosťou je poskytnutie súčinnosti účastníka konania orgánu dohľadu, snaha o bezodkladné vykonanie nápravy a záujem účastníka konania o odstránenie negatívnych dôsledkov porušenia povinností vo vzťahu k spotrebiteľom. Rovnako bolo brané na zreteľ, že účastník konania sa v minulosti nedopustil porušenia právnych predpisov v oblasti ochrany spotrebiteľa, a že porušením zákonných povinností nezískal žiadne finančné výhody.

Povaha protiprávneho konania predstavuje súhrn tohto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, ktoré boli pri určení výšky pokuty zo strany orgánu dohľadu zohľadnené.

Účastník konania ako obchodník je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa, od začiatku vykonávania svojej podnikateľskej činnosti, pričom normotvorca v súvislosti s dodržiavaním stanovených povinností a zákazov, uvedených v danej právnej norme, nepripúšťa žiadne výnimky.

Účastník konania ako obchodník, ktorý ponúka a predáva produkty spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok ich ponuky a predaja bez ohľadu na úmysel alebo nedbanlivosť alebo akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili porušenie zákona.

Účastník konania pri plnení si svojich informačných povinností nekonal s odbornou starostlivosťou, pretože keby vynaložil primeranú mieru odbornej starostlivosti a porovnal informácie vo svojich prevádzkových priestoroch a na svojom online rozhraní s požiadavkami zákona o ochrane spotrebiteľa, nebolo by výkonom dohľadu preukázané porušenie citového zákona.

Konaním účastníka konania došlo k zásahu do práv spotrebiteľa, a to vo vzťahu k spôsobu a rozsahu informovania spotrebiteľa o zodpovednosti za vady služby, o práve spotrebiteľa podať žiadosť o nápravu podľa zákona o ARS, o podmienkach kúpy a použitia skipasu, a o dostupnosti konkrétneho produktu, čo mohlo spotrebiteľovi poškodiť.

Účelom zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý je vyjadrený v § 3 ods. 1, je zabezpečenie pre každého spotrebiteľa právo na informácie a na ochranu jeho ekonomických záujmov. Preukázaním vyššie uvedených nedostatkov nebol tento účel v zákonom stanovenej miere dosiahnutý.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu, dodržal zásadu materiálnej (objektívnej) pravdy spoločne so zásadou zákonnosti a zásadou voľného hodnotenia dôkazov v zmysle Správneho poriadku a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v tomto prípade spoľahlivo preskúmaný.

V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy SR č. 460/1992 Zb. sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon- v uvedenom prípade zákon o ochrane spotrebiteľa.

Správny delikt je protiprávne konanie, ktorého znaky sú stanovené v zákone, za ktoré správny orgán, na základe zákona, ukladá sankcie. Ukladanie postihov za správne delikty podlieha uváženiu správneho orgánu (diskrečná právomoc), v ktorom správny orgán v rámci zákonom dovoleného rozhodovacieho procesu v stanovených limitoch uplatňuje svoju právomoc a určí výšku sankcie. Správny orgán pri určení konkrétnej výšky pokuty použil svoju diskrečnú právomoc v rámci zákonného rámca, z ktorého nijakým spôsobom nevybočil.

Použitie správnej úvahy musí byť v súlade so zásadami logického uvažovania a rozhodnutie, ktoré je výsledkom tohto procesu, musí byť riadne zdôvodnené. V nadväznosti na vyššie

uvedené je výška postihu v napadnutom rozhodnutí náležite odôvodnená špecifikáciou všetkých zákonných kritérií ovplyvňujúcich jej určenie.

Sankcia musí plniť, okrem iného, aj represívnu funkciu, a aby ju spĺňala, musí byť citeľná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť ako trest (represia) za spáchanie iných správnych deliktov. Ak by totiž represívna zložka nebola citeľná, nemožno rozumne očakávať ani naplnenie ďalšej z funkcií pokuty, ktorou je prevencia (vrátane individuálnej aj generálnej prevencie), a to jednak do vnútra – vo vzťahu k zodpovednostnému subjektu, ktorý si po primerane uloženej sankcii, zodpovedajúcej zisteným nedostatkom do budúcna rozmyslí, či znovu poruší daný prepis, ale aj smerom navonok- vo vzťahu k ostatným podnikateľským subjektom, ktorých má odstrašiť od porušovania obdobných povinností, ako v prípade účastníka konania. Výška postihu bola v rámci administratívneho trestania diferencovaná a individualizovaná v nadväznosti na obe funkcie peňažnej sankcie.

Pri určení výšky sankcie boli zobrané do úvahy všetky vyjadrenia sa účastníka konania k zisteným nedostatkom.

Po zvážení a vyhodnotení všetkých podkladov rozhodnutia, s prihliadnutím na všetky okolnosti riešenej záležitosti, s dôrazom na relevanciu ochrany práva na informácie a práva na ochranu ekonomických záujmov spotrebiteľov, ktorí mohli byť nesplnením informačných povinností a viacnásobným použitím nekalej obchodnej praktiky (pri zmluvách uzatváraných v prevádzkových priestoroch účastníka konania i pri zmluvách uzatváraných s účastníkom konania na diaľku) dotknutí, považuje správny orgán stanovenú sankciu za primeranú, plniacu preventívnu i represívnu funkciu, a určenú za dodržania zásady proporcionality a spravodlivosti, keď vyrúbený postih predstavuje primeraný trest k zisteným správnym deliktom. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti rozhodnutia.

POUČENIE:

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