

Číslo: PP/0164/05/2025

Dňa: 30.07.2026



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 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 26 ods.1 písm. b) zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (ďalej len Správny poriadok), rozhodol takto:

účastníkovi konania:

obchodné meno: **FRONTI NÁBYTOK SLOVAKIA, s.r.o.**

sídlo: **Daxnerova 9, 010 01 Žilina**

dátum a miesto výkonu dohľadu: výkon dohľadu na diaľku bol začatý inšpektormi Inšpektorátu SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj na základe zaslania *Oznámenia o výkone dohľadu na diaľku a výzvy na doručenie dokladov* zo dňa 30.12.2025 zaslanej účastníkovi konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, pokračoval zaslaním *Opätovnej výzvy na doručenie dokladov* zo dňa 19.02.2026 zaslanej účastníkovi konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk s dátumom doručenia dňa 20.02.2026, zaslaním *Oznámenia o zistených nedostatkoch* zo dňa 13.03.2026 s dátumom doručenia dňa 13.03.2026 a bol ukončený spísaním a zaslaním inšpekčného záznamu zo dňa 16.03.2026 s dátumom doručenia dňa 16.03.2026.

IČO: 54 110 572

pre porušenie povinnosti účastníka konania ako obchodníka vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, a to najneskôr v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, keď bolo výkonom dohľadu za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu zaevidovaného pod č. 9321/OMP/2025 (P – 266/2025) zistené, že spotrebiteľ uzatvoril prostredníctvom online rozhrania obchodníka www.nabytok-market.sk zmluvu na diaľku, ktorej predmetom bol produkt: *RTV stolík ADEMO 3K 150 - orech*, kód: *CN-14-0279-01* v cene 147,40 € (objednávka č. 13790 zo dňa 21.09.2025; faktúra č. 2020250853 zo dňa 23.09.2025, spôsob platby: prevodný príkaz), pričom dňa 15.10.2025 zaslal e-mailom obchodníkovi písomné odstúpenie od zmluvy uzatvorenej na diaľku na emailovú adresu: info@nabytok-market.sk (ešte pred dodaním objednaného tovaru), v ktorom uviedol: „*Prosím o storno objednávky číslo 13790 a zaslanie peňazí naspäť na účet SK4602000000002174453551...*“, pričom suma za tovar bola spotrebiteľovi vrátená až dňa 03.12.2025 prevodom na účet, čím došlo k porušeniu § 22 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len zákon o ochrane spotrebiteľa) |

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 43 ods. 1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **200,- € slovom dvesto eur**, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-01640525. |

O d ô v o d n e n i e

Dňa 30.12.2025 bol inšpektormi Inšpektorátu SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj začatý výkon dohľadu na diaľku na základe zaslania *Oznámenia o výkone dohľadu na diaľku a výzvy na doručenie dokladov* zo dňa 30.12.2025 zaslanej účastníkovi konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, ktorý pokračoval zaslaním *Opätovnej výzvy na doručenie dokladov* zo dňa 19.02.2026 zaslanej účastníkovi konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk s dátumom doručenia dňa 20.02.2026, zaslaním *Oznámenia o zistených nedostatkoch* zo dňa 13.03.2026 s dátumom doručenia dňa 13.03.2026 a bol ukončený spísaním a zaslaním inšpekčného záznamu zo dňa 16.03.2026 s dátumom doručenia dňa 16.03.2026.

Pri výkone dohľadu boli zistené nasledovné nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník konania.

Kontrola bola zameraná na prešetrenie spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom 9321/OMP/2025 (P – 266/2025).

Na základe *Opätovnej výzvy na doručenie dokladov* zo dňa 19.02.2026, bolo dňa 25.02.2025 správnemu orgánu emailom doručené podanie, v rámci ktorého účastník konania zaslal požadované doklady vrátane písomného vyjadrenia k danému spotrebiteľskému podnetu. Konateľ spoločnosti zároveň v predmetnom vyjadrení uviedol skutočnosti ohľadom odstúpenia od zmluvy spotrebiteľom, kde ako dôvod uviedol, že čakacia doba na objednávku bola príliš dlhá s tým, že sa jednalo o výrobok, ktorý odoberajú od externej spoločnosti, ktorý mal byť dostupný na sklade až o dva mesiace. Zároveň priznáva oneskorenie realizácie vrátenia peňazí, pričom sa malo jednať o zlyhanie zamestnanca, z ktorého následne vyvodil dôsledky. Taktiež vyslovil úprimnú ľútosť nad

vznikom situácie a je si vedomý následkov tohto konania. Súčasťou podania bol doklad o vrátení platieb na účet spotrebiteľom na základe prevodného príkazu zo dňa 03.12.2025.

Následne bolo účastníkovi konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk do jeho elektronickej schránky zaslané *Oznámenie o zistených nedostatkoch* zo dňa 13.03.2026. Správne orgánu bolo dňa 13.03.2026 doručené podanie označené ako *Písomné vyjadrenie*, ktoré obsahovalo totožné vyjadrenie ako podanie zo dňa 25.02.2026.

Orgán dohľadu po oboznámení sa so všetkými predloženými dokladmi a vyjadreniami účastníka konania zotrváva na svojom stanovisku, že tieto nespochybni zistený skutkový stav a jeho právne posúdenie. Vysvetlenie príčiny vzniku nedostatku nie je liberačným dôvodom z preukázaného porušenia zákona, ktorý neumožňuje orgánu dohľadu prihliadnuť na žiadne subjektívne aspekty. Právna úprava zodpovednosti za správny delikt v danom prípade vychádza z princípu objektívnej zodpovednosti. Pre vznik zodpovednosti preto nie je rozhodujúce zavinenie ani dôvody, ktoré viedli k porušeniu zákonnej povinnosti, ale samotná existencia protiprávneho konania alebo opomenutia. Na odstránenie protiprávneho stavu, spočívajúce vo vrátení finančných prostriedkov spotrebiteľovi, správny orgán prihliadol pri rozhodovaní o výmere sankcie ako na okolnosť svedčiacu o dodatočnej náprave.

V rámci inšpekčného záznamu zo dňa 16.03.2026 bolo zadokumentované, že spotrebiteľ uzatvoril prostredníctvom online rozhrania obchodníka www.nabytok-market.sk zmluvu na diaľku, ktorej predmetom bol produkt: *RTV stolík ADEMO 3K 150 - orech*, kód: *CN-14-0279-01* v cene 147,40 € (objednávka č. 13790 zo dňa 21.09.2025; faktúra č. 2020250853 zo dňa 23.09.2025, spôsob platby: prevodný príkaz).

Následne spotrebiteľ zaslal dňa 15.10.2025 e-mailom obchodníkovi písomné odstúpenie od zmluvy uzatvorenej na diaľku na emailovú adresu: info@nabytok-market.sk (ešte pred dodaním objednaného tovaru), v ktorom uviedol: „*Prosím o storno objednávky číslo 13790 a zaslanie peňazí naspäť na účet SK4602000000002174453551...*“. Platba za tovar bola spotrebiteľovi vrátená až dňa 03.12.2025 prevodom na účet.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 22 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého je obchodník povinný do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe alebo v súvislosti so zmluvou uzavretou na diaľku, zmluvou uzavretou mimo prevádzkových priestorov obchodníka alebo s doplnkovou zmluvou vrátane nákladov na dopravu, dodanie, poštovné a iných nákladov a poplatkov.

Podľa § 52 ods. 3 zákona č. 40/1964 Zb. 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.

Podľa § 52 ods. 4 zákona č. 40/1964 Zb. 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 § 14 ods.1 zákona o ochrane spotrebiteľa je zmluvou uzavretou na diaľku zmluva medzi obchodníkom a spotrebiteľom dohodnutá a uzavretá výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti obchodníka a spotrebiteľa, najmä využitím online rozhrania, elektronickej pošty, telefónu, faxu, adresného listu alebo ponukového katalógu.

Podľa § 20 ods.1 zákona o ochrane spotrebiteľa spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka do

a) 14 dní odo dňa

1. prevzatia tovaru spotrebiteľom podľa odseku 4,
2. uzavretia zmluvy, ktorej predmetom je poskytnutie služby,
3. uzavretia zmluvy o dodávaní vody, ktorá nie je na predaj v obmedzenom objeme alebo v určenom množstve, a zmluvy o dodávke a odbere tepla,
4. uzavretia zmluvy o dodaní digitálneho obsahu, ktorý obchodník dodáva inak ako na hmotnom nosiči,

b) 30 dní odo dňa uzavretia zmluvy pri nevyžiadanej návšteve alebo v súvislosti s ňou alebo na predajnej akcii alebo v súvislosti s ňou.

Podľa § 20 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom médiu a ak bola zmluva uzavretá ústne, na uplatnenie práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy postačuje akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie spotrebiteľa, ktoré vyjadruje vôľu spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy. Spotrebiteľ môže použiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 2.

Podľa § 21 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je spotrebiteľ povinný do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka

podľa § 19 ods. 1 zaslať tovar späť alebo odovzdať tovar obchodníkovi alebo osobe určenej obchodníkom na prevzatie tovaru; to neplatí, ak obchodník navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním určenej osoby. Lehota podľa prvej vety sa považuje za zachovanú, ak spotrebiteľ odošle tovar obchodníkovi najneskôr v posledný deň lehoty.

V zmysle § 22 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je obchodník povinný do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe alebo v súvislosti so zmluvou uzavretou na diaľku, zmluvou uzavretou mimo prevádzkových priestorov obchodníka alebo s doplnkovou zmluvou vrátane nákladov na dopravu, dodanie, poštovné a iných nákladov a poplatkov.

V zmysle § 22 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa pri odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka podľa § 19 ods. 1 znáša spotrebiteľ len náklady na vrátenie tovaru obchodníkovi alebo osobe určenej obchodníkom na prevzatie tovaru; to neplatí, ak obchodník súhlasil, že náklady bude znášať sám, alebo ak obchodník nesplnil informačnú povinnosť podľa § 15 ods. 1 písm. g).

V zmysle § 26 ods. 1 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.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk písomnosťou zo dňa 03.07.2026 do jeho aktivovanej elektronickej schránky s dátumom doručenia dňa 04.07.2026, **oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty**. V zmysle § 48 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa bola účastníkovi konania poskytnutá možnosť, aby sa pred vydaním rozhodnutia mohol vyjadriť k dôvodom konania. K oznámeniu o začatí správneho konania sa však v lehote stanovenej orgánom dohľadu nevyjadril a zistený skutkový stav žiadnym spôsobom nespochybnil.

Za zistené nedostatky, a tým aj preukázané porušenia zákona, citované vo výrokovej časti tohoto rozhodnutia, zodpovedá účastník konania ako obchodník podľa zákona o ochrane spotrebiteľa – **FRONTI NÁBYTOK SLOVAKIA, s.r.o.**

Vykonanou kontrolou bolo zistené, že skutkový stav nezodpovedal požiadavkám všeobecne záväzného právneho predpisu, keď účastník konania nevrátil v lehote do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy spotrebiteľke všetky platby, ktoré od nej prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie, dodanie, poštovné a iných nákladov a poplatkov.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dohľadu dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná.

Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný, alebo porušený, je stav zistený v čase výkonu dohľadu. Tým bol porušený § 22 ods.1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri rozhodovaní o druhu a výmere sankcie prihliadol orgán dohľadu podľa § 42 ods.3 zákona o ochrane spotrebiteľa na závažnosť, povahu, spôsob, rozsah, trvanie a okolnosti porušenia povinnosti, predchádzajúce porušenia právnych predpisov, ktorých sa obchodník dopustil a taktiež záujem účastníka konania o odstránenie alebo o zmiernenie negatívnych dôsledkov porušenia povinnosti vo vzťahu k spotrebiteľom, ktorý preukázateľne prejavil do vydania rozhodnutia o uložení sankcie.

V prípade nedodržania zákonom stanovenej lehoty na vrátenie všetkých platieb, tak ako to stanovuje § 22 ods.1 zákona o ochrane spotrebiteľa, dochádza k neoprávnenému zadržiavaniu finančných prostriedkov spotrebiteľa, ktoré spotrebiteľ vynaložil na kúpu tovaru, a tým aj k zásahu do jeho ekonomických záujmov.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení zákazu zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorého nedodržel zákonom stanovenú 14-dňovú lehotu na vrátenie všetkých platieb, ktoré od spotrebiteľky prijal na základe alebo v súvislosti so zmluvou uzavretou na diaľku, po jej odstúpení od zmluvy, pričom ide o konanie, ktoré je v rozpore s vyššie špecifikovanými kogentnými zákonnými ustanoveniami.

So zreteľom na čas trvania protiprávneho konania orgán dohľadu prihliadol na skutočnosť, že k odstúpeniu od zmluvy zo strany spotrebiteľa došlo emailom zo dňa 15.10.2025 ešte pred dodaním objednaného tovaru, avšak suma za tovar, ktorý bol predmetom odstúpenia od zmluvy, bola spotrebiteľovi poukázaná prevodom na účet až dňa 03.12.2025. Správny orgán v prospech účastníka konania zohľadnil skutočnosť, že účastník konania napokon vrátil spotrebiteľovi kúpnu cenu za tovar, a teda prejavil záujem o odstránenie negatívnych dôsledkov porušenia povinnosti.

Správny orgán v danej veci prihliadol aj na predchádzajúce porušenia právnych predpisov, ktorých sa obchodník dopustil v minulom období, keď s účastníkom konania bolo začaté správne konanie a vydané rozhodnutie č.k. D/0038/05/2024 zo dňa 24.07.2024 o uložení pokuty vo výške 400,- €, ktoré nadobudlo právoplatnosť dňa 08.08.2024 a rozhodnutie č.k.PK/0143/05/2026 zo dňa 09.04.2026 o uložení pokuty vo výške 150,- €, ktoré nadobudlo právoplatnosť dňa 24.04.2026.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia orgán dohľadu pri určovaní výšky pokuty prihliadol na skutočnosť, že účastník konania ako obchodník je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja tovaru na základe zmluvy uzatvorenej na diaľku, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré zistené porušenie povinnosti spôsobili.

Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dohľadu postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. V tejto súvislosti správny orgán tiež uvádza, že vychádza len z objektívnej zodpovednosti účastníka konania, pričom neskúma zavinenie – či už úmyselné alebo nedbanlivostné a kontroluje dodržiavanie skutkového stavu a stavu predpísaného - stanoveného v zmysle platnej legislatívy, a to bez ohľadu na okolnosti a stupeň prípadného subjektívneho zavinenia.

Z hľadiska následkov protiprávneho konania účastníka konania vzal správny orgán do úvahy, že došlo k zníženiu zákonom garantovanej právnej ochrany spotrebiteľa, nakoľko účastník konania v rozpore s cit. ustanovením porušil svoju povinnosť na vrátenie platieb spotrebiteľovi po jeho odstúpení od zmluvy.

Zistený iný správny delikt patrí k ohrozovacím správnym deliktom, kedy pre definovanie protiprávneho konania stačí reálna hrozba protiprávneho následku a preto nie je nevyhnutné, aby následok aj nastal.

V nadväznosti na vyššie uvedené zistenia správny orgán konštatuje, že účastník konania ako obchodník nezabezpečil dodržanie zákazu podľa § 22 ods.1 písm. zákona o ochrane spotrebiteľa, keď ako prevádzkovateľ online rozhrania www.nabytok-market.sk nezabezpečil dodržanie povinnosti vrátenia všetkých platieb, ktoré od spotrebiteľa prijal na základe alebo v súvislosti so zmluvou uzavretou na diaľku, a to v lehote do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy.

Orgán dohľadu sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 16.03.2026, vyjadrením a dokladmi zaslanými zo strany účastníka konania zo dňa 25.02.2026 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení orgánu dohľadu, z rozsahu a významu zistených nedostatkov a okolností prípadu.

Ako obchodník podľa § 52 ods.3 zákona č. 46/1964 Zb. Občianskeho zákonníka je FRONTI NÁBYTOK SLOVAKIA, s.r.o. povinný v zmysle ustanovení § 22 ods.1 zákona o ochrane spotrebiteľa, do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe alebo v súvislosti so zmluvou uzavretou na diaľku, zmluvou uzavretou mimo prevádzkových priestorov obchodníka alebo s doplnkovou zmluvou vrátane nákladov na dopravu, dodanie, poštovné a iných nákladov a poplatkov.

Správny orgán zhodnotil jednotlivé dôkazné prostriedky podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy vo vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinností obchodníka bolo objektívne preukázané. Správny orgán je viazaný zásadou zákonnosti, v intenciách ktorej je povinný v konaní a pri rozhodovaní zachovať procesné predpisy ako aj predpisy hmotnoprávne. Správny orgán je ďalej povinný dodržiavať zásadu materiálnej (objektívnej) pravdy spoločne so zásadou zákonnosti a zásadou voľného hodnotenia dôkazov v zmysle ustanovenia § 34 ods. 5 zákona o správnom konaní. Táto zásada vyslovuje požiadavku, podľa ktorej správny orgán je povinný zistiť skutočný stav veci, ktorý následne subsumuje pod príslušnú právnu normu zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 citovaného zákona, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného právo na ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

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

Podľa § 43 ods.1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa orgán dohľadu môže uložiť dohliadanej osobe za porušenie povinnosti podľa § 4 ods. 1 písm. g), ods. 2 písm. a), b), f) a g), § 5 ods. 1 písm. a) až k), ods. 2, § 15 ods. 1, 3 až 5, 7 až 9, § 16 ods. 1 a 2, § 17 ods. 1 až 5, 10 až 13, § 20 ods. 9 a

13, § 22 ods. 1, 2, 4 až 9 alebo za porušenie povinnosti podľa § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s § 3 ods. 2, § 19 ods. 1 a 2, § 20 ods. 1 až 3, 5, 6 a 10 a § 21 ods. 3 až 6 pokutu vo výške od 200 eur do 2 % obratu dohliadanej osoby za predchádzajúce účtovné obdobie, najviac 200 000 eur.

Podľa § 43 ods.4 zákona o ochrane spotrebiteľa sa obratom podľa odsekov 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 odseku 2 a odseku 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.

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

Pri určovaní výšky pokuty postupoval orgán dohľadu v súlade s § 42 a § 43 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď pri stanovení výšky sankcie vychádzal z riadnej účtovnej závierky účastníka konania zostavenej k 31.12.2025, z obsahu ktorej vyplýva, že účastník konania dosiahol za predchádzajúce účtovné obdobie obrat 615 377,- €, pričom 2% z uvedenej sumy predstavuje sumu vo výške 12 307,54 €.

Ukladanie pokút za správne delikty podlieha uváženiu správneho orgánu (diskrečná právomoc), v ktorom správny orgán v rámci zákonom dovoľeného rozhodovacieho procesu v stanovených limitoch uplatňuje svoju právomoc a určí výšku sankcie. Výšku postihu je v rámci administratívneho trestania nutné diferencovať a individualizovať, majú na zreteli základné funkcie ukladania sankcií - individuálnu a generálnu prevenciu a represiu. Orgán dohľadu zároveň vychádzal zo zásady, aby v skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely, vrátane určenia výšky postihu pri zohľadnení obdobného skutkového stavu veci, a teda u účastníka konania vyvodil sankciu vo výške podobnej ako u iných účastníkov konania, u ktorých bol zistený obdobný nedostatok.

Pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská, na všetky okolnosti riešenej záležitosti, s dôrazom na dôležitosť ochrany ekonomických záujmov spotrebiteľov, pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

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.

Číslo: PP/0034/05/2026

Dňa: 04.08.2026



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 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 26 ods.1 písm. b) zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len zákon o ochrane spotrebiteľa) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (ďalej len Správny poriadok), rozhodol takto:

účastníkovi konania:

obchodné meno: **BILLA, s.r.o.**

sídlo: **Bajkalská 19/A, 821 01 Bratislava**

dátum a miesto výkonu dohľadu: výkon dohľadu na mieste bol začatý dňa 09.04.2026 inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj v prevádzkarni: BILLA, Platanová 8813/1A, Žilina a bol ukončený na Inšpektoráte SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj (ďalej len správny orgán) dňa 21.04.2026 spísaním a zaslaním Dodatku k inšpekčnému záznamu zo dňa 21.04.2026 (doručeného do elektronickej schránky účastníka konania na portáli www.slovensko.sk dňa 28.04.2026)

IČO: **31 347 037**

pre porušenie zákazu podľa § 4 ods.2 písm. a) v nadväznosti na § 9 ods. 1, § 9 ods.5, § 9 ods.6 a § 10 ods.1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého obchodník nesmie používať nekalé obchodné praktiky, keď bolo na základe výkonu dohľadu za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu evidovaného pod č. 2257/OMP/2026 (P-79/2026) zistené, že spotrebiteľ bol pred kúpou informovaný priamo na výrobku nasledovne: „cukríky Orbit“ informáciou o cene „Cena so ZĽAVOU 0,74 €“, Bežná cena 0,99 € a „– 25%“, pričom podľa predloženého potvrdenia o úhrade ceny z ERP č. 5799 zo dňa 09.03.2026, mu tento produkt bol odpredaný za pôvodnú (vyššiu) cenu vo výške 0,99 € bez zľavy; týmto konaním bol spotrebiteľ pred urobením rozhodnutia o obchodnej transakcii uvedený do omylu informáciou o predajnej cene, resp. o existencii osobitnej cenovej výhody, čím došlo zo strany účastníka konania ako obchodníka k nerešpektovaniu zákazu používať nekalú obchodnú prax, a to klamlivým konaním, ktoré zapríčinilo alebo mohlo zapríčiniť, že spotrebiteľ urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože bol uvedený do omylu alebo mohol byť uvedený do omylu, a to aj ak bola táto informácia vecne správna vo vzťahu k cene alebo k existencii osobitnej cenovej výhody, čím došlo zo strany kontrolovaného subjektu ako obchodníka k porušeniu § 4 ods. 2 písm. a) v nadväznosti na § 9 ods. 1, § 9 ods. 5, § 9 ods. 6 a § 10 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa.

u k l a d á

podľa § 43 ods. 1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **300 € slovom tristo eur**, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-00340526.

Odôvodnenie

Dňa 09.04.2026 začali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj výkon dohľadu na mieste v prevádzkarni: BILLA, Platanová 8813/1A, Žilina, ktorý bol ukončený na správnom orgáne dňa 21.04.2026 spísaním a zaslaním Dodatku k inšpekčnému záznamu zo dňa 21.04.2026 (doručeného do elektronickej schránky účastníka konania na portáli www.slovensko.sk dňa 28.04.2026). Výkon dohľadu bol zameraný na preverenie plnenia povinností účastníka konania ako obchodníka v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, ako i prešetrenie spotrebiteľského podnetu evidovaného pod č. 2257/OMP/2026 (P-79/2026). Pri výkone dohľadu boli zistené nasledovné nedostatky, ktoré sú zdokumentované v Dodatku k inšpekčnému záznamu zo dňa 21.04.2026.

Zo skutkových zistení pri výkone dohľadu bolo preukázané, že spotrebiteľ bol pred kúpou informovaný priamo na výrobku nasledovne: *cukríky Orbit* informáciou o cene „Cena so ZĽAVOU 0,74 €“, Bežná cena ~~0,99~~ € a „– 25%“, pričom podľa predloženého potvrdenia o úhrade ceny z ERP č. 5799 zo dňa 09.03.2026, mu tento produkt bol odpredaný za pôvodnú (vyššiu) cenu vo výške 0,99 € bez zľavy.

Uvedeným konaním došlo zo strany obchodníka k nerešpektovaniu zákazu nekalej obchodnej praktiky, a to klamlivým konaním, ktoré zapríčinilo alebo mohlo zapríčiniť, že spotrebiteľ urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože bol uvedený do omylu alebo mohol byť uvedený do omylu, a to aj ak bola táto informácia vecne správna vo vzťahu k predajnej cene resp. k existencii osobitnej cenovej výhody, čím došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. a) v nadväznosti na § 9 ods. 1, § 9 ods. 5, § 9 ods. 6 a § 10 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri začatí výkonu dohľadu bola v rámci inšpekčného záznamu inšpektormi uložená výzva na predloženie vysvetlenia, informácií a písomností (dokladov) v zmysle § 28 zákona o ochrane spotrebiteľa, a to v lehote do 5 pracovných dní odo dňa prevzatia tejto písomnosti. Dňa 14.04.2026 bolo správnomu orgánu doručené podanie označené ako *Zaslanie písomného vysvetlenia k podnetu spotrebiteľa* zo dňa 13.04.2026, v ktorom zamestnanec účastníka konania (ozn. ako splnomocnená osoba - bez priloženého splnomocnenia) uviedol, že v danom prípade došlo k pochybeniu pracovníčky obsluhy pokladne, ktorá pri blokovaní výrobku „cukríky Orbit“ omylom naskenovala čiarový kód produktu namiesto zľavového kódu uvedeného na zľavovej dolepke, v čoho dôsledku bol predmetný výrobok zákazníkovi účtovaný za pôvodnú predajnú cenu a nie za cenu zníženú. Ďalej uviedol, že spoločnosť zároveň prijala identickú sťažnosť zákazníka prostredníctvom zákaznickej podpory dňa 09.03.2026, na ktorú zaslali zákazníkovi písomné vyjadrenie spolu s ospravedlnením za vzniknutú situáciu. Zároveň prijali nápravné opatrenie, v rámci ktorého boli pracovníci pokladní preškolení na povinnosť dôsledne kontrolovať tovar s cieľom predchádzať v budúcnosti podobným pochybeniam.

Správny orgán považuje vyjadrenie účastníka konania za priznanie skutkových okolností vedúcich k porušeniu zákona, pričom uvádzané dôvody predstavujú vysvetlenie príčiny vzniku porušenia, nie okolnosti vylučujúce alebo zbavujúce účastníka konania zodpovednosti za správny delikt.

Za dodržiavanie povinností voči spotrebiteľom zodpovedá obchodník ako podnikateľský subjekt, a to bez ohľadu na to, či k porušeniu povinností došlo konaním konkrétneho zamestnanca. Obchodník nesie zodpovednosť za organizáciu svojej činnosti, nastavenie kontrolných mechanizmov a zabezpečenie riadneho poskytovania služieb spotrebiteľom. Skutočnosť, že spotrebiteľovi bola na výrobku prezentovaná znížená cena vo výške 0,74 €, avšak pri pokladni mu bola účtovaná cena 0,99 €, bola preukázaná predloženým dokladom o kúpe a nebola účastníkom konania spochybnená. Účastník konania naopak existenciu pochybenia výslovne potvrdil.

Správne delikty sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu. Podstatné je to, či k porušeniu zákona objektívne došlo. Subjektom deliktu je fyzická osoba - podnikateľ spôsobilá na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania tak zodpovedá za porušenie povinnosti založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt.

Správny orgán zároveň poukazuje na to, že podstatou posudzovaného porušenia nie je samotná príčina vzniku rozdielu medzi deklarovanou a účtovanou cenou, ale jeho následok vo vzťahu k spotrebiteľovi. Spotrebiteľ bol pred uskutočnením kúpy informovaný o existencii cenového zvýhodnenia, pričom pri platení mu bola účtovaná vyššia cena. Takéto konanie je spôsobilé uviesť spotrebiteľa do omylu a ovplyvniť jeho rozhodnutie o obchodnej transakcii, čím sú naplnené znaky klamlivej obchodnej praktiky podľa zákona o ochrane spotrebiteľa. Prijaté nápravné opatrenia, ktoré uvádza účastník konania v rámci zaslaného vyjadrenia, možno hodnotiť ako okolnosť svedčiacu o snahe predchádzať obdobným pochybeniam do budúcnosti, avšak neodstraňujú protiprávnosť konania, ku ktorému už došlo. Správny orgán uvedené zohľadnil v prospech účastníka konania pri rozhodovaní o druhu a výmere sankcie.

V nadväznosti na vyššie uvedené správny orgán považuje za preukázané, že účastník konania ako obchodník nerešpektoval zákaz používania nekalej obchodnej praktiky spočívajúcej v klamlivom konaní, keď spotrebiteľovi prezentoval výrobok ako predávaný za zníženú cenu, avšak pri predaji mu bola účtovaná vyššia cena, čím došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. a) v nadväznosti na § 9 ods. 1, § 9 ods. 5, § 9 ods. 6 a § 10 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa. Z uvedeného je zrejmé, že obchodník svojím konaním použil nekalú obchodnú praktiku vo forme klamlivého konania, týkajúceho sa predajnej ceny výrobku, resp. existencii osobitnej cenovej výhody, ktorá bola spôsobilá uviesť priemerného spotrebiteľa do omylu a ovplyvniť jeho rozhodnutie o obchodnej transakcii. Tým obchodník porušil zákaz používania nekalých obchodných praktík ustanovený v § 4 ods. 2 písm. a) v nadväznosti na § 9 ods. 1, § 9 ods. 5, § 9 ods. 6 a § 10 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Podľa § 1 ods. 1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa tento zákon upravuje práva a povinnosti spotrebiteľov¹), obchodníkov²) a iných osôb pri ponuke, predaji a poskytovaní produktov, pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy³) (ďalej len „zmluva“) a v súvislosti s ňou.

Podľa § 52 ods. 3 zákona č. 40/1964 Zb. 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.

Podľa § 52 ods. 4 zákona č. 40/1964 Zb. 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 § 2 písm. j) zákona o ochrane spotrebiteľa je obchodnou praktikou konanie, opomenutie konania, spôsob správania alebo vyjadrovania, obchodná komunikácia vrátane reklamy a marketingu obchodníka, priamo spojené s propagáciou, ponukou, predajom, dodaním alebo poskytnutím produktu spotrebiteľovi.

Podľa § 2 písm. k) zákona o ochrane spotrebiteľa je odbornou starostlivosťou úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozumne očakávať od obchodníka pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi a ktorá zodpovedá čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v oblasti činnosti obchodníka

Podľa § 4 ods.2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa obchodník nesmie používať nekalé obchodné praktiky.

Podľa § 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 ku ktorému je adresovaná, alebo priemerného člena skupiny spotrebiteľov, ak je obchodná praktika orientovaná na určitú skupinu spotrebiteľov.

Podľa § 9 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa sa rozhodnutím 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.

Podľa § 9 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa sa za nekalú obchodnú praktiku považuje klamlivé konanie, klamlivé opomenutie konania a agresívna obchodná praktika. Zoznam obchodných praktík, ktoré sa vždy považujú za nekalé, je uvedený v prílohe č. 1.

Podľa § 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.

Podľa § 10 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa klamlivé konanie je obchodná praktika, ktorá zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu vo vzťahu k cene, spôsobu výpočtu ceny alebo k existencii osobitnej cenovej výhody.

V zmysle § 26 ods. 1 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.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk písomnosťou zo dňa 06.07.2026 s dátumom doručenia dňa 07.07.2026, **oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty**. V zmysle § 48 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa bola účastníkovi konania poskytnutá možnosť, aby sa pred vydaním rozhodnutia mohol vyjadriť k dôvodom konania. K oznámeniu o začatí správneho konania sa účastník konania v lehote stanovenej správnym orgánom nevyjadril.

Orgán dohľadu po oboznámení sa so všetkými predloženými dokladmi a vyjadrením účastníka konania zotrváva na svojom stanovisku, že tieto nespochybnil zistený skutkový stav a jeho právne posúdenie vo vzťahu k porušeniu zákazu nekalej obchodnej praktiky klamlivým konaním podľa § 4 ods. 2 písm. a) v nadväznosti na § 9 ods. 1, § 9 ods. 5, § 9 ods. 6 a § 10 ods.1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Za zistený nedostatok, a tým aj preukázané porušenia zákona, citované vo výrokovej časti tohoto rozhodnutia, zodpovedá účastník konania ako obchodník podľa zákona o ochrane spotrebiteľa – **BILLA, s.r.o.**

Vykonanou kontrolou bolo zistené, že skutkový stav nezodpovedal požiadavkám všeobecne záväzného právneho predpisu, keď sa účastník konania dopustil nekalej obchodnej praktiky vo forme klamlivého konania, ktoré zapríčinilo alebo mohlo zapríčiniť, že spotrebiteľ urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože bol uvedený do omylu alebo mohol byť uvedený do omylu, a to aj ak bola táto informácia vecne správna vo vzťahu k cene, resp. k existencii osobitnej cenovej výhody. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný, alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Tým bol porušený § 4 ods. 2 písm. a) v nadväznosti na § 9 ods.1, § 9 ods.5, § 9 ods.6 a § 10 ods.1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri rozhodovaní o druhu a výmere sankcie prihliadol orgán dohľadu podľa § 42 ods.3 zákona o ochrane spotrebiteľa na závažnosť, povahu, spôsob, rozsah, trvanie a okolnosti porušenia povinnosti, predchádzajúce porušenia právnych predpisov, ktorých sa obchodník dopustil a taktiež záujem účastníka konania o odstránenie alebo o zmiernenie negatívnych dôsledkov porušenia povinnosti vo vzťahu k spotrebiteľom, ktorý preukázateľne prejavil do vydania rozhodnutia o uložení sankcie.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v posudzovanom prípade v tom, že zo strany účastníka konania bola spotrebiteľovi pri ponuke výrobku poskytnutá informácia o zníženej predajnej cene vo výške 0,74 € a o cenovom zvýhodnení vo výške 25 %, pričom pri realizácii kúpy mu bola za predmetný výrobok účtovaná pôvodná cena vo výške 0,99 €. Medzi cenovou informáciou prezentovanou spotrebiteľovi pred uskutočnením kúpy a cenou skutočne účtovanou pri pokladni tak vznikol rozpor. Takýto postup nezodpovedá požiadavke odbornej starostlivosti, keďže obchodník nezabezpečil súlad medzi informáciami prezentovanými spotrebiteľovi pred uzatvorením obchodnej transakcie a cenou, ktorú následne za výrobok skutočne účtoval.

Správny orgán dospel k záveru, že účastník konania v danom prípade nepostupoval s odbornou starostlivosťou, ktorú možno od obchodníka dôvodne očakávať. Predmetné konanie bolo spôsobilé podstatne narušiť ekonomické správanie spotrebiteľa pri rozhodovaní o obchodnej transakcii.

Správny orgán prihliadal v zmysle vyššie uvedeného na závažnosť predmetného protiprávneho konania, keďže nedodržaním týchto povinností účastník konania reálne obmedzil rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa, nakoľko porušením zákazu nekalých obchodných praktík zo strany účastníka konania, a to vo forme klamlivého konania, mohlo preukázateľne dôjsť k zmene ekonomického správania spotrebiteľa.

Konaním účastníka konania boli naplnené všetky znaky nekalej obchodnej praktiky: t. j. rozpor s požiadavkami odbornej starostlivosti a podstatné narušenie ekonomického správania priemerného spotrebiteľa, keď spotrebiteľ rozumne očakával od obchodníka pri konaní. Po zohľadnení nekalej obchodnej praktiky, vrátane miery v akej je spôsobilá ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa, nemožno takéto konanie účastníka konania považovať za málo závažné.

Čas trvania protiprávneho skutkového stavu možno datovať do obdobia, kedy došlo vo vzťahu k spotrebiteľovi k dotknutému protiprávnemu konaniu (09.03.2026) až do času, kedy bolo správnomu orgánu doručené podanie s deklarovaním vykonania opatrení zo strany účastníka konania (13.03.2026), aby nedochádzalo do budúcnosti k obdobným pochybeniam.

Orgán dohľadu sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 09.04.2026 a 21.04.2026, vyjadrením účastníka konania a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení orgánu dohľadu, z rozsahu a významu zistených nedostatkov a okolností prípadu. Správny orgán zároveň vzal do úvahy aj tú skutočnosť, že na predmetné zistené protiprávne konanie upozorňoval spotrebiteľský podnet.

Pokiaľ ide o predchádzajúce porušenia právnych predpisov, ktorých sa účastník konania dopustil, orgánom dohľadu boli zistené nasledovné rozhodnutia o uložení pokuty zo strany správneho orgánu: č.k. P/0078/05/2022 zo dňa 21.12.2022, ktoré nadobudlo právoplatnosť dňa 05.12.2025; č.k. P/0049/05/2022 zo dňa 30.09.2022, ktoré nadobudlo právoplatnosť dňa 18.10.2022; č.k. F/0004/05/2023 zo dňa 06.03.2023, ktoré nadobudlo právoplatnosť dňa 22.03.2024; č.k. F/0063/05/2024 zo dňa 07.10.2024, ktoré nadobudlo právoplatnosť dňa 25.10.2024 a č.k. P/0043/05/2024 zo dňa 01.08.2024, ktoré nadobudlo právoplatnosť dňa 20.08.2024.

Ako obchodník podľa § 52 ods.3 zákona č. 46/1964 Zb. Občianskeho zákonníka nesmie BILLA, s.r.o. v zmysle ustanovení § 4 ods. 2 písm. a) v nadväznosti na § 9 ods.1, § 9 ods.5, § 9 ods.6, § 10 ods.1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa používať nekalé obchodné praktiky.

Správny orgán zhodnotil jednotlivé dôkazné prostriedky podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy vo vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinností obchodníka bolo objektívne preukázané. Správny orgán je viazaný zásadou zákonnosti, v intenciách ktorej je povinný v konaní a pri rozhodovaní zachovať procesné predpisy ako aj predpisy hmotnoprávne. Správny orgán je ďalej povinný dodržiavať zásadu materiálnej (objektívnej) pravdy spoločne so zásadou zákonnosti a zásadou voľného hodnotenia dôkazov v zmysle ustanovenia § 34 ods. 5 zákona o správnom konaní. Táto zásada vyslovuje požiadavku, podľa ktorej správny orgán je povinný zistiť skutočný stav veci, ktorý následne subsumuje pod príslušnú právnu normu zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

Podľa § 43 ods.1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa orgán dohľadu môže uložiť dohliadanej osobe za porušenie povinnosti podľa § 4 ods. 1 písm. g), ods. 2 písm. a), b), f) a g), § 5 ods. 1 písm. a) až k), ods. 2, § 15 ods. 1, 3 až 5, 7 až 9, § 16 ods. 1 a 2, § 17 ods. 1 až 5, 10 až 13, § 20 ods. 9 a 13, § 22 ods. 1, 2, 4 až 9 alebo za porušenie povinnosti podľa § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s § 3 ods. 2, § 19 ods. 1 a 2, § 20 ods. 1 až 3, 5, 6 a 10 a § 21 ods. 3 až 6 pokutu vo výške od 200 eur do 2 % obratu dohliadanej osoby za predchádzajúce účtovné obdobie, najviac 200 000 eur.

Podľa § 43 ods.4 zákona o ochrane spotrebiteľa sa obratom podľa odsekov 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 odseku 2 a odseku 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.

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

Pri určovaní výšky pokuty postupoval orgán dohľadu v súlade s § 42 a § 43 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď pri stanovení výšky sankcie vychádzal z riadnej účtovnej závierky účastníka konania zostavenej k 31.12.2025, z obsahu ktorej vyplýva, že účastník konania dosiahol za predchádzajúce účtovné obdobie obrat 922 951 000,- €, pričom 2% z uvedenej sumy predstavuje sumu vo výške 18 459 020,-€.

Ukladanie pokút 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. Výšku postihu je v rámci administratívneho trestania nutné diferencovať a individualizovať, majú na zreteli základné funkcie ukladania sankcií - individuálnu a generálnu prevenciu a represiu. Orgán dohľadu zároveň vychádzal zo zásady, aby v skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely, vrátane určenia výšky postihu pri zohľadnení obdobného skutkového stavu veci, a teda u účastníka konania vyvodil sankciu vo výške podobnej ako u iných účastníkov konania, u ktorých bol zistený obdobný nedostatok.

Pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská, na všetky okolnosti riešenej záležitosti, s dôrazom na dôležitosť ochrany ekonomických záujmov spotrebiteľov, pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

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.