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/0122/05/2025 **Dňa: 12.02.2026**

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: **KONDELA, s.r.o.**
sídlo: **Vojtaššákova 893, 027 44 Tvrdošín**
dátum a miesto výkonu dohľadu: výkon dohľadu na diaľku začal dňa 03.10.2025 inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, a to zaslaním *Oznámenia o výkone dohľadu na diaľku a výzvy na doručenie dokladov* zo dňa 03.10.2025 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk do elektronickej schránky účastníka konania, pokračoval zaslaním *Oznámenia a výzvy na doručenie písomného vyjadrenia k zisteniam* zo dňa 27.10.2025 zaslanej prostredníctvom portálu www.slovensko.sk do elektronickej schránky účastníka konania a bol ukončený zaslaním inšpekčného záznamu zo dňa 11.11.2025 na diaľku prostredníctvom portálu www.slovensko.sk do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania
IČO: **36 409 154**

pre porušenie zákazu podľa **§ 4 ods.2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa** v nadväznosti na **§ 9 ods. 1, § 9 ods.5, § 9 ods.6 a § 10 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa,** podľa ktorého **obchodník nesmie používať nekalé obchodné praktiky, a to vo forme klamlivého konania vo vzťahu k hlavným znakom produktu, ako dátum dodania,** keď bolo za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu zaevidovaného pod poradovým číslom P-207/2025 (7436/OMP/2025) zistené, že účastník konania v rozpore s informáciou uvedenou na *Detaile objednávky* zo dňa 16.08.2025 v znení „*Na sklade od: 09.09.2025“* a zároveň v rozpore s informáciou o novom termíne dodania produktu: 21.09.2025, ktorá bola spotrebiteľke oznámená emailom zo dňa

08.09.2025, zároveň v nesúlade s informáciou o novom termíne dodania produktu: 26.09.2025, ktorá bola spotrebiteľke oznámená emailom zo dňa 17.09.2025 a tiež v rozpore s informáciou o novom termíne dodania produktu: 02.10.2025, ktorá bola spotrebiteľke oznámená emailom zo dňa 19.09.2025, nedodal spotrebiteľke objednaný produkt: *Boxspringová posteľ, 160x200, béžová látka Velvet, GULLIETE+ darček* v cene 569,05 € (na základe objednávky č. 2511069621 zo dňa 16.08.2025 vykonanej prostredníctvom online rozhrania účastníka konania www.kondela.sk) v rámci deklarovanej doby dodania – *Na sklade od: 09.09.2025*, čím účastník konania porušil zákaz nekalej obchodnej praktiky 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 hlavným znakom produktu, ako je dátum dodania podľa § 4 ods.2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa v nadväznosti na § 9 ods. 1, § 9 ods.5, § 9 ods.6 a § 10 ods. 1 písm. b) tohto právneho predpisu.

u k l a d á

podľa § 43 ods. 1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **1000 € slovom tisíc 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-01220525.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 03.10.2025 bol inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj začatý výkon dohľadu na diaľku zaslaním *Oznámenia o výkone dohľadu na diaľku a výzvy na doručenie dokladov* zo dňa 03.10.2025 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk do elektronickej schránky účastníka konania: KONDELA, s.r.o., Vojtaššákova 893, 027 44 Tvrdošín, pokračoval zaslaním *Oznámenia a výzvy na doručenie písomného vyjadrenia k zisteniam* zo dňa 27.10.2025 zaslanej prostredníctvom portálu www.slovensko.sk a bol ukončený zaslaním inšpekčného záznamu zo dňa 11.11.2025 na diaľku prostredníctvom portálu www.slovensko.sk do jeho aktivovanej elektronickej schránky. Pri výkone dohľadu boli zistené nasledovné nedostatky, ktoré sú zdokumentované v inšpekčnom zázname zo dňa: 11.11.2025.

Kontrola bola zameraná na prešetrenie spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom P – 207/2025 (7436/OMP/2025).

Výkonom dohľadu na diaľku bolo zistené, že spotrebiteľka uzatvorila prostredníctvom online rozhrania účastníka konania www.kondela.sk dňa 16.08.2025 zmluvu na diaľku, ktorej predmetom boli nasledovné produkty v celkovej sume vo výške 569,05 €: *Boxspringová posteľ, 160x200, béžová látka Velvet, GULLIETE+ darček* (objednávka č. 2511069621 zo dňa 16.08.2025, Proforma faktúra č. 2531035303 zo dňa 16.08.2025; Faktúra č. 2510130303 zo dňa 18.08.2025 na sumu 569,05 €). Podľa informácie na *Detaile objednávky* zo dňa 16.08.2025 bola zo strany obchodníka deklarovaná doba dodania uvedená nasledovne: „*Na sklade od: 09.09.2025“.* V rámci emailu zo dňa 08.09.2025 obchodník vo vzťahu k spotrebiteľke uviedol: „*Vážený zákazník, informujeme Vás o zmene termínu dodania. Tovar Vám bude expedovaný po tomto termíne. Ospravedlňujeme sa za vzniknuté komplikácie s týmto spojené.... Nový termín dodania: 21.09.2025* “. Následne bola emailom zo dňa 17.09.2025 spotrebiteľke zaslaná informácia v znení: *Vážený zákazník,*

informujeme Vás o zmene termínu dodania. Tovar Vám bude expedovaný po tomto termíne. Ospravedlňujeme sa za vzniknuté komplikácie s týmto spojené.... Nový termín dodania: 26.09.2025 “ Emailom zo dňa 19.09.2025 informoval obchodník spotrebiteľku nasledovne: „*Vážený zákazník, informujeme Vás o zmene termínu dodania. Tovar Vám bude expedovaný po tomto termíne. Ospravedlňujeme sa za vzniknuté komplikácie s týmto spojené.... Nový termín dodania: 02.10.2025*.“ Z vyššie uvedeného je zrejmé, že deklarovaný termín dodania produktu nebol zo strany obchodníka dodržaný.

Na základe zistenia vyššie uvedených nedostatkov bola účastníkovi konania zaslaná písomnosť- *Oznámenie a výzva na doručenie písomného vyjadrenia k zisteniam* zo dňa 27.05.2025, s výzvou na vyjadrenie sa k predmetných zisteniam so stanovenou lehotou do 5 pracovných dní od prevzatia tejto písomnosti. Vo vyjadrení, ktoré bolo správnemu orgánu doručené dňa 04.11.2025, konateľ spoločnosti uviedol, správny orgán cituje: „*Spotrebiteľka si dňa 16.08.2025 objednala posteľ GULIETTE 160x200, béžová látka Velvet, JKP 0000404298 s predpokladaným dátumom naskladnenia 09.09.2025. Tento dátum naskladnenia bol spoločnosti vopred avizovaný zo strany dodávateľa, pričom bol z jeho strany následne po prijatí objednávky spotrebiteľky viackrát posunutý na neskorší termín. Prvotný termín naskladnenia 09.09.2025 bol najprv zmenený na 21.09.2025, následne na 26.09.2025 a nakoniec na 02.10.2025. Nakoľko sa jedná o externého dodávateľa, spoločnosť nemala ako ovplyvniť rýchlosť naskladnenia a posun termínov. O všetkých zmenách dátumu naskladnenia spoločnosť spotrebiteľku vo všetkých uvedených prípadoch riadne informovala. Zároveň konštatujeme, že spotrebiteľka v žiadnej fáze vybavovania objednávky nevyužila svoje právo na odstúpenie od zmluvy a na tieto zmeny termínov naskladnenia nereagovala a dňa 19.09.2025 o 10:22 spotrebiteľka telefonicky kontaktovala spoločnosť aby sa informovala o tom, či je možné zmeniť objednaný model alebo farbu objednanej postele na iný variant. Operátorka infolinky spotrebiteľke oznámila, že je možné vykonať zmenu v objednávke a požadovaný hnedý variant je ihneď k dispozícii, pričom bude v zmysle zvoleného spôsobu doručenia tovaru doručený do 6 pracovných dní. Zákazníčka na základe uvedených informácii vykonala zmenu v objednávke, na základe čoho jej bola doručená posteľ v hnedej farbe. Z telefonátu spotrebiteľky o zmene tovaru v objednávke existuje zvukový záznam, ktorý tvorí prílohu tohto vyjadrenia. V prvotnom vyjadrení spoločnosti sme zvukový záznam telefonátu so zákazníčkou nezasielali nakoľko vo výzve bolo výslovne uvedené že požadujete písomné doklady. Nakoľko v oznámení zo dňa 28.10.2025 kontrolný orgán konštatoval, že citácia: „Dohliadaná osoba žiadnym spôsobom nepreukázala dohodu medzi ňou a spotrebiteľkou na zmene farby produktu a ani termíne dodania výrobku“ predkladáme uvedený zvukový záznam telefonátu ako dôkaz prejavu vôle spotrebiteľky zmeniť objednanú farbu postele, ktorá meškala z výroby za farbu postele, ktorá bola skladom k dispozícii a dodanie bolo zrealizované v novo dohodnutom termíne. Počas telefonátu dňa 19.09.2025 zákazníčka preukazne súhlasila s novodohodnutým termínom dodania – ekologickou dopravou do 6 prac dní, ktorý bol aj dodržaný (tovar sme doručili 23.09.2025). Spoločnosť má teda za preukázané, že k zmene objednávky došlo na základe vlastnej žiadosti spotrebiteľky. Spoločnosť v žiadnom prípade nemala za cieľ nepravdivo informovať spotrebiteľku o dátume dodania a naopak proaktívne informovala spotrebiteľku o všetkých posunoch termínu dodania tak, ako boli z výroby nám avizované. Dátum dodania bol zmenený treťou stranou – externým dodávateľom. Spoločnosť spotrebiteľke v každom kroku vyšla v ústrety a po zmene objednávky, ktorá sa uskutočnila 19.09.2025 bol tovar spotrebiteľke dodaný 23.9.2025 (nie 23.10.2025 ako sa nesprávne uvádza oznámení zo dňa 28.10.2025 citácia: „Spotrebiteľke teda bol dodaný výrobok 23.10.2025“.)*

Orgán dohľadu po oboznámení sa so všetkými predloženými dokladmi a vyjadreniami účastníka konania zotrváva na svojom stanovisku, že tieto vyjadrenia nespochybnili zistený skutkový stav a jeho právne posúdenie. Z predloženého dokladu *: Detail objednávky zo dňa 16.08.2025,* je nepochybne zrejmý termín dodania objednaného výrobku a tento bol aj pre spotrebiteľku v čase

objednávania produktu jednoznačný. V danom prípade bola práve doba dodania výrobku pre spotrebiteľku zásadnou informáciou, na základe ktorej sa rozhodovala o to, či zmluvu na diaľku prostredníctvom daného online rozhrania uskutoční alebo nie, čo jasne vyplýva z obsahu spotrebiteľského podnetu. Vysvetlenie príčiny vzniku nedostatku nie je liberačným dôvodom z preukázaného porušenia zákona, ktorý neumožňuje orgánu dohľadu prihliadnuť na žiadne subjektívne aspekty, ako je poukázanie na externého dodávateľa a jeho posun termínov dodania produktu, čo účastník konania uvádza ako dôvod nenaskladnenia produktu v riadnom čase. Skutočnosť, že spotrebiteľka v danom prípade nevyužila právo na odstúpenie od zmluvy na diaľku alebo to, že mohlo dôjsť následne k zmene zmluvy na diaľku ohľadom predmetu dodania (iného typu postele), je v súvislosti s dotknutým porušením povinnosti, a to nekalej obchodnej praktiky, ktorá je zakázaná pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie, irelevantné. Spotrebiteľka v rámci svojho podnetu zreteľne poukazuje na neustále posúvanie termínu dodania, čo malo byť v čase písania podnetu, predĺženie o 44 kalendárnych dní. Zákon o ochrane spotrebiteľa definuje rozhodnutie o obchodnej transakcii ako rozhodnutie spotrebiteľa o tom, či, ako a za akých podmienok spotrebiteľ výrobok kúpi, zaplatí zaň vcelku alebo po častiach, alebo si uplatní právo zo záväzkového vzťahu vo vzťahu k výrobku bez ohľadu na to, či sa spotrebiteľ rozhodne konať alebo zdržať konania. Daným konaním účastníka konania bol spotrebiteľ uvedený do omylu ohľadom termínu dodania objednaného tovaru, v dôsledku čoho mohol spotrebiteľ prijať rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

Uvedeným konaním sa účastník konania ako obchodník dopustil nekalej obchodnej praktiky 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 hlavným znakom produktu, ako je dátum dodania podľa § 4 ods.2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa v nadväznosti na § 9 ods. 1, § 9 ods.5, § 9 ods.6 a § 10 ods. 1 písm. b) tohto právneho predpisu.

Podľa § 1 ods. 1 písm. a) zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len zákon 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 § 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. b) 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 k hlavným vlastnostiam produktu, ako je dátum dodania.

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 16.01.2026 s dátumom doručenia dňa 16.01.2026, **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 zistený nedostatok, a tým aj preukázané porušenia zákona, citované vo výrokovej časti tohoto rozhodnutia, zodpovedá účastník konania ako obchodník podľa zákona o ochrane spotrebiteľa – **KONDELA, 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 hlavným znakom produktu, ako je dátum dodania. 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. b) 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 porušení povinnosti účastníka konania, ktorý v rozpore s odbornou starostlivosťou porušil zákaz použitia nekalej obchodnej praktiky formou klamlivého konania vo vzťahu k hlavnému znaku produktu, ktorým je dátum dodania, ktoré bolo spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa, keď pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania v rozpore s informáciou uvedenou na *Detaile objednávky* zo dňa 16.08.2025 v znení „*Na sklade od: 09.09.2025“* a zároveň v rozpore s informáciou o novom termíne dodania produktu: 21.09.2025, ktorá bola spotrebiteľke oznámená emailom zo dňa 08.09.2025, v nesúlade s informáciou o novom termíne dodania produktu: 26.09.2025, ktorá bola spotrebiteľke oznámená emailom zo dňa 17.09.2025 a tiež v rozpore s informáciou o novom termíne dodania produktu: 02.10.2025, ktorá bola spotrebiteľke oznámená emailom zo dňa 19.09.2025, nedodal spotrebiteľke objednaný produkt: *Boxspringová posteľ, 160x200, béžová látka Velvet, GULLIETE+ darček* v cene 569,05 € (na základe objednávky č. 2511069621 zo dňa 16.08.2025 vykonanej prostredníctvom online rozhrania kontrolovaného subjektu www.kondela.sk) v rámci deklarovanej doby dodania, pričom predmetné konanie bolo spôsobilé uviesť spotrebiteľa do omylu a mohlo zapríčiniť, že tento urobí o obchodnej transakcii rozhodnutie, ktoré by inak neurobil.

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 stanovením termínu dodávky objednaného výrobku, ktorý nebol v skutočnosti dodržaný, 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, t. j. dodaní objednaného tovaru, dodržanie stanoveného termínu. Po zohľadnení nekalej obchodnej praktiky, vrátane miery v akej je spôsobilá ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho právo na dodanie objednaného výrobku, nemožno takéto konanie účastníka konania považovať za málo závažné.
Pri určovaní výšky postihu vzal správny orgán do úvahy aj to, že účel zvýšenej ochrany spotrebiteľa, ktorý uzatvára spotrebiteľskú zmluvu, nebol z dôvodov porušenia povinností splnený. Spotrebiteľ v dobrej viere uzatvára zmluvu s obchodníkom, od ktorého očakáva, že vzhľadom na predmet jeho podnikania koná v súlade s odbornou starostlivosťou. Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Orgán dohľadu sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 11.11.2025, vyjadreniami účastníka konania zo dňa 09.10.2025 a 04.11.2025 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení orgánu dohľadu, z rozsahu a významu zistených nedostatkov a okolností prípadu. Správny orgán 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 v minulom období orgán dohľadu prihliadol aj na vydanie nasledovných rozhodnutí, ktoré boli vydané Inšpektorátom SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj: rozhodnutie č. k. P/0010/05/2021 o uložení pokuty vo výške 300,- € zo dňa 14.07.2021, ktoré nadobudlo právoplatnosť dňa 29.07.2021; rozhodnutie č. k. P/0156/05/2021 o uložení pokuty vo výške 300,- € zo dňa 12.04.2022, ktoré nadobudlo právoplatnosť dňa 27.04.2022; rozhodnutie č. k. VB/0087/05/2024 o uložení pokuty vo výške 2000,- € zo dňa 25.11.2024, ktoré nadobudlo právoplatnosť dňa 10.12.2024 a rozhodnutie č. k. Z/0109/05/2024 o uložení pokuty vo výške 4200,- € zo dňa 27.03.2025, ktoré nadobudlo právoplatnosť dňa 11.04.2025.

Ako obchodník podľa § 52 ods.3 zákona č. 46/1964 Zb. Občianskeho zákonníka nesmie KONDELA, 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. b) 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 31.12.2024, z obsahu ktorej vyplýva, že účastník konania dosiahol za predchádzajúce účtovné obdobie obrat 42 354 359,- €, pričom 2% z uvedenej sumy predstavuje sumu vo výške 847 087,18 €.

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, majúc 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.