

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici
pre Banskobystrický kraj Dolná 46, 974 01 Banská Bystrica

Číslo: AB/0012/06/2022

V Banskej Bystrici dňa 30.05.2022



ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 4 ods. 5 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, § 26 písm. c) zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov

rozhodol takto:

účastníkovi konania: Jaroslav Hrmo – JAMO, s miestom podnikania Vansovej 6/133, 965 01 Žiar nad Hronom,

IČO: 43 470 386,

pre porušenie povinnosti predávajúceho v lehote určenej subjektom alternatívneho riešenia sporov poskytnúť vyjadrenie ku skutočnostiam uvedeným v návrhu a na základe výzvy subjektu alternatívneho riešenia sporov vysvetlenie, vyjadrenie alebo doklady týkajúce sa predmetu sporu, ktoré má k dispozícii, keď dňa 30.03.2022 bol na Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj (ďalej len ako „inšpektorát SOIBB“) z Ústredného inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave, Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia sporov, postúpený spis v konaní č. A/2/61/2022-8, nakoľko predávajúci – Jaroslav Hrmo – JAMO, IČO: 43 470 386, s miestom podnikania Vansovej 6/133, 965 01 Žiar nad Hronom (ďalej aj ako „predávajúci“), neposkytol súčinnosť subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej aj ako „subjekt ARS“).

Dňa 04.01.2022 bol na Ústredný inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave, Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia sporov doručený návrh spotrebiteľky p. V. J. na začatie alternatívneho riešenia sporov s predávajúcim.

Listom zo dňa 17.01.2022 (zn. A/2/61/2022-8) predávajúcemu zaslaným dňa 17.01.2022 bolo z Kontaktného miesta ARS pre Žilinský kraj (ďalej len subjekt ARS) v zmysle ust. § 14 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov podnikateľskému subjektu Jaroslav Hrmo – JAMO, IČO: 43 470 386, s miestom podnikania Vansovej 6/133, 965 01 Žiar nad Hronom prostredníctvom poštového podniku ako doporučená listová zásielka s doručovaním do vlastných rúk zaslané

„Oznámenie o začatí alternatívneho riešenia sporu a výzva na vyjadrenie sa k skutočnostiam uvedeným v návrhu a poskytnutie dokladov“. Predávajúci doporučenú zásielku v odbernej lehote neprevzal, pričom táto bola dňa 11.02.2022 subjektu ARS vrátená späť.

Vzhľadom na skutočnosť, že predávajúci vyššie uvedené „Oznámenie o začatí alternatívneho riešenia sporu a výzva na vyjadrenie sa k skutočnostiam uvedeným v návrhu a poskytnutie dokladov“ v zmysle § 14 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov neprevzal v odbernej lehote, dňa 15.02.2022 mu bolo subjektom ARS toto oznámenie zaslané aj elektronicky, a to na e-mailovú adresu hrmoj69@gmail.com, ako aj opakovane prostredníctvom poštového podniku ako doporučená listová zásielka s doručovaním do vlastných rúk (zn. A/2/61/2022-8). Predávajúci ani túto doporučenú zásielku v odbernej lehote neprevzal, pričom táto bola dňa 10.03.2022 subjektu ARS vrátená späť.

Predávajúci na predmetnú výzvu vôbec nereagoval a subjektu ARS neposkytol potrebnú súčinnosť pri alternatívnom riešení sporu.

Uvedeným konaním bola porušená povinnosť predávajúceho v lehote určenej subjektom alternatívneho riešenia sporov, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní od doručenia, poskytnúť vyjadrenie ku skutočnostiam uvedeným v návrhu a na základe výzvy subjektu alternatívneho riešenia sporov vysvetlenie, vyjadrenie alebo doklady týkajúce sa predmetu sporu, ktoré má k dispozícii,

teda za porušenie povinností ustanovených v § 15 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, na základe správnej úvahy

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 27 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov

p o k u t u

vo výške **1 000 €** slovom **Jedentisíc Eur,**

ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia na účet vedený v štátnej pokladnici

č.: **SK5781800000007000065068**

VS – 0012062022

O d ô v o d n e n i e

Dňa 30.03.2022 bol na Inšpektorát SOIBB z Ústredného inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave, Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia sporov, postúpený spis v konaní č. A/2/61/2022-8, nakoľko predávajúci – Jaroslav Hrmo – JAMO, IČO: 43 470 386, s miestom podnikania Vansovej 6/133, 965 01 Žiar nad Hronom, neposkytol súčinnosť subjektu alternatívneho riešenia sporov.

Dňa 04.01.2022 bol na Ústredný inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave, Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia sporov doručený návrh spotrebiteľky p. V. J. na začatie alternatívneho riešenia sporov s predávajúcim.

Listom zo dňa 17.01.2022 (zn. A/2/61/2022-8) predávajúcemu zaslaným dňa 17.01.2022 bolo z Kontaktného miesta ARS pre Žilinský kraj (ďalej len subjekt

ARS) v zmysle ust. § 14 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov podnikateľskému subjektu Jaroslav Hrmo – JAMO, IČO: 43 470 386, s miestom podnikania Vansovej 6/133, 965 01 Žiar nad Hronom prostredníctvom poštového podniku ako doporučená listová zásielka s doručovaním do vlastných rúk zaslané „*Oznámenie o začatí alternatívneho riešenia sporu a výzva na vyjadrenie sa k skutočnostiam uvedeným v návrhu a poskytnutie dokladov*“. Predávajúci doporučenú zásielku v odbernej lehote neprevzal, pričom táto bola dňa 11.02.2022 subjektu ARS vrátená späť.

Vzhľadom na skutočnosť, že predávajúci vyššie uvedené „*Oznámenie o začatí alternatívneho riešenia sporu a výzva na vyjadrenie sa k skutočnostiam uvedeným v návrhu a poskytnutie dokladov*“ v zmysle § 14 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov neprevzal v odbernej lehote, dňa 15.02.2022 mu bolo subjektom ARS toto oznámenie zaslané aj elektronicky, a to na e-mailovú adresu hrmoj69@gmail.com, ako aj opakovane prostredníctvom poštového podniku ako doporučená listová zásielka s doručovaním do vlastných rúk (zn. A/2/61/2022-8). Predávajúci ani túto doporučenú zásielku v odbernej lehote neprevzal, pričom táto bola dňa 10.03.2022 subjektu ARS vrátená späť.

Predávajúci na predmetnú výzvu vôbec nereagoval a subjektu ARS neposkytol potrebnú súčinnosť pri alternatívnom riešení sporu.

Uvedeným protiprávnym konaním predávajúceho došlo k porušeniu povinnosti predávajúceho v lehote určenej subjektom alternatívneho riešenia sporov, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní od doručenia, poskytnúť vyjadrenie ku skutočnostiam uvedeným v návrhu a na základe výzvy subjektu alternatívneho riešenia sporov vysvetlenie, vyjadrenie alebo doklady týkajúce sa predmetu sporu, ktoré má k dispozícii, t.j. k porušeniu § 15 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie zákona, citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá podnikateľský subjekt uvedený vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Na základe zisteného a preukázaného skutkového stavu bolo voči kontrolovanému subjektu v zmysle § 18 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov oznámením o začatí správneho konania č. AB/0012/06/2022 zo dňa 07.04.2022 začaté správne konanie o uložení pokuty podľa § 27 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len ako „správne konanie“). Oznámenie o začatí správneho konania bolo kontrolovanému subjektu zaslané prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - www.slovensko.sk dňa 07.04.2022. Dňa 30.04.2022 bolo správne orgánu doručené oznámenie, že zásielka nebola účastníkovi konania listinne doručená z dôvodu, že adresát si zásielku neprevzal v odbernej lehote.

Podľa ustanovenia § 17 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente), orgán verejnej moci je povinný uplatňovať výkon verejnej moci elektronicke podľa tohto zákona.

Podľa ustanovenia § 31a ods. 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) „*Orgán verejnej moci za podmienok podľa odsekov 11 a 12 odošle elektronický úradný dokument prostredníctvom modulu elektronického doručovania správcovi modulu elektronického doručovania, ktorý prostredníctvom modulu elektronického doručovania bezodkladne zabezpečí jeho doručenie do elektronickej schránky adresáta, a ak elektronická schránka adresáta nie je aktivovaná, zabezpečí jeho doručenie adresátovi v listinnej podobe prostredníctvom poštového podniku, spôsobom podľa osobitného predpisu upravujúceho konanie v danej veci.*“

Podľa ustanovenia § 25 ods. 3 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní „*Ak nemožno doručiť písomnosť podnikateľovi – fyzickej osobe na adresu, ktorú uviedla alebo je známa, ani na adresu jej miesta podnikania uvedenú v živnostenskom registri alebo v inom registri, v ktorom je zapísaná, a jej iná adresa nie je správny orgán známa, písomnosť sa považuje za doručení dňom vrátenia nedoručenej zásielky správny orgán, a to aj vtedy, ak sa podnikateľ – fyzická osoba o tom nedozvie.*“

Kontrolovaný subjekt ku dňu vydania tohto rozhodnutia nevyužil svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, a teda sa pred vydaním tohto rozhodnutia nevyjadril k jeho podkladu, k spôsobu jeho zistenia a ani nenavrhol jeho doplnenie. Vzhľadom na uvedené, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol z listín založených v správnom spise spoľahlivo zistený skutkový stav. Ako dôkaz slúžia listiny preukazujúce snahu orgánu ARS o uskutočnenie efektívneho alternatívneho riešenia sporu s účastníkom konania a listiny preukazujúce skutočnosť, že na túto snahu účastník konania nereagoval a súčinnosť orgánu ARS neposkytol.

Podľa ustanovenia § 15 ods. 1 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, strany sporu sú povinné spolupracovať so subjektom alternatívneho riešenia sporov a poskytovať mu potrebnú súčinnosť na dosiahnutie rýchleho a efektívneho priebehu alternatívneho riešenia sporu.

Podľa ustanovenia § 15 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov je predávajúci povinný v lehote určenej subjektom alternatívneho riešenia sporov, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní od doručenia, poskytnúť a) vyjadrenie ku skutočnostiam uvedeným v návrhu; b) na základe výzvy subjektu alternatívneho riešenia sporov vysvetlenie, vyjadrenie alebo doklady týkajúce sa predmetu sporu, ktoré má k dispozícii.

Podľa ustanovenia § 26 písm. c) zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov je Orgánom kontroly nad dodržiavaním povinnosti poskytnúť súčinnosť podľa § 15 ods. 2 a 3 Slovenská obchodná inšpekcia nad predávajúcim, nad ktorým nevykonávajú dohľad orgány podľa písmen a) a b) § 26 cit. zákona.

Cieľom inštitútu alternatívneho riešenia sporov je vytvorenie novej možnosti pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne alebo s minimálnymi nákladmi oproti iným existujúcim formám riešenia sporov, ktorými sú napr. mediácia, rozhodcovské alebo súdne konanie. Týmto spôsobom sa má dopomôcť najmä k flexibilitate v komunikácii počas riešenia spotrebiteľského sporu a k úspore času, prostriedkov a nákladov súvisiacich

s uplatnením práv spotrebiteľa. Cieľom celého postupu alternatívneho riešenia sporu pred subjektom je dosiahnutie zmierlivého riešenia, resp. dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva záväzným právnym podkladom.

Každý spotrebiteľ má právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov a žiadať tak alternatívne riešenie jeho sporu s predávajúcim. Ide o prostriedok napomáhajúci vymoženiu a ochrane práv spotrebiteľov. V súvislosti so vznikom inštitútu alternatívneho riešenia sporov a so zavedením práva pre spotrebiteľov boli zavedené aj povinnosti pre predávajúcich, a to mimo iného povinnosť v lehote určenej subjektom alternatívneho riešenia sporov, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní od doručenia, poskytnúť jednak vyjadrenie ku skutočnostiam uvedeným v návrhu, ale tiež na základe výzvy subjektu alternatívneho riešenia sporov poskytnúť vysvetlenie, vyjadrenie alebo doklady týkajúce sa predmetu sporu, ktoré má k dispozícii. Jedine pri ich dôkladnom plnení má tento ešte stále pomerne nový inštitút šancu dostať sa do povedomia tak spotrebiteľov, ako aj predávajúcich a stať sa tak účinným nástrojom na riešenie spotrebiteľských problémov.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle ust. § 27 ods. 4 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov vzal do úvahy závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania a prihliadol tiež na rozsah a mieru hroziacej alebo spôsobenej ujmy, nakoľko podnikateľský subjekt neposkytol súčinnosť subjektu ARS. Subjekt ARS tak nemohol pristúpiť k riešeniu sporu, so žiadosťou o riešenie ktorého sa na neho obrátil spotrebiteľ, nakoľko súčinnosť podnikateľského subjektu poskytnutá nebola.

Pri určovaní výšky pokuty správny orgán vzal do úvahy aj závažnosť tohto konania spočívajúcu v tom, že uvedeným opomenutím, postupom, resp. ignoráciou subjektu ARS došlo zo strany účastníka konania k nerešpektovaniu povinnosti Slovenskej obchodnej inšpekcie, vyplývajúceho jej z ustanovenia § 4 ods. 5 zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a to alternatívne riešiť spotrebiteľské spory s predávajúcimi. Neposkytnutím potrebnej súčinnosti sa stáva tento inštitút neefektívny a spotrebiteľ sa musí domáhať svojich práv súdnou cestou.

Ďalej správny orgán vzal v úvahu spoločenskú nebezpečnosť takéhoto konania a následky protiprávneho konania, spočívajúce v znemožnení alternatívneho riešenia spotrebiteľského sporu.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil aj spôsob, akým bol zákon porušený, a to ignorovaním subjektu ARS a neposkytnutím potrebnej súčinnosti.

Z hľadiska následkov správny orgán zohľadnil skutočnosť, že spotrebiteľský problém nemohol byť v dôsledku neposkytnutia súčinnosti zo strany podnikateľského subjektu riešený. Správny orgán tak vzal do úvahy oslabenie práva spotrebiteľa garantovaného mu v ustanovení § 3 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého má každý spotrebiteľ právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia sporov. Dôsledkom je, že subjekt ARS napriek podanému návrhu spotrebiteľa nemohol vec riešiť, teda spotrebiteľ, ktorý sa v dobrej viere obrátil s podnetom na subjekt ARS, nezíska adekvátnu pomoc pri riešení jeho sporu s predávajúcim. Napriek tomu, že spotrebiteľ využil svoje právo a obrátil sa na subjekt ARS, k

riešení spotrebiteľského sporu nedošlo, čo nezodpovedá záujmu na zabezpečení vysokej miery ochrany spotrebiteľa.

Na kritériá uvedené v ustanovení § 27 ods. 4 cit. zákona, ktoré správny orgán pri určovaní výšky pokuty nemohol vyhodnotiť, správny orgán prihliadal v prospech účastníka konania.

Správny orgán prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť. Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 27 ods. 4 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia pričom ak ide o finančný postih, nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so Správnym poriadkom a síce s ustanovením § 3 ods. 4, v zmysle ktorého správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely a teda sú povinné objektívne podobné prípady rozhodovať zhodne. Správny orgán má za to, že pokuta uložená účastníkovi konania, nevykazuje neodôvodnené rozdiely s prípadmi iných podnikateľských subjektov za obdobné porušenie zákona, je uložená odôvodnene, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

Podľa ustanovenia § 27 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, orgán kontroly podľa § 26 cit. zákona uloží predávajúcemu alebo tretej osobe, ktorá bola požiadaná o súčinnosť, za porušenie povinnosti podľa § 15 ods. 2 alebo ods. 3 pokutu od 500 eur do 10 000 eur; horná hranica sadzby pokuty sa zvyšuje na dvojnásobok, ak predávajúci alebo tretia osoba, ktorá bola požiadaná o súčinnosť, opakovane poruší tú istú povinnosť, za ktorej porušenie mu už bola uložená pokuta orgánom kontroly počas 12 mesiacov odo dňa právoplatnosti predchádzajúceho rozhodnutia o uložení pokuty.

Pokutu, ktorú môže správny orgán v zmysle § 27 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov uložiť od 500 € až do výšky 10.000 €, bola uložená v zákonom stanovenej sadzbe.

Pri zohľadnení všetkých uvedených skutočností správny orgán rozhodol tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Keďže správny orgán uložil pokutu v zákonnej sadzbe má za to, že pokuta uložená v tejto výške je s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona a od uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale aj preventívny účinok.

Poučenie :

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj, Ústrednému Inšpektorátu SOI 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.

JUDr. Ján Macík
riaditeľ inšpektorátu SOI
pre Banskobystrický kraj