

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

Číslo: AB/0035/06/2022

V Banskej Bystrici dňa 13.09.2022



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: Miza shop s. r. o., IČO: 51 170 752, so sídlom Košická cesta 1935, 979 01 Rimavská Sobota,

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 25.07.2022 bol na Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj (ďalej len ako „inšpektorát SOIBB“) z Ústredného inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave, Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia sporov, postúpený spis v konaní č. A/77/61/2022-5, nakoľko predávajúci – Miza shop s. r. o., IČO: 51 170 752, so sídlom Košická cesta 1935, 979 01 Rimavská Sobota (ďalej aj ako „predávajúci“), neposkytol súčinnosť subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len ako „ARS“).

Dňa 22.04.2022 bol na Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave, Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia sporov doručený návrh spotrebiteľa p. J. F. na začatie alternatívneho riešenia sporov s predávajúcim.

Dňa 27.04.2022 bolo Kontaktným miestom ARS pre Žilinský kraj (ďalej len ako „subjekt ARS“) v zmysle § 14 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov prostredníctvom poštového podniku predávajúcemu zaslané „Oznámenie o začatí alternatívneho riešenia sporu a výzva na vyjadrenie sa k skutočnostiam uvedeným v návrhu a poskytnutie dokladov“ č. A/77/61/2022-5 zo dňa 27.04.2022 (ďalej aj ako „oznámenie“). Predmetné oznámenie bolo predávajúcemu doručené dňa 03.05.2022. Aj napriek tejto skutočnosti predávajúci na predmetné oznámenie nereagoval, pričom rovnako tak ani neposkytol potrebnú súčinnosť pri alternatívnom riešení sporu.

Z uvedeného dôvodu bola dňa 30.05.2022 subjektom ARS prostredníctvom poštového podniku predávajúcemu zaslaná „Výzva na vyjadrenie sa“ č. A/77/61/2022-5 zo dňa 30.05.2022 (ďalej aj ako „výzva“). Predmetná výzva bola predávajúcemu doručená dňa 15.06.2022. Predávajúci aj napriek tejto skutočnosti na predmetnú výzvu nereagoval, pričom rovnako tak ani neposkytol potrebnú súčinnosť pri alternatívnom riešení sporu.

Uvedeným konaním bola porušená povinnosť predávajúceho v zmysle ust. § 15 ods. 2 písm. a) a b) zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov 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 písm. a) a b) 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 **2 000 €** slovom **Dvetisíc Eur,**

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

č.: SK5781800000007000065068

VS – 0035062022

O d ô v o d n e n i e

Dňa 25.07.2022 bol na Inšpektorát SOIBB z Ústredného inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave, Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia sporov, postúpený spis v konaní č. A/77/61/2022-5, nakoľko predávajúci – Miza shop s. r. o., IČO: 51 170 752, so sídlom Košická cesta 1935, 979 01 Rimavská Sobota, neposkytol súčinnosť subjektu ARS.

Dňa 22.04.2022 bol na Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave, Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia sporov doručený návrh spotrebiteľky p. J. F. na začatie alternatívneho riešenia sporov s predávajúcim.

Dňa 27.04.2022 bolo subjektom ARS v zmysle § 14 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov prostredníctvom poštového podniku predávajúcemu zaslané „Oznámenie o začatí alternatívneho riešenia sporu a výzva na vyjadrenie sa k skutočnostiam uvedeným v návrhu a poskytnutie dokladov“ č. A/77/61/2022-5 zo dňa 27.04.2022. Predmetné oznámenie bolo predávajúcemu doručené dňa 03.05.2022. Aj napriek tejto skutočnosti predávajúci na predmetné oznámenie nereagoval, pričom rovnako tak ani neposkytol potrebnú súčinnosť pri alternatívnom riešení sporu.

Z uvedeného dôvodu bola dňa 30.05.2022 subjektom ARS prostredníctvom poštového podniku predávajúcemu zaslaná „Výzva na vyjadrenie sa“ č. A/77/61/2022-5 zo dňa 30.05.2022. Predmetná výzva bola predávajúcemu doručená dňa 15.06.2022. Predávajúci aj napriek tejto skutočnosti na predmetnú výzvu nereagoval, pričom rovnako tak ani neposkytol potrebnú súčinnosť pri alternatívnom riešení sporu.

Uvedeným konaním bola porušená povinnosť predávajúceho v zmysle ust. § 15 ods. 2 písm. a) a b) zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov 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.

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/0035/06/2022 zo dňa 29.07.2022 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 29.07.2022. Vzhľadom na skutočnosť, že kontrolovaný subjekt oznámenie o začatí správneho konania neprevzal v zákonnej 15 - dňovej úložnej lehote, sa toto v súlade s § 32 ods. 5 písm. b) zákona č. 305/2013 Z. z. o e-Governmente považuje za doručené dňom 14.08.2022.

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 § 32 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) „Uložením elektronickej úradnej správy rozumie okamih, odkedy je elektronicke úradná správa objektívne dostupná prijímateľovi v elektronickej schránke adresáta.“

Podľa § 32 ods. 2 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) „Úložnou lehotou na účely tohto zákona je lehota, počas ktorej je uložená elektronicke úradná správa považovaná za nedoručenú. Úložná lehota je 15 dní odo dňa nasledujúceho po dni uloženia elektronickej úradnej správy, ak osobitný predpis neustanovuje inú lehotu.“

Podľa § 32 ods. 5 písm. b) 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) „Elektronicke úradná správa, vrátane všetkých elektronickeých dokumentov, sa považuje za doručenú ak nie je adresátom orgán verejnej moci a doručuje sa do vlastných rúk, elektronicke úradná správa, vrátane všetkých elektronickeých dokumentov dňom, hodinou, minútou a sekundou uvedenými na

elektronickej doručenke alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel.“

Podľa ustanovenia § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní „*Správny orgán je povinný dať účastníkom konania a zúčastneným osobám možnosť, aby sa pred vydaním rozhodnutia mohli vyjadriť k jeho podkladu i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.*“

Vzhľadom na skutočnosť, že 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, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou 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 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 flexibilitě 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 nového práva pre spotrebiteľov bola zavedené 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 hrozacej 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.

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.

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 riešeniu spotrebiteľského sporu nedošlo, čo nezodpovedá záujmu na zabezpečení vysokej miery ochrany spotrebiteľa. Ako následok možno uvažovať aj o tom, že pokiaľ systém alternatívneho riešenia sporov nebude pre odmietanie súčinnosti zo strany predávajúceho efektívny, neuchytí sa ako nástroj na riešenie spotrebiteľských sporov s nižšou hodnotou, nezíska si potrebnú dôveryhodnosť a spotrebiteľské spory s nižšou hodnotou, ktoré by inak mohli byť vyriešené alternatívnym spôsobom, budú naďalej musieť riešiť súdy, pričom pri efektívnom fungovaní systému alternatívneho riešenia sporov by mohlo dôjsť k ich odbremeneniu.

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.

Správny orgán prihliadol na skutočnosť, že účastníkovi konania bola rozhodnutím v správnom konaní č. AB/0047/06/2021 zo dňa 07.12.2021, 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, uložená pokuta vo výške 1 000 €. Rozhodnutie nadobudlo právoplatnosť dňa 10.01.2022. Vzhľadom na skutočnosť, že ide o opakované porušenie tej istej povinnosti, za ktorej porušenie účastníkovi konania už bola uložená pokuta počas 12 mesiacov odo dňa právoplatnosti predchádzajúceho rozhodnutia o uložení pokuty, správny orgán bol povinný rozhodovať o pokute s hornou hranicou sadzby zvýšenou na dvojnásobok.

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 20.000 €, 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