

**SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA**  
**Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj**  
**Pekárska 23, 917 01 Trnava**

---

Číslo: AB/0083/02/2024

Dňa: 28.06.2024

Slovenská obchodná inšpekcia (ďalej len „SOI“), Inšpektorát SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, ods. 2 písm. b), § 4 ods. 1, ods. 2 písm. d) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov a § 26 písm. c) zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní,

**ukladá účastníkovi konania:**

**obchodné meno:** Online Shop s. r. o.  
**sídlo:** Petzvalova 15/A, Trnava 917 02  
**IČO:** 52 810 691

**pre porušenie 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 poskytnúť na základe výzvy subjektu alternatívneho riešenia sporov vysvetlenie, vyjadrenie alebo doklady týkajúce sa predmetu sporu, ktoré má k dispozícii v zmysle § 15 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, nakoľko dňa 10.05.2024 bol na Inšpektorát SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj z Ústredného inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave, Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia sporov, postúpený originál spisového obalu konania č. A/226/61/2023-4, nakoľko predávajúci – Online Shop s. r. o., Petzvalova 15/A, 917 02 Trnava, IČO: 52 810 691 (ďalej len „účastník konania“), neposkytol súčinnosť subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „ARS“).**

Dňa 27.11.2023 bol na Ústredný inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave, Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia sporov, doručený návrh spotrebiteľov M.Š a Mgr. S.Š. na začatie alternatívneho riešenia sporov s účastníkom konania.

Listom zo dňa 22.12.2023 (zn. A/226/61/2023-4) bolo z Kontaktného miesta ARS pre Nitriansky kraj v zmysle § 14 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov účastníkovi konania, doporučenou listovou zásielkou do vlastných rúk zaslané „Oznámenie o začatí alternatívneho riešenia sporu a výzva na vyjadrenie sa k skutočnostiam uvedeným v návrhu a poskytnutie dokladov“ do 16 dní odo dňa doručenia predmetného oznámenia. Doporučená listová zásielka sa dňa 18.01.2024 vrátila subjektu ARS pre Nitriansky kraj späť s uvedením „zásielka neprevzatá v odbernej lehote“.

Listom zo dňa 07.02.2024 (zn. A/226/61/2023-4) bolo opakovane z Kontaktného miesta ARS pre Nitriansky kraj v zmysle § 14 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom

riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov účastníkovi konania doporučenou listovou zásielkou do vlastných rúk zaslané „Oznámenie o začatí alternatívneho riešenia sporu a výzva na vyjadrenie sa k skutočnostiam uvedeným v návrhu a poskytnutie dokladov“ do 16 dní odo dňa doručenia predmetného oznámenia. Doporučená listová zásielka sa dňa 11.03.2024 vrátila subjektu ARS pre Nitriansky kraj späť s uvedením „zásielka neprevzatá v odbernej lehote“.

Z dôvodu nedoručenia doporučených listových zásielok bolo dňa 27.03.2024 účastníkovi konania na e-mailovú adresu [info@roletyzaluzie.sk](mailto:info@roletyzaluzie.sk), uvedenú na faktúre č. 2023077 zo dňa 11.10.2023, zaslané „Upozornenie“. Účastník konania sa, aj napriek upozorneniu, že sa má v lehote 16 dní vyjadriť, žiadnym spôsobom nevyjadril a neposkytol subjektu alternatívneho riešenia sporov potrebnú súčinnosť.

Účastník konania sa v lehote stanovenej subjektom ARS ku skutočnostiam uvedeným v návrhu spotrebiteľky nevyjadril a ani neposkytol žiadne doklady.

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: **800 €** (slovom: **osemsto eur**),

ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní odo dňa právoplatnosti rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č.ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS: 00830224.

### **O d ô v o d n e n i e :**

Dňa 10.05.2024 bol na Inšpektorát SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj z Ústredného inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave, Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia sporov, postúpený originál spisového obalu konania č. A/226/61/2023-4, nakoľko účastník konania, neposkytol súčinnosť subjektu ARS.

Dňa 27.11.2023 bol na Ústredný inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave, Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia sporov, doručený návrh spotrebiteľov M.Š a Mgr. S.Š. na začatie alternatívneho riešenia sporov s účastníkom konania, nakoľko nesúhlasili so spôsobom vybavenia reklamácie výrobku – vonkajšie žalúzie, zakúpeného u účastníka konania v hodnote 2 760 €, uplatnenej pri montáži výrobku dňa 11.10.2023, z dôvodu, že žalúzie boli menšie, medzi špaletou a rámom bola medzera 2 cm a dĺžka bočných líšt nebola rovnomerná. Účastník konania navrhoval spôsob vyriešenia problému špeciálnou výplňou, s čím spotrebiteľia nesúhlasili, nakoľko špeciálna výplň bola obyčajná expanzná hubka, ktorá vplyvom poveternostných podmienok zvetrá a nie je estetickým, ani dlhodobým riešením, a navyše neriešila dĺžku bočných líšt.

Listom zo dňa 22.12.2023 (zn. A/226/61/2023-4) bolo z Kontaktného miesta ARS pre Nitriansky kraj v zmysle § 14 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov účastníkovi konania, doporučenou listovou zásielkou do vlastných rúk zaslané „Oznámenie o začatí alternatívneho riešenia sporu a výzva na vyjadrenie sa k skutočnostiam uvedeným v návrhu

a poskytnutie dokladov“ do 16 dní odo dňa doručenia predmetného oznámenia. Doporučená listová zásielka sa dňa 18.01.2024 vrátila subjektu ARS pre Nitriansky kraj späť s uvedením „zásielka neprevzatá v odbernej lehote“.

Listom zo dňa 07.02.2024 (zn. A/226/61/2023-4) bolo opakovane z Kontaktného miesta ARS pre Nitriansky kraj v zmysle § 14 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov účastníkovi konania doporučenou listovou zásielkou do vlastných rúk zaslané „Oznámenie o začatí alternatívneho riešenia sporu a výzva na vyjadrenie sa k skutočnostiam uvedeným v návrhu a poskytnutie dokladov“ do 16 dní odo dňa doručenia predmetného oznámenia. Doporučená listová zásielka sa dňa 11.03.2024 vrátila subjektu ARS pre Nitriansky kraj späť s uvedením „zásielka neprevzatá v odbernej lehote“.

Z dôvodu nedoručenia doporučených listových zásielok bolo dňa 27.03.2024 účastníkovi konania na e-mailovú adresu [info@roletyzaluzie.sk](mailto:info@roletyzaluzie.sk), uvedenú na faktúre č. 2023077 zo dňa 11.10.2023, zaslané „Upozornenie“, ktoré obsahovalo informáciu o tom, že dňa 22.12.2023 a 07.02.2024 bolo subjektom ARS zaslané „Oznámenie o začatí alternatívneho riešenia sporu a výzva na vyjadrenie sa k skutočnostiam uvedeným v návrhu a poskytnutie dokladov“ s tým, aby sa účastník konania v lehote 16 dní odo dňa jeho doručenia vyjadril ku skutočnostiam uvedeným v návrhu spotrebiteľa, poskytol subjektu ARS všetky podklady, ktoré považuje za potrebné, zvažil návrh spotrebiteľa a vyjadril sa, či je pre neho návrh spotrebiteľa prijateľný. Účastník konania sa aj napriek upozorneniu, že sa má v lehote 16 dní vyjadriť, žiadnym spôsobom nevyjadril a neposkytol subjektu alternatívneho riešenia sporov potrebnú súčinnosť.

*Podľa § 21 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ak sa písomnosti doručujú poštovou zásielkou, považujú sa za doručené, ak sú predávajúcemu doručené do sídla alebo miesta podnikania a spotrebiteľovi na adresu uvedenú v návrhu alebo na inú neskôr oznámenú adresu. Ak nemožno doručiť písomnosti na žiadnu z uvedených adries, písomnosti sa považujú za doručené po troch dňoch od vrátenia nedoručenej zásielky subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak sú zaslané na poslednú známu adresu spotrebiteľa alebo do posledného známeho sídla alebo miesta podnikania predávajúceho doporučenou zásielkou alebo iným spôsobom, ktorý umožňuje overiť snahu doručiť písomnosť.*

Účastník konania sa v lehote stanovenej subjektom ARS ku skutočnostiam uvedeným v návrhu spotrebiteľky nevyjadril a ani neposkytol žiadne doklady.

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

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a objektívnej zodpovednosti, bolo účastníkovi konania listom zo dňa 28.05.2024 zaslané oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty podľa cit. zákona, ktoré účastník konania prevzal dňa 13.06.2024, nakoľko došlo k uplynutiu úložnej lehoty rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia.

*Podľa § 25a zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, na doručenie do elektronickej schránky sa vzťahuje osobitný predpis o elektronickej podobe výkonu verejnej moci.*

*Podľa § 25 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, ak nemožno doručiť písomnosť právnickej osobe na adresu, ktorú uviedla alebo je známa, ani na adresu jej sídla uvedenú v obchodnom registri alebo v inom registri, v ktorom je zapísaná, a jej iná adresa nie je správne orgánu známa, písomnosť sa považuje za doručenie dňom vrátenia nedoručenej zásielky správne orgánu, a to aj vtedy, ak ten, kto je oprávnený konať za právnickú osobu, sa o tom nedozvie.*

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

*Podľa § 32 ods. 1 zákona o e-Governmente, uložením elektronickej úradnej správy sa rozumie okamih, odkedy je elektronická úradná správa objektívne dostupná prijímateľovi v elektronickej schránke adresáta.*

*Podľa § 32 ods. 2 zákona o e-Governmente, úložnou lehotou na účely tohto zákona je lehota, počas ktorej je uložená elektronická 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) prvý bod zákona o e-Governmente, elektronická úradná správa vrátane všetkých elektronických dokumentov sa považuje za doručenie, ak je adresátom iná osoba ako orgán verejnej moci, a ak sa doručuje sa do vlastných rúk, momentom uvedeným na elektronickej doručke alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel.*

*Podľa § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní mal účastník konania možnosť podať vyjadrenie k zisteným nedostatkom v stanovenej lehote do 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania. Nakoľko účastník konania toto svoje právo nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav.*

*Po preskúmaní predmetnej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný, a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.*

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

*Podľa § 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.*

Vyššie cit. ustanovenia vymedzujú povinnosti súvisiace s priebehom alternatívneho riešenia sporu. Právna úprava stanovuje povinnú súčinnosť strán sporu a ustanovuje jej základný rámec potrebný na dosiahnutie rýchleho a efektívneho vyriešenia sporu. Nakoľko každý spor je iniciovaný záujmom spotrebiteľa na prejednaní veci, predmetný zákon ustanovuje povinnosti najmä pre predávajúceho. Ide teda o povinnosť vyjadriť sa k obsahu návrhu, spolupracovať so subjektom ARS pri objasňovaní skutočností súvisiacich s predmetom sporu a poskytnúť vyjadrenia, vysvetlenia a doklady týkajúce sa predmetu sporu.

V prípade nedodržania povinnosti predávajúceho poskytnúť súčinnosť pri riešení sporu, je stanovený právny následok vo forme uloženia pokuty, pričom cit. zákon zohľadňuje aj istú mieru tolerancie voči predávajúcemu a ukladá subjektu ARS povinnosť opakovane písomne vyzvať predávajúceho k poskytnutiu súčinnosti. Následkom porušenia zákona je spolu s uložením sankcie predávajúcemu zároveň možné uverejniť jeho obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania na webovom sídle subjektu ARS, a to najviac na 90 dní podľa § 15 ods. 5 cit. zák.

Správny orgán preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávne konanie zo strany účastníka konania bolo spoľahlivo preukázané.

Pri určení sumy pokuty bolo v zmysle § 27 ods. 4 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov prihliadnuté na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania a na rozsah a mieru hrozacej alebo spôsobenej ujmy.

Správny orgán uvádza, že porušením povinnosti účastníka konania poskytnúť súčinnosť subjektu ARS bola zmarená podstata a význam činnosti subjektu ARS, čo v značnej miere zvyšuje závažnosť protiprávneho konania účastníka konania.

Spôsob protiprávneho konania účastníka konania spočíval v tom, že v lehote určenej subjektom alternatívneho riešenia sporov, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní od doručenia, neposkytol vyjadrenie ku skutočnostiam uvedeným v návrhu a neposkytol na základe výzvy subjektu alternatívneho riešenia sporov vysvetlenie, vyjadrenie alebo doklady týkajúce sa predmetu sporu, ktoré má k dispozícii.

Následkom protiprávneho konania účastníka konania bolo, že došlo k zmareniu účelu sledovaného zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, a to urovnať spor medzi stranami a prispieť tým k vysokej miere právnej istoty spotrebiteľov ako aj predávajúcich.

K hľadisku rozsahu a miery hrozacej alebo spôsobenej ujmy pri určovaní sumy pokuty možno uviesť, že postupom účastníka konania došlo k ohrozeniu práv spotrebiteľa v značnom rozsahu a vo vysokej miere, ktorý sa v záujme urovnania sporu s predávajúcim a zabezpečenia náležitej ochrany svojich spotrebiteľských práv obrátil s návrhom na subjekt ARS, pričom zákonný rámec ochrany jeho práv predpokladaný zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, nebol v dôsledku neposkytnutia súčinnosti zo strany účastníka konania zabezpečený.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán pri určovaní sumy pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal do úvahy, že účastník konania je povinný dodržiavať povinnosť podľa § 15 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení

spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, za dodržiavanie ktorej zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili jej porušenie.

Pri určení sumy pokuty správny orgán zohľadnil skutočnosť, že účastník konania v danom prípade nesplnil uloženú povinnosť. Cieľom právnej úpravy zakotvenej v zákone č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, je zabezpečiť vysokú úroveň ochrany spotrebiteľov a zároveň prispieť k riadnemu fungovaniu vnútorného trhu, aby sa spotrebiteľia mohli v prípade sporu s predávajúcim obrátiť na subjekt ARS, ktorý vykonáva nezávislé, nestranné, transparentné, účinné, rýchle a spravodlivé postupy alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov. Citovaný zákon taktiež prispieva k vysokej miere právnej istoty spotrebiteľov ako aj predávajúcich, a to ustanovením základných pravidiel postupu pri alternatívnom riešení sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim vyplývajúcim zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiacim so spotrebiteľskou zmluvou pred subjektom ARS. Predmetný zákon upravuje požiadavky na zápis právnickej osoby do zoznamu subjektov ARS, práva a povinnosti subjektov ARS, fyzickej osoby poverenej alternatívnym riešením sporov a účastníkov alternatívneho riešenia sporu. Predpokladom naplnenia účelu cit. zákona je, že strany sporu poskytnú subjektu ARS požadovanú súčinnosť, k čomu v posudzovanej veci zo strany účastníka konania nedošlo.

Po zvážení a vyhodnotení všetkých týchto skutočností orgán kontroly vnútorného trhu považuje pokutu uloženú na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeranú, a preto rozhodol tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

*Podľa § 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 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.*

Nakoľko nebolo konštatované opakované porušenie tej istej povinnosti, za ktorej porušenie už bola účastníkovi konania uložená pokuta orgánom kontroly počas 12 mesiacov odo dňa právoplatnosti predchádzajúceho rozhodnutia o uložení pokuty, správny orgán postupoval pri ukladaní pokuty podľa § 27 ods. 2 pred bodkočiarkou zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Správny orgán má za to, že uložená pokuta v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.