

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre
Bratislavský kraj, Prievozská 32, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27

číslo: AB/0421/01/2016

dátum: 30.08.2017

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, v znení neskorších predpisov, § 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 v znení neskorších predpisov

r o z h o d o l t a k t o:

účastníkovi konania: **JUVENUS s.r.o.**, Zámocká 22, 811 01 Bratislava, IČO: 35 806 559,

ako právnemu nástupcovi predávajúceho - spoločnosti **SANBAL SK s.r.o.**, Okružná 3239, 900 01 Modra, IČO: 35 947 535,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **v lehote určenej subjektom alternatívneho riešenia sporov, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní od doručenia, poskytnúť vyjadrenie ku skutočnostiam uvedeným v návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu a na základe výzvy subjektu alternatívneho riešenia sporov vysvetlenie, vyjadrenie alebo doklady týkajúce sa predmetu sporu, ktoré má k dispozícii**, nakoľko predávajúci sa v lehote 16 dní odo dňa doručenia listu (zn. A/67/61/2016-3) zo dňa 15.07.2016 zaslaného na adresu sídla predávajúceho uvedenú v obchodnom registri (Okružná 3239, 900 01 Modra) (dňa 21.07.2016 sa zásielka vrátila subjektu ARS s poznámkou „adresát je neznámy“) a na adresu štatutárneho orgánu predávajúceho (p. J.) (dňa 01.08.2016 sa zásielka vrátila subjektu ARS s poznámkou „adresát je neznámy“), ktorým bolo predávajúcemu 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“, ktorým Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave (ďalej len „subjekt ARS“) vyzval predávajúceho, aby sa v lehote 16 dní odo dňa doručenia tohto oznámenia vyjadril ku skutočnostiam uvedeným v návrhu spotrebiteľky, ktorý tvorí prílohu tohto oznámenia a subjektu alternatívneho riešenia sporu poskytol obchodné podmienky týkajúce sa predmetu zmluvného vzťahu, resp. zmluvných vzťahov medzi spoločnosťou Sanbal SK s. r. o., IČO: 35 947 535 (resp. TOYO - travel s. r. o., IČO: 45 506 469) a spotrebiteľkou pani Mgr. D., ktoré sú predmetom alternatívneho riešenia sporu, doklad o vrátení peňažných prostriedkov spotrebiteľke v dôsledku jej odstúpenia od zmluvy a iné podklady, ktoré považuje za potrebné predložiť orgánu alternatívneho riešenia sporu pre vyriešenie daného sporu, nevyjadril ani neposkytol subjektu ARS žiadne doklady, 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,

u k l a d á

podľa § 27 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov pokutu vo výške **1500,- €**, (slovom: jedentisícpäťsto eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-04210116.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 12.08.2016 bol na Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj z Ústredného inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave, Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia sporov postúpený originál spisového obalu konania č. A/67/61/2016-3, nakoľko spoločnosť Sanbal SK s. r. o., Okružná 3239, 900 01 Modra, IČO: 35 947 535, ktorej právny nástupcom od 09.06.2017 je spoločnosť JUVENUS s.r.o., Zámocká 22, 811 01 Bratislava, IČO: 35 806 559 neposkytla subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „ARS“) v zmysle § 15 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov“) súčinnosť.

Dňa 25.04.2016 bol na Ústredný inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave, Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia sporov doručený návrh spotrebiteľky p. Mgr. D., na začatie alternatívneho riešenia sporov so spoločnosťou TOYO - travel s. r. o., IČO: 45 506 469, ktorej právnym nástupcom od 25.05.2016 bola spoločnosť Sanbal SK s. r. o., IČO: 35 947 535, ktorej právnym nástupcom od 09.06.2017 je spoločnosť JUVENUS s.r.o., Zámocká 22, 811 01 Bratislava, IČO: 35 806 559 (ďalej aj „predávajúci“).

Listom zo dňa 15.07.2016 (zn. A/67/61/2016-3) bolo z Ústredného inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave, Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „subjekt ARS“) v zmysle § 14 ods. 2 zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov na adresu sídla spoločnosti Sanbal SK s. r. o., IČO: 35 947 535 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“. Dňa 21.07.2016 sa zásielka vrátila subjektu ARS s poznámkou „adresát je neznámy“ (zásielka UU485039601SK).

Nakoľko sa predmetná zásielka vrátila subjektu ARS s poznámkou „adresát je neznámy“, subjekt ARS následne zaslal listom zo dňa 15.07.2016 (zn. A/67/61/2016-3) „Oznámenie o začatí alternatívneho riešenia sporu a výzva na vyjadrenie sa k skutočnostiam uvedeným v návrhu a poskytnutie dokladov“ doporučenou listovou zásielkou do vlastných rúk na adresu konateľa spoločnosti Sanbal SK s. r. o., IČO: 35 947 535 p. J. Dňa 01.08.2016 sa zásielka vrátila subjektu ARS s poznámkou „adresát je neznámy“ (zásielka č. UU485029927SK).

V Oznámení o začatí alternatívneho riešenia sporu a výzve na vyjadrenie sa k skutočnostiam uvedeným v návrhu a poskytnutie dokladov, subjekt ARS vyzval spoločnosť Sanbal SK s. r. o., IČO: 35 947 535, aby sa v lehote 16 dní odo dňa doručenia tohto oznámenia vyjadrila ku skutočnostiam uvedeným v návrhu spotrebiteľa, ktorý tvorí prílohu tohto oznámenia a subjektu alternatívneho riešenia sporu poskytla obchodné podmienky týkajúce sa predmetu zmluvného vzťahu, resp. zmluvných vzťahov medzi spoločnosťou Sanbal SK s. r. o., IČO: 35 947 535 (resp. TOYO - travel s. r. o., IČO: 45 506 469) a spotrebiteľkou pani Mgr. D., ktoré sú predmetom alternatívneho riešenia sporu, doklad o vrátení peňažných prostriedkov spotrebiteľke v dôsledku jej odstúpenia od zmluvy a iné podklady, ktoré považuje za potrebné predložiť orgánu alternatívneho riešenia sporu pre vyriešenie daného sporu.

Spoločnosť Sanbal SK s. r. o., IČO: 35 947 535 sa v lehote stanovenej subjektom ARS ku skutočnostiam uvedeným v návrhu spotrebiteľa nevyjadrila, ani neposkytla žiadne doklady.

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, 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, za ktoré ako právny nástupca spoločnosti Sanbal SK s. r. o., IČO: 35 947 535 zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov bolo účastníkovi konania listom zo dňa 26.06.2017 zo strany Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj ako príslušným orgánom kontroly nad dodržiavaním povinnosti poskytnúť súčinnosť podľa § 15 ods. 2 a 3 zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov zaslané na adresu sídla uvedené v obchodnom registri oznámenie o začatí správneho konania. Zásielka sa správne orgánu vrátila dňa 07.07.2017 s poznámkou „adresát je neznámy“. Oznámenie o začatí správneho konania bolo listom zo dňa 26.06.2017 zaslané aj na adresu štatutárneho orgánu účastníka konania (p. A.), pričom zásielka sa dňa 19.07.2017 vrátila správne orgánu s poznámkou „addressee unknown at marked address“. Oznámenie o začatí správneho konania bolo následne zaslané do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, pričom bolo doručené v zmysle 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) dňa 12.08.2017.

V zmysle ust. § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, bola účastníkovi konania poskytnutá možnosť, aby sa pred vydaním rozhodnutia mohol vyjadriť k jeho podkladu i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

K oznámeniu o začatí správneho konania sa účastník konania v stanovenej lehote nevyjadril a zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil.

V zmysle § 15 ods. 2 zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov 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.

V zmysle § 21 ods. 2 zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov 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.

V zmysle § 27 ods. 2 zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov 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.

Správny orgán preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávne konanie zo strany predávajúceho bolo spoľahlivo preukázané. Predávajúci neposkytol subjektu ARS požadovanú súčinnosť, keď v lehote 16 dní od doručenia Oznámenia o začatí alternatívneho riešenia sporu a výzvy na vyjadrenie sa k skutočnostiam uvedeným v návrhu a poskytnutie dokladov sa ku skutočnostiam uvedeným v návrhu spotrebiteľky nevyjadril, ani neposkytol žiadne doklady.

Pri určovaní výšky pokuty správny orgán v súlade s ustanovením § 27 ods. 4 zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov prihliadol na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania a na rozsah a mieru hrozacej alebo spôsobenej ujmy. Pri zohľadnení uvedených kritérií vzal správny orgán v úvahu, že zámerom právnej úpravy zakotvenej v zákone o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov je zabezpečiť vysokú úroveň ochrany spotrebiteľov a zároveň prispieť k riadnemu fungovaniu vnútorného trhu tým, že sa zabezpečí, aby sa spotrebiteľia mohli v prípade sporu s predávajúcim obrátiť na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý bude vykonávať nezávislé, nestranné, transparentné, účinné, rýchle a spravodlivé postupy alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov. Predpokladom naplnenia uvedeného zámeru je, že strany sporu poskytnú subjektu alternatívneho riešenia sporov požadovanú súčinnosť, k čomu však v predmetnom prípade zo strany predávajúceho, ktorého právnym nástupcom je účastník konania, nedošlo. V súlade s vyššie uvedenými kritériami pri určovaní výšky pokuty správny orgán zohľadnil čas trvania protiprávneho konania, a to od momentu, kedy mal predávajúci poskytnúť subjektu ARS požadovanú súčinnosť, a to vyjadriť sa ku skutočnostiam uvedeným v návrhu spotrebiteľky, ktorý tvorí prílohu oznámenia a subjektu alternatívneho riešenia sporu poskytnúť obchodné podmienky týkajúce sa predmetu zmluvného vzťahu, resp. zmluvných vzťahov medzi spoločnosťou Sanbal SK s. r. o., IČO: 35 947 535 (resp. TOYO - travel s. r. o., IČO: 45 506 469) a spotrebiteľkou pani Mgr. D., ktoré sú predmetom alternatívneho riešenia sporu, doklad o vrátení peňažných prostriedkov spotrebiteľke v dôsledku jej odstúpenia od zmluvy a iné podklady, ktoré považuje za potrebné predložiť orgánu alternatívneho riešenia sporu pre vyriešenie daného sporu, prakticky až do vydania tohto rozhodnutia. Z hľadiska následkov protiprávneho konania predávajúceho a so zreteľom na mieru hrozacej alebo spôsobenej ujmy správny orgán zohľadnil, že predávajúci, ktorého právnym nástupcom je účastník konania, nesplnil zákonom o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov uloženú

povinnosť, ktorá predstavuje základný rámec potrebný na dosiahnutie rýchleho a efektívneho vyriešenia sporu. Každý spor je iniciovaný záujmom spotrebiteľa na prejednaní veci, pričom neposkytnutím súčinnosti zo strany predávajúceho dochádza a priori k zmareniu účelu sledovaného zákonom o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, a to urovnať spor medzi stranami a prispieť tým k vysokej právnej istote tak spotrebiteľov, ako aj podnikateľov. Postupom predávajúceho, ktorého právnym nástupcom je účastník konania, tak došlo k ohrozeniu práv spotrebiteľky, ktorá sa v záujme urovnania sporu s predávajúcim a zabezpečenia náležitej ochrany svojich spotrebiteľských práv obrátila so svojim návrhom na subjekt ARS, pričom zákonný rámec ochrany jej spotrebiteľských práv predpokladaný právnou úpravou zakotvenou zákonom o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov nemohol byť v dôsledku neposkytnutia požadovanej súčinnosti zo strany predávajúceho náležite realizovaný.

Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje správny orgán 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.

Poučenie:

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský 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.