

**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/0424/01/2016

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: **RAKLAN Slovakia s.r.o.**, Karpatské námestie 10, 831 06 Bratislava, IČO: 36 747 149,

ako právnomu nástupcovi predávajúceho - spoločnosti DAKA group, s.r.o., 900 43 Kalinkovo 578, IČO: 46 919 741,

**pre porušenie povinnosti**

- **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 účastník konania sa v lehote 16 dní odo dňa doručenia listu (zn. A/49/61/2016-5) zo dňa 13.04.2016 zaslaného na adresu sídla účastníka konania uvedenu v obchodnom registri (Karpatské námestie 10, 831 06 Bratislava) (dňa 15.04.2016 a 20.05.2016 sa zásielka vrátila subjektu ARS s poznámkou „adresát je neznámy“) a na adresu štatutárneho orgánu účastníka konania (p. J.) (dňa 27.04.2016 a 20.05.2016 sa zásielka vrátila subjektu ARS s poznámkou „Neznámy“, „Unknown“), ktorým bolo 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“, ktorým Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave (ďalej len „subjekt ARS“) vyzval účastníka konania, aby sa v lehote 16 dní odo dňa doručenia tohto oznámenia vyjadril ku skutočnostiam uvedeným v návrhu spotrebiteľky, ktorý tvorí prílohu tohto oznámenia a poskytol subjektu alternatívneho riešenia sporu obchodné podmienky týkajúce sa predmetu zmluvného vzťahu, resp. zmluvných vzťahov medzi predávajúcim a spotrebiteľom, ktoré sú predmetom alternatívneho riešenia sporu, všetky doklady týkajúce sa reklamácií spotrebiteľky p. Ing. G. na odpredaný výrobok: Tablet (dátum predaja 6.11.2013), doklady o prijatí a vybavení reklamácií, evidenciu o reklamáciách za obdobie r. 2014, 2015 a 2016, kde je evidovaná spotrebiteľka p. Ing. G. a iné podklady, ktoré považuje za potrebné predložiť orgánu alternatívneho riešenia sporov 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-04240116.**

### O d ô v o d n e n i e

Dňa 04.07.2016 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/49/61/2016-5, nakoľko spoločnosť RAKLAN Slovakia s.r.o., Karpatské námestie 10, 831 06 Bratislava, IČO: 36 747 149 neposkytla subjektu alternatívneho riešenia sporov 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 06.04.2016 bol na Ústredný inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave, Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia sporov doručený návrh spotrebiteľky p. Ing. G. na začatie alternatívneho riešenia sporu so spoločnosťou DAKA group, s.r.o., Kalinkovo 578, 900 43 Kalinkovo, IČO: 46 919 741, ktorej právnym nástupcom je účastník konania.

Listom zo dňa 13.04.2016 (zn. A/49/61/2016-5) bolo z Ústredného inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave, Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia sporov v zmysle § 14 ods. 2 zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov na adresu sídla účastníka 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“ (ďalej len „oznámenie“). Dňa 15.04.2016 sa zásielka vrátila subjektu ARS s poznámkou „adresát je neznámy“.

List zo dňa 13.04.2016 - „Oznámenie o začatí alternatívneho riešenia sporu a výzva na vyjadrenie sa k skutočnostiam uvedeným v návrhu a poskytnutie dokladov“ bolo doporučenou listovou zásielkou do vlastných rúk zaslané aj na adresu konateľa účastníka konania p. J. Dňa 27.04.2016 sa zásielka vrátila subjektu ARS s poznámkou „Unknown“ „Neznámý“ „OHLAŠOVNA“.

Následne subjekt ARS zaslal listom zo dňa 13.04.2016 opätovne na adresu sídla účastníka konania „Oznámenie o začatí alternatívneho riešenia sporu a výzva na vyjadrenie sa k skutočnostiam uvedeným v návrhu a poskytnutie dokladov“. Zásielka sa dňa 20.05.2016 vrátila subjektu ARS s poznámkou „adresát je neznámy“. Subjekt ARS zaslal listom zo dňa 13.04.2016 opätovne i na adresu konateľa účastníka konania p. J. „Oznámenie o začatí

alternatívneho riešenia sporu a výzva na vyjadrenie sa k skutočnostiam uvedeným v návrhu a poskytnutie dokladov“. Dňa 20.05.2016 sa zásielka vrátila subjektu ARS s poznámkou „Unknown“ „Neznámý“.

V zmysle ustanovenia § 15 ods. 3 zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov subjekt ARS listom zo dňa 21.04.2016 požiadal o súčinnosť tretiu osobu, a to Okresný súd Žilina. Na základe žiadosti o súčinnosť bol subjektu ARS doručený Historický prehľad údajov z Obchodného registra Okresného súdu Prešov, týkajúci sa zapísanej osoby spoločnosti RAKLAN Slovakia s.r.o., IČO: 36 747 149 a Historický prehľad údajov z Obchodného registra Okresného súdu Bratislava I, týkajúci sa zapísanej osoby spoločnosti DAKA group, s.r.o., Kalinkovo 578, 900 43 Kalinkovo, IČO: 46 919 741. Subjekt ARS v zmysle § 15 ods. 3 zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov subjekt ARS dňa 06.06.2016 požiadal o súčinnosť i Okresný úrad Bratislava, Odbor živnostenského podnikania, ktorý subjektu ARS dňa 23.06.2016 doručil Výpis zo živnostenského registra spoločnosti RAKLAN Slovakia s.r.o., IČO: 36 747 149 a oznámil, že iná adresa na doručovanie písomností okrem adresy sídla vedenej v živnostenskom a obchodnom registri mu nie je známa.

V Oznámení o začatí alternatívneho riešenia sporu a výzve na vyjadrenie sa k skutočnostiam uvedeným v návrhu a poskytnutie dokladov (zaslanej účastníkovi konania aj jeho konateľovi), subjekt ARS vyzval účastníka konania, aby sa v lehote 16 dní odo dňa doručenia tohto oznámenia vyjadril ku skutočnostiam uvedeným v návrhu spotrebiteľky, ktorý tvorí prílohu tohto oznámenia a poskytol subjektu alternatívneho riešenia sporu obchodné podmienky týkajúce sa predmetu zmluvného vzťahu, resp. zmluvných vzťahov medzi predávajúcim a spotrebiteľom, ktoré sú predmetom alternatívneho riešenia sporu, všetky doklady týkajúce sa reklamácií spotrebiteľky p. Ing. G. na odpredaný výrobok: Tablet (dátum predaja 6.11.2013), doklady o prijatí a vybavení reklamácií, evidenciu o reklamáciách za obdobie r. 2014, 2015 a 2016, kde je evidovaná spotrebiteľka p. Ing. G. a iné podklady, ktoré považuje za potrebné predložiť orgánu alternatívneho riešenia sporov pre vyriešenie daného sporu. Účastník konania sa v lehote stanovenej subjektom ARS ku skutočnostiam uvedeným v návrhu spotrebiteľky nevyjadril, ani neposkytol žiadne doklady.

Uvedeným konaním bola porušená povinnosť účastníka konania 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 zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov bolo účastníkovi konania listom zo dňa 18.07.2017 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 uvedenú v obchodnom registri oznámenie o začatí správneho konania. Oznámenie o začatí správneho konania bolo 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 06.08.2017.

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 účastníka konania bolo spoľahlivo preukázané. Účastník konania 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 účastníka 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 účastník konania poskytnúť subjektu ARS požadovanú súčinnosť prakticky až do vydania tohto rozhodnutia. Z hľadiska následkov protiprávneho konania účastníka konania a so zreteľom na mieru hrozacej alebo spôsobenej ujmy správny orgán zohľadnil, že účastník konania nespĺnil 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 účastníka konania 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 účastníka konania tak došlo k ohrozeniu práv spotrebiteľky, ktorý sa v záujme urovňania sporu s predávajúcim a zabezpečenia náležitej ochrany svojich spotrebiteľských práv obrátil 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 účastníka konania 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.