

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

---

**Číslo: AB/0001/02/2017**

**Dňa: 12.04.2017**

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) a § 4 ods. 1 zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa 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 v znení neskorších predpisov,

**ukladá účastníkovi konania:**

**obchodné meno:** CEDER, s.r.o.  
**sídlo:** 145, Dubovany 922 08  
**IČO:** 36 248 797

**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 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, keďže dňa 18.01.2017 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/206/61/2016-6, nakoľko účastník konania ako predávajúci – CEDER, s.r.o., 922 08 Dubovany 145, IČO: 36 248 797, neposkytol súčinnosť subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len ARS) a v lehote stanovenej v Oznámení o začatí alternatívneho riešenia sporu a výzve na vyjadrenie zn. A/206/61/2016-6 zo dňa 10.11.2016 neposkytol vyjadrenie ku skutočnostiam uvedeným v návrhu a neposkytol doklady týkajúce sa predmetu sporu, ktoré má k dispozícii,**

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: **1 500 €** (slovom: **jedentisícpäťsto 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: 00010217.

**O d ô v o d n e n i e :**

Dňa 18.01.2017 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/206/61/2016-6, nakoľko účastník konania ako predávajúci – CEDER, s.r.o., 922 08 Dubovany 145, IČO: 36 248 797, neposkytol súčinnosť subjektu ARS. Dňa 01.11.2016 bol na Ústredný inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave, Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia sporov doručený návrh spotrebiteľky MUDr. E.P. na začatie alternatívneho riešenia sporov s predávajúcim CEDER, s.r.o., 922 08 Dubovany 145, IČO: 36 248 797, ktorý bol prevádzkovateľom e-shopu [www.mamulienka.sk](http://www.mamulienka.sk).

Listom zo dňa 10.11.2016 (zn. A/206/61/2016-6) bolo z Kontaktného miesta ARS pre Banskobystrický kraj (ďalej len 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 účastníkovi konania - spoločnosti CEDER, s.r.o., 922 08 Dubovany 145, 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. Účastník konania doporučenú zásielku v odbernej lehote neprevzal, listová zásielka bola dňa 14.11.2016 uložená na pošte a dňa 25.11.2016 bola vrátená späť na subjekt ARS.

Dňa 28.11.2016 bolo zo subjektu ARS v zmysle § 14 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov na adresu prevádzkarne - MAMUIENKA, OD PRIOR, A. Hlinku 46, 921 0 1 Piešťany, 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. Na adrese prevádzkarne doporučenú zásielku v odbernej lehote nikto neprevzal, listová zásielka bola uložená na pošte a dňa 14.12.2016 bola vrátená späť na subjekt ARS.

Dňa 19.12.2016 bolo **opakovane** zo subjektu ARS 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 - spoločnosti CEDER, s.r.o., 922 08 Dubovany 145, doporučenou listovou zásielkou do vlastných rúk a zároveň aj na e-mailovú adresu spoločnosti [mamulienka@mamulienka.sk](mailto:mamulienka@mamulienka.sk) 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. Účastník konania doporučenú zásielku v odbernej lehote neprevzal, listová zásielka bola dňa 28.12.2016 uložená na pošte a dňa 05.01.2017 bola vrátená späť na subjekt ARS.

Uvedeným konaním bola účastníkom konania 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.

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 predávajúceho bolo účastníkovi konania listom zo dňa

13.02.2017 zaslané oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ktoré účastník konania prevzal v zmysle zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (ďalej len Správny poriadok) dňa 17.03.2017, nakoľko sa listová zásielka vrátila správnemu orgánu dňa 14.03.2017 ako neprevzatá v odbernej lehote.

V zmysle § 25 ods. 2 Správneho poriadku, 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 správnemu orgánu známa, písomnosť sa považuje po troch dňoch od vrátenia nedoručenej zásielky správnemu orgánu za doručенú, a to aj vtedy, ak ten, kto je oprávnený konať za právnickú osobu sa o tom nedozvie.

V zmysle § 33 ods. 2 Správneho poriadku 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 celej 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.

V zmysle § 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.

Uvedené ustanovenie predstavuje určenie povinností súvisiacich 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 najmä o povinnosť vyjadriť sa k obsahu návrhu, spolupracovať so subjektom alternatívneho riešenia sporov pri objasňovaní skutočností súvisiacich s predmetom sporu a poskytnúť vyjadrenia, vysvetlenia a dôkazy súvisiace s predmetom sporu.

V zmysle § 15 ods. 5 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov je v prípade nedodržania povinnosti predávajúceho poskytnúť súčinnosť pri riešení sporu stanovený právny následok, avšak zákon zároveň zohľadňuje istú mieru tolerancie voči predávajúcemu a ukladá subjektu ARS povinnosť opakovane písomne vyzvať predávajúceho k poskytnutiu súčinnosti. Následkom nedodržania zákona predávajúcim je spolu s uložením sankcie predávajúcemu zároveň možnosť uverejniť jeho meno a sídlo na webovom sídle subjektu alternatívneho riešenia sporov, a to na dobu 90 dní.

V zmysle § 27 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov vyplýva správne mu orgánu obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu sankcie predávajúcemu za porušenie povinnosti podľa citovaného zákona, ktoré v danom prípade bolo preukázané.

Pri určení výšky 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 hroziacej alebo spôsobenej ujmy vo vzťahu 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.

Správny orgán pri určení výšky pokuty prihliadol na závažnosť a na následky protiprávneho konania, keďže porušením povinnosti účastníka konania poskytnúť súčinnosť subjektu ARS, bola zmarená podstata a význam činnosti subjektu ARS. Zohľadnený bol i spôsob a čas trvania protiprávneho konania. Napriek tomu, že bol účastník konania opakovane vyzývaný na poskytnutie súčinnosti, výzvy subjektu ARS účastník konania ignoroval a neposkytol žiadnu súčinnosť.

Pri určení výšky pokuty správny orgán zohľadnil skutočnosť, že účastník konania v danom prípade nesplnil uloženú povinnosť, ktorou zákonodarca zabezpečil vysokú úroveň ochrany spotrebiteľov a zároveň prispel k riadnemu fungovaniu vnútorného trhu tým, že zabezpečil, aby sa spotrebiteľia mohli v prípade sporu s predávajúcim obrátiť na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý vykonáva nezávislé, nestranné, transparentné, účinné, rýchle a spravodlivé postupy alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov. Predmetný právny predpis tiež prispel k vysokej právnej istote tak spotrebiteľov, ako aj podnikateľov 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 alternatívneho riešenia sporov. Predmetný zákon tiež ustanovuje požiadavky na zápis právnickej osoby do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov, práva a povinnosti subjektov alternatívneho riešenia sporov, fyzickej osoby poverenej alternatívnym riešením sporov a účastníkov alternatívneho riešenia sporu.

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, preto rozhodol tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

V zmysle § 27 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov orgán kontroly 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. Keďže nebolo konštatované opakované porušenie povinnosti

v priebehu jedného roka, správny orgán využil pri ukladaní pokuty prvú vetu § 27 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Pokuta bola účastníkovi konania s prihliadnutím na zistenia uložená v dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby.

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.

**Poučenie:**

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