

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom
v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín

Číslo: **AB/0002/03/2017**

Dňa 03.05.2017

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, ods. 2 písm. c), § 4 ods. 5 zákona číslo 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, podľa § 26 písm. c) zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, podľa § 27 ods. 2 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

u k l a d á

účastníkovi konania **ZARPA – SK s. r. o.**
sídlo **972 16 Pravenec, Pravenec 411**
IČO **45 703 671**

pre porušenie povinnosti predávajúceho **podľa § 15 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov** (ďalej len „zákon č. 391/2015 Z. z.“), v zmysle ktorého je predávajúci povinný 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, keď dňa 31.01.2017 bol na Inšpektorát SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj z Ústredného inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave, Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia sporov, postúpený originál spisového materiálu konania č. A/210/61/2016-6, nakoľko účastník konania 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/210/61/2016-6 zo dňa 15.11.2016,
- zn. A/210/61/2016-6 zo dňa 28.11.2016,
- zn. A/210/61/2016-6 zo dňa 23.12.2016

neposkytol vyjadrenie ku skutočnostiam uvedeným v návrhu a neposkytol doklady týkajúce sa predmetu sporu, ktoré má k dispozícii;

p o k u t u

vo výške **1000,00 EUR** slovom **jedentisíc euro**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 09.11.2016 bol na Ústredný inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave, Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia sporov doručený návrh spotrebiteľa M. D. zo dňa 09.11.2016 na začatie alternatívneho riešenia sporov s predávajúcim – účastníkom

konania. Spotrebiteľ vo svojom návrhu požiadal o vrátenie kúpnej ceny sedacej súpravy, prípadne jej opravu a zníženie ceny.

Listom zo dňa 15.11.2016 (zn. A/210/61/2016-6) bolo z Kontaktného miesta ARS pre Banskobystrický kraj (ďalej len „subjekt ARS“) v zmysle § 14 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. na adresu sídla spoločnosti ZARPA – SK s. r. o., Pravenec 411, 972 16 Pravenec 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“. Predmetným listom bol účastník konania vyzvaný, aby sa v lehote 16 dní odo dňa doručenia oznámenia vyjadril ku skutočnostiam uvedeným v návrhu spotrebiteľa a poskytol subjektu ARS všetky podklady, ktoré považuje za potrebné predložiť orgánu ARS pre vyriešenie daného sporu. Účastník konania doporučenú zásielku v odbernej lehote neprevzal. Predmetná listová zásielka bola dňa 16.11.2016 uložená na pošte a dňa 24.11.2016 vrátená späť na subjekt ARS.

Dňa 28.11.2016 bolo opakovane zo subjektu ARS v zmysle § 14 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. na adresu prevádzky účastníka konania ZARPA SK, OC IDEA, Napájadlá 2768/18, 040 12 Košice, doporučenou listovou zásielkou do vlastných rúk zaslané vyššie špecifikované „Oznámenie o začatí alternatívneho riešenia sporu a výzva na vyjadrenie sa k skutočnostiam uvedeným v návrhu a poskytnutie dokladov“. Účastník konania doporučenú zásielku v odbernej lehote neprevzal a listová zásielka bola dňa 22.12.2016 vrátená späť na subjekt ARS ako zásielka neprevzatá v odbernej lehote.

„Oznámenie o začatí alternatívneho riešenia sporu a výzva na vyjadrenie sa k skutočnostiam uvedeným v návrhu a poskytnutie dokladov“ bolo v zmysle § 14 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. účastníkovi konania ďalej opakovane subjektom ARS zasielané na adresu sídla spoločnosti ZARPA – SK s. r. o., Pravenec 411, 972 16 Pravenec dňa 23.12.2016 doporučenou listovou zásielkou do vlastných rúk. Účastník konania doporučenú zásielku v odbernej lehote neprevzal, listová zásielka bola dňa 27.12.2016 uložená na pošte a dňa 03.01.2017 vrátená späť na subjekt ARS.

Zároveň bola dňa 23.12.2016 subjektom ARS zasielané na e-mailovú adresu účastníka konania zarpa@zarpa.sk e-mailová správa, v ktorej poverená osoba subjektu ARS informovala o predchádzajúcich skutočnostiach a opakovane účastníka konania žiadala o zaslanie vyjadrenia, prípadne aj o poskytnutie informácie, či, kedy a akou formou bolo požadované vyjadrenie zaslané, a to bezodkladne, najneskôr do 16 dní odo dňa doručenia e-mailu. Prílohou predmetnej e-mailovej správy bolo aj vyššie špecifikované „Oznámenie o začatí alternatívneho riešenia sporu a výzva na vyjadrenie sa k skutočnostiam uvedeným v návrhu a poskytnutie dokladov“. Do dňa 31.01.2017 nebola orgánu ARS doručená žiadna reakcia zo strany predávajúceho.

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 ARS 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 účastník konania v plnom rozsahu zodpovedá.

Vzhľadom na uvedené bol dňa 31.01.2017 na Inšpektorát SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj z Ústredného inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave, Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia sporov, postúpený originál spisového materiálu konania č. A/210/61/2016-6.

Za preukázané porušenie zákona citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá účastník konania. Z uvedeného dôvodu bolo z podnetu správneho orgánu voči účastníkovi konania začaté správne konanie o uložení pokuty podľa § 27 ods.2 zákona, oznámené mu doporučenou listovou zásielkou do vlastných rúk zo dňa 27.03.2017, ktoré prevzal dňa 03.04.2017.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie. Účastník správneho konania toto svoje procesné právo ku dňu vydania rozhodnutia nevyužil a k dôvodom začatia správneho konania, uvedeným v oznámení o začatí správneho konania, sa v lehote stanovenej správnym orgánom nevyjadril.

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. 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. je v prípade nedodržania povinnosti predávajúceho poskytnúť súčinnosť pri riešení sporu stanovený právny následok, avšak zákon zároveň zohľadňuje istú mieru tolerancie voči predávajúceho a ukladá subjektu ARS povinnosť opakovane písomne vyzvať predávajúceho k poskytnutiu súčinnosti. Následkom nedodržania zákona predávajúcim je spolu s uložením sankcie predávajúceho 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. vyplýva správnomu orgánu obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu sankcie predávajúceho 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. prihliadnuté na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania a na rozsah a mieru hrozacej alebo spôsobenej ujmy vzhľadom na to, že účastník konania svojim konaním

neposkytol súčinnosť subjektu ARS, a teda zmaril právo spotrebiteľa na nezávislý, nestranný, transparentný, účinný, rýchly a spravodlivý postup riešenia spotrebiteľského sporu. 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 adresované tak na adresu sídla účastníka konania, ako aj na adresu jeho prevádzky a na e-mailovú adresu účastníka konania, účastník konania ignoroval a neposkytol žiadnu súčinnosť.

Ďalej pri určení výšky pokuty správny orgán zohľadnil skutočnosť, že účastník konania 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 a nestranné 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 a stanovením požiadaviek na zápis právnickej osoby do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov, špecifikovaním práv a povinností subjektov alternatívneho riešenia sporov, fyzickej osoby poverenej alternatívnym riešením sporov a účastníkov alternatívneho riešenia sporu.

V zmysle § 27 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. 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.

Pokuta bola účastníkovi konania uložená v dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby. Správny orgán považuje výšku uloženej pokuty po posúdení všetkých zákonom stanovených hľadísk a na základe správnej úvahy za primeranú, preto rozhodol tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

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.