

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/0429/01/2016

dátum: 27.11.2017

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: **Inžiniering, s.r.o.**, M.R.Štefánika 7, 010 01 Žilina, IČO: 45 385 793,

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 ako právny nástupca predávajúceho - spoločnosti Green Com SK, s.r.o., Kopčianska 10, 851 01 Bratislava, IČO: 47 603 801 od 22.09.2015, sa v lehote 16 dní odo dňa doručenia listu (zn. A/133/61/2016-7) zo dňa 16.08.2016 (zaslaného na adresu sídla uvedenú v obchodnom registri, pričom dňa 22.08.2016 a zásielka vrátila s poznámkou „adresát je neznámy“), listu odoslaného dňa 23.08.2016 (opätovne zaslaného na adresu sídla uvedenú v obchodnom registri, pričom zásielka sa dňa 02.09.2016 vrátila s poznámkou „zásielka neprevzatá v odbernej lehote“), listu odoslaného dňa 13.09.2016 (zaslaného na adresu štatutárneho orgánu spoločnosti (p. Š.), pričom dňa 22.09.2016 sa zásielka vrátila s poznámkou „adresát je neznámy“) a listu odoslaného dňa 26.09.2016 (opätovne zaslaného na adresu štatutárneho orgánu spoločnosti (p. Š.), pričom dňa 06.10.2016 sa zásielka vrátila s poznámkou „zásielka neprevzatá v odbernej lehote“), ktorými bolo účastníkovi konania doporučenou listovou zásielkou do vlastných rúk zaslané „Oznámenie o začatí alternatívneho riešenia sporu a výzva na vyjadrenie sa k skutočnostiam uvedeným návrhu a poskytnutie dokladov“, ktorým Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave, Kontaktné miesto ARS pre Prešovský kraj (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 tvoril prílohu tohto oznámenia a poskytol subjektu alternatívneho riešenia sporu:**
 - všetky doklady týkajúce sa reklamácie pani M. na výrobok: notebook Lenovo IdeaPad U330 59-393153 zakúpený dňa 20.06.2014 z internetového obchodu www.tovarkuvam.sk, ktorého prevádzkovateľom bola spoločnosť Green Com SK, s.r.o., Kopčianska 10, 851 01 Bratislava, ktorej je právnym nástupcom,
 - prípadne 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-04290116.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 16.11.2016 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/133/61/2016-7, nakoľko spoločnosť Inžiniering, s.r.o., M.R.Štefánika 7, 010 01 Žilina, IČO: 45 385 793 (ako právny nástupca predávajúceho - spoločnosti Green Com SK, s.r.o., Kopčianska 10, 851 01 Bratislava, IČO: 47 603 801 od 22.09.2015) (ďalej len „právny nástupca predávajúceho“) 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 18.07.2016 bol na Ústredný inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave, Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia sporov doručený návrh spotrebiteľky p. M., ktorý bol doplnený doručením dňa 25.07.2016 na Inšpektorát SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, na začatie alternatívneho riešenia sporu s predávajúcim.

Nakoľko právnym nástupcom predávajúceho je v dôsledku zlúčenia už od 22.09.2015 spoločnosť Inžiniering, s.r.o., M.R.Štefánika 7, 010 01 Žilina, IČO: 45 385 793, listom zo dňa 16.08.2016 (zn. A/133/61/2016-7) bolo zo subjektu ARS v zmysle § 14 ods. 2 zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov právnomu nástupcovi predávajúceho doporučenou listovou zásielkou do vlastných rúk na adresu sídla uvedenú v obchodnom registri (M.R.Štefánika 7, 010 01 Žilina) zaslané „Oznámenie o začatí alternatívneho riešenia sporu a výzva na vyjadrenie sa k skutočnostiam uvedeným návrhu a poskytnutie dokladov“. Dňa 22.08.2016 sa zásielka vrátila subjektu ARS s poznámkou „adresát je neznámy“. „Oznámenie o začatí alternatívneho riešenia sporu a výzva na vyjadrenie sa k skutočnostiam uvedeným návrhu a poskytnutie dokladov“ bolo dňa 23.08.2016 opätovne zaslané právnomu nástupcovi predávajúceho doporučenou listovou zásielkou do vlastných rúk na adresu sídla uvedenú v obchodnom registri (M.R.Štefánika 7, 010 01 Žilina), pričom zásielka sa dňa 02.09.2016 vrátila subjektu ARS s poznámkou „zásielka neprevzatá v odbernej lehote“.

Subjekt ARS zaslal dňa 13.09.2016 „Oznámenie o začatí alternatívneho riešenia sporu a výzva na vyjadrenie sa k skutočnostiam uvedeným návrhu a poskytnutie dokladov“ doporučenou listovou zásielkou do vlastných rúk aj na adresu štatutárneho orgánu spoločnosti (p. Š.), pričom dňa 22.09.2016 sa zásielka vrátila subjektu ARS s poznámkou „adresát je neznámy“. „Oznámenie o začatí alternatívneho riešenia sporu a výzva na vyjadrenie sa k skutočnostiam

uvedeným návrhu a poskytnutie dokladov“ bolo dňa 26.09.2016 opätovne zaslané doporučenou listovou zásielkou do vlastných rúk na adresu štatutárneho orgánu spoločnosti (p. Š.), pričom dňa 06.10.2016 sa zásielka vrátila subjektu ARS s poznámkou „zásielka neprevzatá v odbernej lehote“.

V zmysle ustanovenia § 15 ods. 3 zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov subjekt ARS listom zo dňa 10.10.2016 požiadal o súčinnosť tretiu osobu, a to Okresný úrad Žilina, Odbor živnostenského podnikania, ktorý dňa 17.10.2016 doručil subjektu ARS Výpis zo živnostenského registra podnikateľského subjektu Inžiniering, s.r.o., M.R.Štefánika 7, 010 01 Žilina a neoznámil inú známu adresu na doručovanie písomností ako je adresa sídla spoločnosti uvedená v živnostenskom a obchodnom registri.

V Oznámení o začatí alternatívneho riešenia sporu a výzve na vyjadrenie sa k skutočnostiam uvedeným návrhu a poskytnutie dokladov subjekt ARS vyzval právneho nástupcu predávajúceho, aby sa v lehote 16 dní odo dňa doručenia tohto oznámenia vyjadril ku skutočnostiam uvedeným v návrhu spotrebiteľky, ktorý tvoril prílohu tohto oznámenia a poskytol subjektu alternatívneho riešenia sporu:

- všetky doklady týkajúce sa reklamácie pani M. na výrobok: notebook Lenovo IdeaPad U330 59-393153 zakúpený dňa 20.06.2014 z internetového obchodu www.tovarkuam.sk, ktorého prevádzkovateľom bola spoločnosť Green Com SK, s.r.o., Kopčianska 10, 851 01 Bratislava, ktorej je právnym nástupcom,
- prípadne iné podklady, ktoré považuje za potrebné predložiť orgánu alternatívneho riešenia sporov pre vyriešenie daného sporu.

Právny nástupca predávajúceho sa v lehote stanovenej subjektom ARS ku skutočnostiam uvedeným v návrhu spotrebiteľky nevyjadril, ani neposkytol žiadne doklady.

Uvedeným konaním došlo 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, čím došlo k porušeniu § 15 ods. 2 zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, za ktoré ako právny nástupca predávajúceho – spoločnosti Green Com SK, s.r.o., Kopčianska 10, 851 01 Bratislava, IČO: 47 603 801 od 22.09.2015 zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov bolo účastníkovi konania listom zo dňa 20.10.2017 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 oznámenie o začatí správneho konania do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré 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 09.11.2017.

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 lehote stanovenej správnym orgánom 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 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 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, a to vyjadriť sa ku skutočnostiam uvedeným v návrhu spotrebiteľky a poskytnúť subjektu alternatívneho riešenia sporu všetky doklady týkajúce sa reklamácie pani M. na výrobok: notebook Lenovo IdeaPad U330 59-393153 zakúpený dňa 20.06.2014 z internetového obchodu www.tovarkuam.sk, ktorého prevádzkovateľom bola spoločnosť Green Com SK, s.r.o., Kopčianska 10, 851 01 Bratislava, ktorej právnym nástupcom je účastník konania, prípadne iné podklady, ktoré

považuje za potrebné predložiť orgánu alternatívneho riešenia sporov pre vyriešenie daného sporu, prakticky až do vydania tohto rozhodnutia. Z hľadiska následkov protiprávneho konania účastníka konania a so zreteľom na mieru hroziacej 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, ktorá sa v záujme urovňania 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 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.