

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/0430/01/2016

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: **PM Stock Systems, s. r. o.**, Sedmokrásková 1845/6, 821 01 Bratislava, IČO: 45 235 201,

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 účastník konania ako predávajúci sa v lehote 16 dní odo dňa doručenia listu (zn. A/145/61/2016/2) zo dňa 23.08.2016 zaslaného na adresu sídla uvedenú v obchodnom registri: Plynárenská 4, 821 09 Bratislava – adresa predávajúceho od 20.08.2015 do 23.01.2017 (dňa 07.09.2016 sa zásielka vrátila s poznámkou „adresát je neznámy“) aj na poštovú adresu spoločnosti uvedenú na faktúre: Prievozská 2/B, 821 09 Bratislava (dňa 30.08.2016 sa zásielka vrátila s poznámkou „adresát je neznámy“); listu zaslaného dňa 18.10.2016 opätovne na adresu sídla uvedenú v obchodnom registri: Plynárenská 4, 821 09 Bratislava – adresa predávajúceho od 20.08.2015 do 23.01.2017 (dňa 21.10.2016 sa zásielka vrátila s poznámkou „adresát je neznámy“) ako aj na adresu aktuálneho štatutárneho orgánu spoločnosti (p. V. – konateľ predávajúceho od 22.07.2016) (dňa 25.10.2016 sa zásielka vrátila s poznámkou „Unknown - Neznámy“), 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 v návrhu a poskytnutie dokladov“, ktorým Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave, Kontaktné miesto ARS pre Trnavský kraj (ďalej aj „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 subjektu alternatívneho riešenia sporu poskytol všetky kópie dokladov týkajúce sa:
 - evidencie o reklamáciách (časť, ktorá sa týka spotrebiteľky p. I.),
 - potvrdenia o uplatnených reklamáciách p. I. a písomné doklady o ich vybavení,
 - uplatnenia žiadosti o nápravu a informáciu, ako bola žiadosť o nápravu vyriešená,
 - odstúpenia od zmluvy a informáciu o tom, ako bola žiadosť o odstúpenie od zmluvy vyriešená,

- e-mailovej komunikácie,
 - iné podklady, ktoré sa týkajú reklamácií p. I., 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-04300116.

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/145/61/2016-2, nakoľko spoločnosť PM Stock Systems, s. r. o., Sedmokrásková 1845/6, 821 01 Bratislava (do 23.01.2017 obchodné meno a sídlo: Top Product, s. r. o., Plynárenská 4, 821 09 Bratislava), IČO: 45 235 201 (ďalej len „predávajúci“) 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 29.07.2016 bol na Ústredný inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave, Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia sporov doručený návrh spotrebiteľky p. I. zo dňa 29.07.2016 (doplnenie návrhu bolo doručené dňa 23.08.2016 na Ústredný inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave, Kontaktné miesto ARS pre Trnavský kraj) na začatie alternatívneho riešenia sporu s predávajúcim.

Listom zo dňa 23.08.2016 (zn. A/145/61/2016/2) bolo zo subjektu ARS v zmysle § 14 ods. 2 zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov predávajúcemu doporučenou listovou zásielkou do vlastných rúk na adresu sídla uvedenú v obchodnom registri (Plynárenská 4, 821 09 Bratislava – adresa predávajúceho od 20.08.2015 do 23.01.2017) zaslané „Oznámenie o začatí alternatívneho riešenia sporu a výzva na vyjadrenie sa k skutočnostiam uvedeným v návrhu a poskytnutie dokladov“. Dňa 07.09.2016 sa zásielka vrátila subjektu ARS s poznámkou „adresát je neznámy“. „Oznámenie o začatí alternatívneho riešenia sporu a výzva na vyjadrenie sa k skutočnostiam uvedeným v návrhu a poskytnutie dokladov“ bolo zaslané predávajúcemu doporučenou listovou zásielkou do vlastných rúk aj na poštovú adresu spoločnosti uvedenú na faktúre (Prievozská 2/B, 821 09 Bratislava), pričom dňa 30.08.2016 sa zásielka vrátila subjektu ARS s poznámkou „adresát je neznámy“. „Oznámenie o začatí alternatívneho riešenia sporu a výzva na vyjadrenie sa k skutočnostiam uvedeným v návrhu a poskytnutie dokladov“ bolo zaslané predávajúcemu dňa 23.08.2016 aj dňa 30.08.2016 na e-mailovú adresu info@tvnakup.sk.

V zmysle ustanovenia § 15 ods. 3 zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov subjekt ARS listom zo dňa 13.09.2016 požiadal o súčinnosť tretiu osobu, a to Okresný úrad Bratislava, Odbor živnostenského podnikania, ktorý dňa 10.10.2016 doručil subjektu ARS Výpis zo živnostenského registra podnikateľského subjektu Top Product, s. r. o., Plynárenská 4, 821 09 Bratislava (od 24.01.2017 zmena obchodného mena a sídla spoločnosti na spoločnosť PM Stock Systems, s. r. o., Sedmokrásková 1845/6, 821 01 Bratislava) a neoznámil inú známu adresu na doručovanie písomností ako je adresa sídla spoločnosti uvedená v živnostenskom a obchodnom registri.

Následne zaslal subjekt ARS dňa 18.10.2016 „Oznámenie o začatí alternatívneho riešenia sporu a výzva na vyjadrenie sa k skutočnostiam uvedeným v návrhu a poskytnutie dokladov“ predávajúcemu doporučenou listovou zásielkou do vlastných rúk na adresu sídla uvedenú v obchodnom registri (Plynárenská 4, 821 09 Bratislava – adresa predávajúceho od 20.08.2015 do 23.01.2017), pričom dňa 21.10.2016 sa zásielka vrátila subjektu ARS s poznámkou „adresát je neznámy“. Dňa 18.10.2016 zaslal subjekt ARS „Oznámenie o začatí alternatívneho riešenia sporu a výzva na vyjadrenie sa k skutočnostiam uvedeným v návrhu a poskytnutie dokladov“ aj na adresu nového aktuálneho štatutárneho orgánu spoločnosti (p. V. – konateľ predávajúceho od 22.07.2016), pričom dňa 25.10.2016 sa zásielka vrátila subjektu ARS s poznámkou „Unknown - Neznámy“. Subjekt ARS zaslal dňa 18.10.2016 „Oznámenie o začatí alternatívneho riešenia sporu a výzva na vyjadrenie sa k skutočnostiam uvedeným v návrhu a poskytnutie dokladov“ aj na e-mailovú adresu info@tvnakup.sk, pričom dňa 19.10.2016 bolo z e-mailovej adresy info@tvnakup.sk odpovedané subjektu ARS zo strany spoločnosti C., ktorá uviedla IČO: 42 447 135 a vyjadrila sa, že neeviduje žiadny obchodný prípad s p. T. s poukázaním na to, že sa má subjekt ARS obrátiť na správnu spoločnosť.

V Oznámení o začatí alternatívneho riešenia sporu a výzve na vyjadrenie sa k skutočnostiam uvedeným v návrhu a poskytnutie dokladov, 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 všetky kópie dokladov týkajúce sa:

- evidencie o reklamáciách (časť, ktorá sa týka spotrebiteľky p. I.),
- potvrdenia o uplatnených reklamáciách p. I. a písomné doklady o ich vybavení,
- uplatnenia žiadosti o nápravu a informáciu, ako bola žiadosť o nápravu vyriešená,
- odstúpenia od zmluvy a informáciu o tom, ako bola žiadosť o odstúpenie od zmluvy vyriešená,
- e-mailovej komunikácie,
- iné podklady, ktoré sa týkajú reklamácií p. I., ktoré považuje za potrebné predložiť orgánu alternatívneho riešenia sporu pre vyriešenie daného sporu.

Predávajúci 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 predávajúci 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 10.11.2017.

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 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 zakotvanej 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, ktorý tvoril prílohu oznámenia a subjektu alternatívneho riešenia sporu poskytnúť všetky kópie dokladov týkajúce sa evidencie o reklamáciách (časť, ktorá sa týka spotrebiteľky p. I.), potvrdenia o uplatnených reklamáciách p. I. a písomné doklady o ich vybavení, uplatnenia žiadosti o nápravu a informáciu, ako bola žiadosť o nápravu vyriešená, odstúpenia od zmluvy a informáciu o tom, ako bola žiadosť o odstúpenie od zmluvy vyriešená, e-mailovej komunikácie, ako aj iné podklady, ktoré sa týkajú reklamácií p. I., ktoré považuje za potrebné predložiť orgánu alternatívneho riešenia sporu pre vyriešenie daného sporu, 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 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 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 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 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.

