

**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/0044/01/2018**

dátum: **25.05.2018**

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: **MARBO CAR, s.r.o.**, Sedmokrásková 6, 821 01 Bratislava - mestská časť Ružinov, IČO: 36 672 700,

**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 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 Home medical group s.r.o., Bratislavská cesta 918/3, 929 01 Dunajská Streda, IČO: 50 583 018, sa v lehote 16 dní odo dňa doručenia listu (zn. A/226/61/2017-5) zo dňa 11.12.2017 zaslaného na adresu sídla účastníka konania (dňa 27.12.2017 sa zásielka vrátila ako neprevzatá v odbernej lehote) a na adresu štatutárneho orgánu účastníka konania (p. **V.**; dňa 29.12.2017 sa zásielka vrátila subjektu ARS s poznámkou „Unkown“, „Neznámý“) a listu (zn. A/226/61/2017-5) zo dňa 11.12.2017 opätovne zaslaného na adresu sídla účastníka konania (zásielka sa dňa 26.01.2018 vrátila subjektu ARS ako 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 v návrhu a poskytnutie dokladov“, ktorým Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave, Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia sporov (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 p. **A.**, ktorý tvorí prílohu tohto oznámenia, vyjadril sa, či je pre neho prijateľný, prípadne aké iné riešenie sporu navrhuje a poskytol subjektu alternatívneho riešenia sporu všetky písomné vysvetlenia, doklady, ktoré sú predmetom zmluvného vzťahu medzi ním a spotrebiteľkou p. **A.**, ktorá v návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu uvádza, že riadne odstúpila od kúpnej zmluvy, avšak zaplatená suma 800,- Eur jej nebola vrátená v zákonom stanovenom termíne, a iné podklady, 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-00440118.**

## **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 08.02.2018 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/226/61/2017-5, nakoľko spoločnosť MARBO CAR, s.r.o., Sedmokrásková 6, 821 01 Bratislava - mestská časť Ružinov, IČO: 36 672 700 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 16.11.2017 bol na Ústredný inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave, Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia sporov doručený návrh spotrebiteľky p. **A.** na začatie alternatívneho riešenia sporu so spoločnosťou Home medical group s.r.o., Bratislavská cesta 918/3, 929 01 Dunajská Streda, IČO: 50 583 018 (ďalej aj „spoločnosť Home medical group s.r.o.“), ktorej právnym nástupcom je od 23.11.2017 spoločnosť MARBO CAR, s.r.o., Sedmokrásková 6, 821 01 Bratislava - mestská časť Ružinov, IČO: 36 672 700 (ďalej aj „predávajúci“).

Listom zo dňa 24.11.2017 (zn. A/226/61/2017-5) bolo z Ústredného inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave, Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „subjekt ARS“) v zmysle § 14 ods. 2 zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov na adresu sídla spoločnosti Home medical group s.r.o. 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 28.12.2017 sa zásielka vrátila subjektu ARS ako neprevzatá v odbernej lehote.

Nakoľko spoločnosť Home medical group s.r.o. zanikla v dôsledku zlúčenia a jej právnym nástupcom je od 23.11.2017 predávajúci bolo subjektom ARS, listom zo dňa 11.12.2017 (zn. A/226/61/2017-5) v zmysle § 14 ods. 2 zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov na adresu sídla predávajúceho 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 aj „oznámenie“). Dňa 27.12.2017 sa zásielka vrátila subjektu ARS ako neprevzatá v odbernej lehote. List zo dňa 11.12.2017 - „Oznámenie o začatí alternatívneho riešenia sporu a výzva na vyjadrenie sa k skutočnostiam uvedeným v návrhu a poskytnutie dokladov“ bol doporučenou listovou zásielkou do vlastných rúk zaslaný aj na adresu konateľa predávajúceho p. **V.** Dňa 29.12.2017 sa zásielka vrátila subjektu ARS s poznámkou „Unkown“ „Neznámý“.

Následne subjekt ARS zaslal listom zo dňa 11.12.2017 (zn. A/226/61/2017-5) opätovne na adresu sídla predávajúceho „Oznámenie o začatí alternatívneho riešenia sporu a výzva na vyjadrenie sa

k skutočnostiam uvedeným v návrhu a poskytnutie dokladov“. Zásielka sa dňa 26.01.2018 vrátila subjektu ARS ako neprevzatá v odbernej lehote.

V Oznámení o začatí alternatívneho riešenia sporu a výzve na vyjadrenie sa k skutočnostiam uvedeným v návrhu a poskytnutie dokladov (zaslanej na adresu predávajúceho dvakrát a konateľovi predávajúceho), subjekt ARS vyzval predávajúceho, aby sa v lehote 16 dní odo dňa doručenia tohto oznámenia vyjadril ku skutočnostiam uvedeným v návrhu spotrebiteľky p. A., ktorý tvorí prílohu tohto oznámenia, vyjadril sa, či je pre neho prijateľný, prípadne aké iné riešenie sporu navrhuje a poskytol subjektu alternatívneho riešenia sporu všetky písomné vysvetlenia, doklady, ktoré sú predmetom zmluvného vzťahu medzi ním a spotrebiteľkou p. A., ktorá v návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu uvádza, že riadne odstúpila od kúpnej zmluvy, avšak zaplatená suma 800,- Eur jej nebola vrátená v zákonom stanovenom termíne, a iné podklady, 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 spotrebiteľa nevyjadril, ani neposkytol žiadne doklady.

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 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.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov bolo účastníkovi konania listom zo dňa 26.03.2018 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 13.04.2018.

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 nevyjadril.

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 § 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 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 p. A., vyjadriť sa, či je pre neho prijateľný, prípadne aké iné riešenie sporu navrhuje a poskytol subjektu alternatívneho riešenia sporu všetky písomné vysvetlenia, doklady, ktoré sú predmetom zmluvného vzťahu medzi ním a spotrebiteľkou p. A., ktorá v návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu uvádza, že riadne odstúpila od kúpnej zmluvy, avšak zaplatená suma 800,- Eur jej nebola vrátená v zákonom stanovenom termíne, a iné podklady, 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 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 všetkých týchto skutočností správny orgán 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.

### **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.