

**Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie
so sídlom v Košiciach pre Košický kraj,
Vrátna 3, Košice**

Číslo: AB/0067/08/18

Dňa: 11.06.2018

ROZHODNUTIE

Slovenská obchodná inšpekcia, Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, ako príslušný správny orgán v zmysle § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. h), § 4 ods. 5 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov a § 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: **P a P servis – SK, s.r.o.** sídlo: Jarmočná 1, 040 01 Košice, IČO: 45422711.

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 15 ods. 2 písm. a), b) zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon“), 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 účastník konania neposkytol súčinnosť subjektu alternatívneho riešenia sporov - Kontaktné miesto ARS pre Nitriansky kraj (ďalej len „subjekt ARS NR“) a neposkytol vyjadrenie ku skutočnostiam uvedeným v návrhu spotrebiteľa L. na začatie alternatívneho riešenia sporov s predávajúcim, doručeného dňa 23.10.2017 Ústrednému inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave, Odboru medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia sporov.

Účastník konania žiadnym spôsobom nereagoval a na výzvy zaslané subjektom ARS NR dňa 29.11.2017, 11.12.2017, 03.01.2018 a dňa 08.02.2018 pod sp. zn. A/117/61/2017-7, v zmysle § 14 ods.2 zákona, neposkytol subjektu ARS NR ani doklady týkajúce sporu, ktoré má k dispozícii,

p o k u t u

vo výške 1 500, - eur **slovom** tisícpäťsto eur.

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica č.ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS – 00670818.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 23.10.2017 bol na Ústredný inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave, Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia sporov doručený návrh spotrebiteľa L. na začatie alternatívneho riešenia sporov s predávajúcim.

Dňa 29.11.2017 (zn. A/204/61/2017-4) bolo z Kontaktného miesta ARS pre Nitriansky kraj (ďalej len „subjekt ARS NR“) v zmysle § 14 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov predávajúcemu doporučenou listovou zásielkou do vlastných rúk na adresu sídla spoločnosti, zapísanej v obchodnom registri, zaslané „Oznámenie o začatí alternatívneho riešenia sporu a výzva na vyjadrenie sa k skutočnostiam uvedeným v návrhu a poskytnutie dokladov“. Zásielka sa vrátila subjektu ARS NR dňa 07.12.2017, nakoľko adresát bol neznámy.

Dňa 11.12.2017 (zn. A/204/61/2017-4) bolo opakovane zo subjektu ARS NR v zmysle § 14 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov predávajúcemu doporučenou listovou zásielkou do vlastných rúk na adresu sídla spoločnosti, zapísanej v obchodnom registri, zaslané „Oznámenie o začatí alternatívneho riešenia sporu a výzva na vyjadrenie sa k skutočnostiam uvedeným v návrhu a poskytnutie dokladov“. Zásielka sa vrátila subjektu ARS NR dňa 22.12.2017 ako nedoručená, nakoľko adresát bol neznámy.

Dňa 03.01.2018 (zn. A/204/61/2017-4) bolo opakovane zo subjektu ARS NR v zmysle § 14 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov predávajúcemu doporučenou listovou zásielkou do vlastných rúk na adresu sídla spoločnosti, zapísanej v obchodnom registri, zaslané „Oznámenie o začatí alternatívneho riešenia sporu a výzva na vyjadrenie sa k skutočnostiam uvedeným v návrhu a poskytnutie dokladov“. Zásielka sa vrátila subjektu ARS NR dňa 08.01.2018 ako nedoručená, nakoľko adresát bol neznámy.

S poukazom na uvedené bolo dňa 08.02.2018 (zn. A/204/61/2017-4) bolo opakovane zo subjektu ARS NR v zmysle § 14 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov predávajúcemu zaslané „Upozornenie“ a opätovne i „Oznámenie o začatí alternatívneho riešenia sporu a výzva na vyjadrenie sa k skutočnostiam uvedeným v návrhu a poskytnutie dokladov“ a to na e-mailovú adresu xxxx uvedenú v cenovej ponuke predávajúceho č. 17/022A, zo dňa 26.07.2017. Predávajúci žiadnym spôsobom na výzvu nereagoval a to ani napriek upozorneniu, že sa má v stanovenej lehote 16 dní vyjadriť a poskytnúť subjektu ARS potrebnú súčinnosť.

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.

Vzhľadom na uvedené bol dňa 01.03.2018 na Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Košiciach pre Košický kraj z Ústredného inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave, Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia sporov, postúpený originál spisového obalu konania č. A/204/61/2017-4.

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 oznámené mu listom zo dňa 18.04.2018, doručeným do vlastných rúk. Správny orgán týmto odstraňuje administratívnu chybu v písaní, v dôsledku ktorej sa v oznámení o začatí správneho konania uvádza nesprávne označenie sp. zn. opakovane zasielaných výziev predávajúcemu (výzvy zasielané dňa 11.12.2017, 03.01.2018 a výzvy zo dňa 08.02.2018, kde je namiesto správneho označenia (zn. A/204/61/2017-4) nesprávne uvedené „A/117/61/2017-7“). Uvedená zrejma nesprávnosť v písaní, vzhľadom na inak správne uvedené ostatné skutočnosti (dátum zasielania výzvy, označenia správneho čísla prvotnej výzvy a spisového obalu), nemá žiadny vplyv na právne účinky oznámenia o začatí správneho konania ani na vyhodnotenie skutkového stavu a dôvodov začatia správneho konania.

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 dôvodom začatia správneho konania, uvedeným v oznámení o začatí správneho konania, sa v lehote stanovenej správnym orgánom nevyjadril.

V zmysle § 15 ods. 1 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.1 zákona subjekt alternatívneho riešenia sporov doručuje písomnosti doporučenou poštovou zásielkou alebo elektronickými prostriedkami.

V zmysle § 21 ods.2 zákona 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.

Právna úprava určujúca rozsah povinností súvisiacich s priebehom alternatívneho riešenia sporu 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 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 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 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 mnohonásobne, opakovane vyzývaný na poskytnutie súčinnosti, výzvy subjektu ARS účastník konania ignoroval a neposkytol žiadnu súčinnosť.

V zmysle § 27 ods. 2 zákona 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. Výšku uloženej pokuty považuje správny orgán po posúdení všetkých zákonom stanovených hľadísk a na základe správnej úvahy za primeranú a má za to, že uloženie pokuty bude mať nielen sankčný, ale najmä preventívny účinok.

Poučenie: Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia, prostredníctvom tunajšieho Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Ústrednému inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie 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.