

**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/0269/01/2018

dátum: 27.09.2018

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: **ALLSATV s. r. o.**, Klincová 37/B, 821 08 Bratislava,  
IČO: 46 574 689,

**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/56/61/2018-4) zo dňa 04.04.2018 zaslaného na adresu sídla účastníka konania), ktorým 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“ (dňa 13.04.2018 sa zásielka vrátila subjektu ARS ako adresát neznámy), listu (zn. A/56/61/2018-4) zo dňa 16.04.2018 opätovne zaslaného na adresu sídla účastníka konania, ktorým 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 II“ (zásielka sa dňa 23.04.2018 vrátila subjektu ARS ako neprevzatá z dôvodu adresát neznámy) a listu zo dňa 23.04.2018 (zn. A/56/61/2018-4), ktorým bolo na adresu konateľa účastníka konania p. L. doporučene do vlastných rúk zaslané „Oznámenie o začatí alternatívneho riešenia sporu a výzva na vyjadrenie sa k skutočnostiam uvedeným v návrhu a poskytnutie dokladov III“ (zásielka sa dňa 11.05.2018 vrátila subjektu ARS ako neprevzatá odbernej lehote), ktorými 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 spotrebiteľa p. Mgr. P., ktorý tvorí prílohu tohto oznámenia, a poskytol všetky kópie dokladov týkajúce sa spotrebiteľa:
  - evidenciu o reklamácií (časť, ktorá sa týka spotrebiteľa pri uplatnení reklamácie),
  - potvrdenie o uplatnení a vybavení reklamácie zo dňa 31.08.2015,
  - stanovisko k žiadosti spotrebiteľa o vykonanie nápravy,
  - všetky súvisiace doklady s predmetnou reklamáciou 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 **1 500,- €**, (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-02690118.**

### **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 28.06.2018 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/56/61/2018-4, nakoľko spoločnosť ALLSATV s.r.o., Klincová 37/B, 821 08 Bratislava, IČO: 46 574 689 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 08.03.2018 bol na Ústredný inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave, Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia sporov doručený návrh spotrebiteľa p. Mgr. P. na začatie alternatívneho riešenia sporu so spoločnosťou ALLSATV s.r.o., Klincová 37/B, 821 08 Bratislava, IČO: 46 574 689 (ďalej len „predávajúci“).

Listom zo dňa 04.04.2018 (zn. A/56/61/2018-4) bolo z Ústredného inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave, Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia sporov, Kontaktné miesto ARS pre Nitriansky kraj (ďalej len „subjekt ARS“) 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 len „oznámenie“). Dňa 13.04.2018 sa zásielka vrátila subjektu ARS ako zásielka adresát neznámy.

Následne subjekt ARS zaslal listom zo dňa 16.04.2018 (zn. A/56/61/2018-4) opätovne na adresu sídla predávajúceho „Oznámenie o začatí alternatívneho riešenia sporu a výzva na vyjadrenie sa k skutočnostiam uvedeným v návrhu a poskytnutie dokladov II“. Zásielka sa dňa 23.04.2018 vrátila subjektu ARS ako zásielka adresát neznámy. List zo dňa 23.04.2018 - „Oznámenie o začatí alternatívneho riešenia sporu a výzva na vyjadrenie sa k skutočnostiam uvedeným v návrhu a poskytnutie dokladov III“ (zn. A/56/61/2018-4) bol doporučenou listovou zásielkou do vlastných rúk zaslaný aj na adresu konateľa predávajúceho p. Ľ. Dňa 11.05.2018 sa zásielka vrátila subjektu ARS ako zásielka neprevzatá v odbernej lehote.

V zmysle ustanovenia § 15 ods. 3 zákona č. 391/2015 Z. z. subjekt ARS dňa 14.05.2018 požiadal o súčinnosť tretiu osobu, a to Okresný úrad Bratislava, Odbor živnostenského podnikania, Tomášikova 46, 832 05 Bratislava (ďalej len „úrad“), o poskytnutie informácie

o inej známej adrese na doručovanie písomností predávajúceho, ako je adresa sídla uvedená v obchodnom registri. Úrad dňa 23.05.2018 zaslal subjektu ARS vyjadrenie, že preverením údajov v Živnostenskom registri bolo zistené, že predávajúci by mal mať prevádzkareň na adrese Nám. Št. Moysesova 29, Banská Bystrica.

Z uvedeného dôvodu zaslal subjekt ARS listom zo dňa 31.05.2018 (zn. A/56/61/2018-4) „Upozornenie“ na adresu prevádzkarne. Prílohou upozornenia bolo aj „Oznámenie o začatí alternatívneho riešenia sporu a výzva na vyjadrenie sa k skutočnostiam uvedeným v návrhu a poskytnutie dokladov IV“ zo dňa 31.05.2018. Zásielka bola dňa 07.06.2018 vrátená späť subjektu ARS ako adresát neznámy. Z uvedeného dôvodu dňa 07.06.2018 subjekt ARS zaslal „Upozornenie II“ na e-mailovú adresu predávajúceho „infoallsatv@gmail.com“, ktorá je uvedená vo faktúre č. 1967818 zo dňa 29.04.2015. Prílohu „Upozornenia II“ tvorí aj „Oznámenie o začatí alternatívneho riešenia sporu a výzva na vyjadrenie sa k skutočnostiam uvedeným v návrhu a poskytnutie dokladov V“ zo dňa 07.06.2018.

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, raz na adresu konateľ'a predávajúceho, raz ako súčasť Upozornenia zaslaného listom na adresu prevádzkarne a raz ako súčasť Upozornenia II zaslaného mailom na adresu predávajúceho), subjekt ARS vyzval predávajúceho, aby sa v lehote 16 dní odo dňa doručenia tohto oznámenia vyjadril ku skutočnostiam uvedeným v návrhu spotrebiteľ'a p. Mgr. P., ktorý tvoril prílohu tohto oznámenia a subjektu alternatívneho riešenia sporu a poskytol všetky kópie dokladov týkajúce sa spotrebiteľ'a:

- Evidenciu o reklamácií (časť, ktorá sa týka spotrebiteľ'a pri uplatnení reklamácie),
- Potvrdenie o uplatnení a vybavení reklamácie zo dňa 31.08.2015,
- Stanovisko k žiadosti spotrebiteľ'a o vykonanie nápravy,
- Všetky súvisiace doklady s predmetnou reklamáciou 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 spotrebiteľ'a 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 spotrebiteľ'ských sporov.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľ'ských sporov bolo účastníkovi konania listom zo dňa 20.08.2018 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 spotrebiteľ'ských 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 07.09.2018.

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 § 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 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 spotrebiteľa p. Mgr.P a predložiť požadované doklady, 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 spotrebiteľa, ktorý sa v záujme urovňania sporu s predávajúcim a zabezpečenia náležitej ochrany svojich spotrebiteľských práv obrátil so svojim návrhom na subjekt ARS, pričom zákonný rámec ochrany jeho 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.

**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/0268/01/2018**

dátum: **27.09.2018**

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: **MERGER s. r. o.**, Karpatské námestie 10, 831 06 Bratislava - mestská časť Rača, IČO: 50 817 027,

**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 Cosmetic Trade s.r.o., Janka Kráľa 51, 949 01 Nitra, IČO: 50 645 293, sa v lehote 16 dní odo dňa doručenia listu (zn. A/78/61/2018-6) zo dňa 10.04.2018 zaslaného na adresu sídla účastníka konania (dňa 19.04.2018 sa zásielka vrátila ako neprevzatá z dôvodu adresát neznámy) a listu (zn. A/226/61/2017-5) zo dňa 20.04.2018 opätovne zaslaného na adresu sídla účastníka konania (zásielka sa dňa 25.04.2018 vrátila subjektu ARS ako neprevzatá z dôvodu adresát 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, 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. Mgr. K., 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. Mgr. K., ktorá v návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu uvádza, že riadne odstúpila od kúpnej zmluvy, avšak zaplatená suma 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-02680118.**

## O d ô v o d n e n i e

Dňa 29.06.2018 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/78/61/2018-6, nakoľko spoločnosť MERGER s. r. o., Karpatské námestie 10, 831 06 Bratislava - mestská časť Rača, IČO: 50 817 027 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 28.03.2018 bol na Ústredný inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave, Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia sporov doručený návrh spotrebiteľky p. Mgr. K. zo dňa 27.03.2018 na začatie alternatívneho riešenia sporu so spoločnosťou MERGER s. r. o., Karpatské námestie 10, 831 06 Bratislava - mestská časť Rača, IČO: 50 817 027 (ďalej len „predávajúci“), ktorá je od 14.02.2018 právnym nástupcom spoločnosti Cosmetic Trade s.r.o., Janka Kráľa 51, 949 01 Nitra, IČO: 50 645 293 (ďalej len „spoločnosť Cosmetic Trade s.r.o.“).

Nakoľko spoločnosť Cosmetic Trade s.r.o. zanikla v dôsledku zlúčenia a jej právnym nástupcom je od 14.02.2018 účastník konania, bolo z Ústredného inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave, Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia sporov, Kontaktné miesto ARS pre Banskobystrický kraj (ďalej len „subjekt ARS“), listom zo dňa 10.04.2018 (zn. A/78/61/2018-6) v zmysle § 14 ods. 2 zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov na adresu sídla predávajúceho doporučenou listovou zásielkou do vlastných rúk dňa 13.04.2018 zaslané „Oznámenie o začatí alternatívneho riešenia sporu a výzva na vyjadrenie sa k skutočnostiam uvedeným v návrhu a poskytnutie dokladov“ (ďalej len „oznámenie“). Zásielka bola vrátená späť subjektu ARS ako adresát neznámy s dátumom vrátenia 19.04.2018.

Následne subjekt ARS zaslal listom zo dňa 20.04.2018 (zn. A/78/61/2018-6) 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 25.04.2018 vrátila subjektu ARS ako adresát neznámy.

V zmysle ustanovenia § 15 ods. 3 zákona č. 391/2015 Z. z. subjekt ARS dňa 26.04.2016 požiadal o súčinnosť tretiu osobu, a to Okresný úrad Bratislava, Odbor živnostenského podnikania, Tomášikova 46, 832 05 Bratislava, ktorý subjektu ARS dňa 25.05.2018 doručil „Žiadosť o poskytnutie súčinnosti – odpoveď“ zo dňa 14.05.2018, v ktorej uviedol, že nedisponuje inou adresou na doručovanie písomností okrem adresy sídla predávajúceho zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I a odporučil obrátiť sa na

Advokátsku kanceláriu C, s. r. o., ktorá na základe splnomocnenia zastupovala predávajúceho v konaní o vydanie osvedčenia o živnostenskom oprávnení.

Z uvedeného dôvodu, v zmysle ustanovenia § 15 ods. 3 zákona č. 391/2015 Z. z. subjekt ARS dňa 28.05.2018 požiadala o súčinnosť tretiu osobu, a to Advokátsku kanceláriu C, s. r. o., ktorá dňa 05.06.2018 subjektu ARS elektronicky doručila „Poskytnutie súčinnosti“, v ktorom sa vyjadrila, že za aktuálnu adresu predávajúceho považuje adresu zapísanú v obchodnom registri a nemá informácie, resp. jej nie je známa žiadna iná adresa predávajúceho na doručovanie písomností ako tá, ktorá je zapísaná v obchodnom registri.

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), subjekt ARS vyzval predávajúceho, aby sa v lehote 16 dní odo dňa doručenia tohto oznámenia vyjadril ku skutočnostiam uvedeným v návrhu spotrebiteľky p. Mgr. K., 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. Mgr. K., ktorá v návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu uvádza, že riadne odstúpila od kúpnej zmluvy, avšak zaplatená suma jej nebola vrátená v zákonom stanovenom termíne, a iné podklady, ktoré považuje za potrebné predložiť orgánu alternatívneho riešenia sporu pre vyriešenie daného sporu.

Účastník konania 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 13.08.2018 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 31.08.2018.

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 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 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 hroziacej 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 p. Mgr. K., 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. Mgr. K., ktorá v návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu uvádza, že riadne odstúpila od kúpnej zmluvy, avšak zaplatená suma 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.