

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom
v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín

Číslo: **AB/0027/03/2021**

Dňa **22.10.2021**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, ods. 2 písm. c), § 4 ods. 5 zákona číslo 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, podľa § 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 **C & A Mode s.r.o.**
sídlo **916 31 Kočovce, Rakoľuby 241**
IČO **35 838 248**

pre porušenie povinnosti predávajúceho **podľa § 15 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov** (ďalej aj ako „zákon č. 391/2015 Z. z.“), 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 dňa 16.08.2021 bol na Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj z Ústredného inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave, Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, postúpený originál spisového materiálu konania č. A/76/61/2021-7, nakoľko účastník konania neposkytol súčinnosť

subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „ARS“) a v lehote stanovenej v „Oznámení o začatí alternatívneho riešenia sporu a výzve na vyjadrenie sa k skutočnostiam uvedeným v návrhu a poskytnutie dokladov“ a vo „Výzve na vyjadrenie sa“:

- zn. A/76/61/2021-7 zo dňa 20.05.2021,
- zn. A/76/61/2021-7 zo dňa 21.06.2021

neposkytol vyjadrenie ku skutočnostiam uvedeným v návrhu a neposkytol doklady týkajúce sa predmetu sporu, ktoré má k dispozícii;

p o k u t u

vo výške **700,00 EUR** slovom **sedemsto eur**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 13.05.2021 bol na Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave, Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov prostredníctvom e-mailovej pošty doručené podanie spotrebiteľa I. P., ktoré dňa 18.05.2021 spotrebiteľ doplnil o návrh na začatie alternatívneho riešenia sporov s predávajúcim C & A Mode s.r.o. so sídlom 916 31 Kočovce, Rakoľuby 241, IČO 35 838 248 (ďalej aj ako „účastník konania“). Spotrebiteľ sa vo svojom návrhu domáha vrátenia plnej sumy za koženú bundu, ktorej reklamácia bola zo strany účastníka konania odôvodnene zamietnutá alebo výmeny tovaru.

Listom zo dňa 20.05.2021 (zn. A/76/61/2021-7) bolo z Kontaktného miesta ARS pre Prešovský kraj (ďalej len „subjekt ARS“) v zmysle § 14 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. na adresu sídla spoločnosti C & A Mode s.r.o. so sídlom 916 31 Kočovce, Rakoľuby 241, 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“. Predávajúci bol v zaslanom oznámení, resp. výzve v zmysle § 27 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. poučený o následkoch neposkytnutia súčinnosti subjektu ARS v lehote stanovenej subjektom ARS. Predávajúci predmetnú listovú zásielku (v zmysle údajov uvedených na doručenke) prevzal dňa 24.05.2021, avšak neposkytol subjektu ARS žiadnu súčinnosť potrebnú k alternatívneho riešenia tohto sporu, nakoľko predávajúci subjektu ARS nedoručil žiadne vyjadrenie k vyššie uvedenému návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporov ani žiadne doklady a ani neposkytnutie súčinnosti žiadnym spôsobom neospravedlnil.

Z uvedeného dôvodu bola dňa 21.06.2021 zo subjektu ARS v zmysle § 14 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. na adresu sídla spoločnosti predávajúceho C & A Mode s.r.o. so sídlom 916 31 Kočovce, Rakoľuby 241 doporučenou listovou zásielkou do vlastných rúk zaslaná „Výzva na vyjadrenie sa“, v ktorej predávajúceho informoval o skutočnosti, že dňa 24.05.2021 mu bolo doručené oznámenie o začatí alternatívneho riešenia sporu, ku ktorému však neposkytol súčinnosť. Predávajúci bol v uvedenej výzve taktiež v zmysle § 27 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. poučený o následkoch neposkytnutia súčinnosti v lehote stanovenej subjektom ARS. Predávajúci predmetnú listovú zásielku, zaslanú na adresu sídla spoločnosti (v zmysle údajov uvedených na doručenke), prevzal dňa 23.06.2021, avšak neposkytol subjektu ARS žiadnu súčinnosť potrebnú k alternatívneho riešenia tohto sporu, nakoľko predávajúci subjektu ARS nedoručil žiadne vyjadrenie k vyššie uvedenému návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporov ani žiadne doklady a ani neposkytnutie súčinnosti žiadnym spôsobom neospravedlnil.

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 ARS 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, za ktoré účastník konania v plnom rozsahu zodpovedá.

Vzhľadom na uvedené bol dňa 16.08.2021 na Inšpektorát SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj z Ústredného inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom

v Bratislave, Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov postúpený originál spisového materiálu konania č. A/76/61/2021-7.

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 o uložení pokuty podľa § 27 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z., pričom správny orgán zaslal účastníkovi konania dňa 06.10.2021 oznámenie o začatí správneho konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy formou elektronickej úradnej správy do jeho elektronickej schránky, ktoré bolo účastníkovi konania (v zmysle informácie uvedenej na elektronickej doručenke) doručené dňa 07.10.2021.

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 do dňa vydania rozhodnutia nevyužil a k dôvodom začatia správneho konania, uvedeným v oznámení o začatí správneho konania, sa v lehote stanovenej správnym orgánom nevyjadril.

Po preskúmaní celej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný, a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

V zmysle § 15 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. 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.

Uvedené ustanovenie predstavuje určenie povinností súvisiacich s priebehom alternatívneho riešenia sporu. Právna úprava 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 č. 391/2015 Z. z. 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 č. 391/2015 Z. z. vyplýva správnemu 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 č. 391/2015 Z. z. 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 opakovane vyzývaný na poskytnutie súčinnosti, výzvy subjektu ARS adresované na adresu sídla účastníka konania, napriek tomu, že si predmetné výzvy riadne prevzal, účastník konania ignoroval a neposkytol žiadnu súčinnosť a ani neposkytnutie súčinnosti žiadnym spôsobom neospravedlnil.

Ďalej pri určení výšky pokuty správny orgán zohľadnil skutočnosť, že účastník konania nespĺnil uloženú povinnosť, ktorou zákonodarca zabezpečil vysokú úroveň ochrany spotrebiteľov a zároveň prispel k riadnemu fungovaniu vnútorného trhu tým, že zabezpečil, aby sa spotrebiteľia mohli v prípade sporu s predávajúcim obrátiť na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý vykonáva nezávislé a nestranné postupy alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov. Predmetný právny predpis tiež prispel k vysokej právnej istote tak spotrebiteľov, ako aj podnikateľov, a to ustanovením základných pravidiel postupu pri alternatívnom riešení sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim vyplývajúcim zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiacim so spotrebiteľskou zmluvou pred subjektom alternatívneho riešenia sporov a stanovením požiadaviek na zápis právnickej osoby do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov, špecifikovaním práv a povinností subjektov alternatívneho riešenia sporov, fyzickej osoby poverenej alternatívnym riešením sporov a účastníkov alternatívneho riešenia sporu.

V zmysle § 27 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. 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.

Správny orgán v prospech účastníka konania zohľadnil, že zo strany účastníka konania išlo o prvé (nie opakované) porušenie vyššie uvedenej povinnosti počas 12 mesiacov. Na základe uvedeného bola účastníkovi konania uložená pokuta v dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby. Správny orgán považuje výšku uloženej pokuty po posúdení všetkých zákonom stanovených hľadísk a na základe správnej úvahy za primeranú, preto rozhodol tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so zákonom č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov a síce s ustanovením § 3 ods. 5, v zmysle ktorého správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely, a teda sú povinné objektívne podobné prípady rozhodovať zhodne. Správny orgán má za to, že pokuta uložená účastníkovi konania, nevykazuje neodôvodnené rozdiely s prípadmi iných podnikateľských subjektov za obdobné porušenie zákona, je uložená odôvodnene, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

Správny orgán má za to, že uložená pokuta v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.