

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

---

Číslo: **AB/0029/03/2021**

Dňa **26.10.2021**

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 **Web Shopping s. r. o.**  
sídlo **911 01 Trenčín, Palackého 85/5**  
IČO **46 516 701**

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 30.08.2021 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/74/61/2020-4, 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 v „Oznámení o začatí alternatívneho riešenia sporu a výzve na vyjadrenie sa k skutočnostiam uvedeným v návrhu a poskytnutie dokladov II“:

- zn. A/74/61/2020-4 zo dňa 11.05.2020,
- zn. A/74/61/2020-4 zo dňa 11.06.2020

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 **500,00 EUR** slovom **pät'sto eur**

## **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 05.04.2020 bol na Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave, Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov doručený návrh spotrebiteľa M. Š. na začatie alternatívneho riešenia sporov s predávajúcim Web Shopping s. r. o. so sídlom 911 01 Trenčín, Palackého 85/5, IČO 46 516 701 (ďalej aj ako „účastník konania“). Spotrebiteľ sa vo svojom návrhu domáha vrátenia finančných prostriedkov za nedodaný výrobok zakúpený cez internetový obchod.

Listom zo dňa 11.05.2020 (zn. A/74/61/2020-4) bolo z Kontaktného miesta ARS pre Nitriansky kraj (ďalej len „subjekt ARS“) v zmysle § 14 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. na adresu sídla spoločnosti Web Shopping s. r. o. so sídlom 911 01 Trenčín, Palackého 85/5, 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 15.05.2020, 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 bolo dňa 11.06.2020 zo subjektu ARS v zmysle § 14 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. na adresu sídla spoločnosti predávajúceho Web Shopping s. r. o. so sídlom 911 01 Trenčín, Palackého 85/5 doporučenou listovou zásielkou do vlastných rúk opätovne zaslané „Oznámenie o začatí alternatívneho riešenia sporu a výzva na vyjadrenie sa k skutočnostiam uvedeným v návrhu a poskytnutie dokladov“. Predávajúci bol v uvedenom oznámení, resp. 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 18.06.2020, 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 30.08.2021 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/74/61/2020-4.

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 o uložení pokuty podľa § 27 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z., pričom správny orgán zaslal účastníkovi konania dňa 06.10.2021 prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) formou elektronickej úradnej správy oznámenie o začatí správneho konania. Dňa 22.10.2021 (00:16:22 hod.) obdržal Inšpektorát SOI k zasielanej elektronickej správe informáciu o márnom uplynutí jej úložnej lehoty.

Podľa § 25 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (ďalej len „Správny poriadok“) ak nemožno doručiť písomnosť právnickej osobe na adresu, ktorú uviedla alebo je známa, ani na adresu jej sídla uvedenú v obchodnom registri alebo v inom registri a jej iná adresa nie je správnomu orgánu známa, písomnosť sa považuje za doručení dňom vrátenia nedoručenej zásielky správnomu orgánu, a to aj vtedy, ak ten, kto je oprávnený konať za právnickú osobu, sa o tom nedozvie.

Podľa § 25a Správneho poriadku sa na doručenie do elektronickej schránky vzťahuje osobitný predpis o elektronickej podobe výkonu verejnej moci.

Podľa § 32 ods. 5 písm. b) zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o e-Governmente“) sa elektronickej úradná správa, vrátane všetkých elektronickej dokumentov, považuje za doručení, ak nie je adresátom orgán verejnej moci a doručuje sa do vlastných rúk, dňom, hodinou, minútou a sekundou uvedenými na elektronickej doručení alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel.

Správny orgán zaslal predmetnú elektronickej správu obsahujúcu oznámenie o začatí správneho konania prostredníctvom úradného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) do elektronickej schránky účastníka konania s uvedením jemu známej adresy. Správny orgán obdržal dňa 22.10.2021 (00:16:22 hod.) informáciu o uplynutí úložnej lehoty správy zasielanej do vlastných rúk s fikciou doručení. Podľa § 32 ods. 5 písm. b) zákona o e-Governmente sa považuje táto úradná elektronickej správa za doručení.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť v stanovenej lehote 8 dní odo dňa doručení oznámenia vyjadriť sa k zisteným nedostatkom prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania. Účastník správneho konania toto svoje procesné právo do dňa vydania rozhodnutia nevyužil a k dôvodom začatí 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 doručení, 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 správne 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 nesplnil 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.