

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj
Pekárska 23, 917 01 Trnava

Číslo: AB/0082/02/2020

Dňa: 23.02.2021

Slovenská obchodná inšpekcia (ďalej len SOI), Inšpektorát SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, ods. 2 písm. b) a § 4 ods. 1 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a § 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,

ukladá účastníkovi konania:

obchodné meno: Avendes s.r.o. (od 09.09.2020)
BALKONA s.r.o. (od 18.06.2011 do 08.09.2020)
sídlo: Ružová 1/C, Skalica 909 01
IČO: 46 207 112

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 a na základe výzvy subjektu alternatívneho riešenia sporov vysvetlenie, vyjadrenie alebo doklady týkajúce sa predmetu sporu, ktoré má k dispozícii v zmysle § 15 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, keďže dňa 14.12.2020 bol na Inšpektorát SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj z Ústredného inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave, Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia sporov, postúpený originál spisového obalu konania č. A/194/61/2020-5, nakoľko predávajúci – Avendes s.r.o., Ružová 1/C, 909 01 Skalica, IČO: 46 207 112, neposkytol súčinnosť subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len ARS). Listom zo dňa 22.09.2020 (zn. A/194/61/2020-5) bolo z Kontaktného miesta ARS pre Žilinský kraj v zmysle § 14 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov spoločnosti Avendes s.r.o., Ružová 1/C, 909 01 Skalica, IČO: 46 207 112, 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“ do 16 dní odo dňa doručenia predmetného oznámenia. Doporučená zásielka sa dňa 16.10.2020 vrátila subjektu ARS pre Žilinský kraj späť s uvedením „zásielka neprevzatá v odbernej lehote“. Listom zo dňa 22.09.2020 (zn. A/194/61/2020-5) bolo dňa 16.10.2020 **opakovane z Kontaktného miesta ARS pre Žilinský kraj v zmysle § 14 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov spoločnosti Avendes s.r.o., Ružová 1/C, 909 01 Skalica, IČO: 46 207 112, 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“ do 16 dní odo dňa doručenia predmetného oznámenia. Doporučená listová**

zásielka sa dňa 16.11.2020 vrátila subjektu ARS pre Žilinský kraj späť s uvedením „zásielka neprevzatá v odbernej lehote“,

podľa § 27 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov

p o k u t u

vo výške: **5 000 €** (slovom: **pät'tisíc eur**),

ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní odo dňa právoplatnosti rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č.ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS: 00820220.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 14.12.2020 bol na Inšpektorát SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj z Ústredného inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave, Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia sporov, postúpený originál spisového obalu konania č. A/194/61/2020-5, nakoľko predávajúci – Avendes s.r.o., Ružová 1/C, 909 01 Skalica, IČO: 46 207 112, neposkytol súčinnosť subjektu ARS.

Dňa 09.09.2020 a 21.09.2020 bol na Ústredný inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave, Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia sporov, doručený návrh spotrebiteľa A.R. na začatie alternatívneho riešenia sporov s predávajúcim Avendes s.r.o., Ružová 1/C, 909 01 Skalica, IČO: 46 207 112.

Listom zo dňa 22.09.2020 (zn. A/194/61/2020-5) bolo z Kontaktného miesta ARS pre Žilinský kraj v zmysle § 14 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov spoločnosti Avendes s.r.o., Ružová 1/C, 909 01 Skalica, IČO: 46 207 112, 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“ do 16 dní odo dňa doručenia predmetného oznámenia. Doporučená zásielka sa dňa 16.10.2020 vrátila subjektu ARS pre Žilinský kraj späť s uvedením „zásielka neprevzatá v odbernej lehote“.

Listom zo dňa 22.09.2020 (zn. A/194/61/2020-5) bolo dňa 16.10.2020 **opakovane** z Kontaktného miesta ARS pre Žilinský kraj v zmysle § 14 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov spoločnosti Avendes s.r.o., Ružová 1/C, 909 01 Skalica, IČO: 46 207 112, 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“ do 16 dní odo dňa doručenia predmetného oznámenia. Doporučená listová

zásielka sa dňa 16.11.2020 vrátila subjektu ARS pre Žilinský kraj späť s uvedením „zásielka neprevzatá v odbernej lehote“.

Podľa § 21 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, 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.

Predávajúci sa v lehote stanovenej subjektom ARS ku skutočnostiam uvedeným v návrhu spotrebiteľky nevyjadril, ani neposkytol žiadne doklady.

Uvedeným konaním bola porušená povinnosť predávajúceho v lehote určenej subjektom ARS, 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.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania listom zo dňa 20.01.2021 zaslané oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ktoré účastník konania prevzal dňa 11.02.2021, nakoľko došlo k uplynutiu lehoty rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia.

Podľa § 25a zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, na doručenie do elektronickej schránky sa vzťahuje osobitný predpis o elektronickej podobe výkonu verejnej moci.

Podľa § 17 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len zákon o e-Governmente), orgán verejnej moci je povinný uplatňovať výkon verejnej moci elektronicky podľa tohto zákona.

Podľa § 32 ods. 1 zákona o e-Governmente, uloženie elektronickej úradnej správy sa rozumie okamih, odkedy je elektronická úradná správa objektívne dostupná prijímateľovi v elektronickej schránke adresáta.

Podľa § 32 ods. 2 zákona o e-Governmente, úložnou lehotou na účely tohto zákona je lehota, počas ktorej je uložená elektronická úradná správa považovaná za nedoručenú. Úložná lehota je 15 dní odo dňa nasledujúceho po dni uloženia elektronickej úradnej správy, ak osobitný predpis neustanovuje inú lehotu.

Podľa § 32 ods. 5 písm. b) zákona o e-Governmente, elektronická úradná správa, vrátane všetkých elektronických dokumentov, sa považuje za doručení, ak nie je adresátom orgán verejnej moci a doručuje sa do vlastných rúk, dňom, hodinou, minútou a sekundou uvedenými na elektronickej doručenke alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní mal účastník konania možnosť podať vyjadrenie k zisteným nedostatkom v stanovenej lehote do 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania. K oznámeniu o začatí správneho konania sa účastník konania v stanovenej lehote nevyjadril a zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil. Nakoľko účastník konania toto svoje právo nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav.

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. 1 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov sú strany sporu povinné spolupracovať so subjektom alternatívneho riešenia sporov a poskytnúť mu potrebnú súčinnosť na dosiahnutie rýchleho a efektívneho priebehu alternatívneho riešenia sporu.

V zmysle § 15 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov 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. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov 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. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov vyplýva správnomu orgánu obligatórna povinnosť

pristúpiť k uloženiu sankcie predávajúcemu za porušenie povinnosti podľa citovaného zákona, ktoré v danom prípade bolo preukázané.

Správny orgán preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávne konanie zo strany 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 spotrebiteľa nevyjadril, ani neposkytol žiadne doklady.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 27 ods. 4 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov prihliadnuté na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania a na rozsah a mieru hroziacej alebo spôsobenej ujmy vo vzťahu k porušeniu 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 a na základe výzvy subjektu alternatívneho riešenia sporov vysvetlenie, vyjadrenie alebo doklady týkajúce sa predmetu sporu, ktoré má k dispozícii.

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 účastník konania ignoroval a neposkytol žiadnu súčinnosť.

Pri určení výšky pokuty správny orgán zohľadnil skutočnosť, že účastník konania v danom prípade nesplnil uloženú povinnosť. Zámerom právnej úpravy zakotvenej v zákone č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov je zabezpečiť vysokú úroveň ochrany spotrebiteľov a zároveň prispieť k riadnemu fungovaniu vnútorného trhu tým, aby sa spotrebiteľia mohli v prípade sporu s predávajúcim obrátiť na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý vykonáva nezávislé, nestranné, transparentné, účinné, rýchle a spravodlivé 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. Predmetný zákon tiež ustanovuje požiadavky na zápis právnickej osoby do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov, práva a povinnosti subjektov alternatívneho riešenia sporov, fyzickej osoby poverenej alternatívnym riešením sporov a účastníkov alternatívneho riešenia sporu. 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.

Z hľadiska následkov protiprávneho konania účastníka konania a so zreteľom na mieru hroziacej alebo spôsobenej ujmy správny orgán zohľadnil, že účastník konania nesplnil zákonom 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 č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení

spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, 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 č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov nemohol byť v dôsledku neposkytnutia požadovanej súčinnosti zo strany účastníka konania náležite realizovaný.

Po zvážení a vyhodnotení všetkých týchto skutočností orgán kontroly 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.

V zmysle § 27 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov 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.

Keďže nebolo konštatované opakované porušenie povinnosti v priebehu jedného roka, správny orgán využil pri ukladaní pokuty prvú vetu § 27 ods. 2 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Napriek tomu, že v danom prípade nedošlo k opakovanému porušeniu povinnosti v priebehu jedného roka, správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol na predchádzajúce správne konania, ktoré sú správnemu orgánu známe z jeho rozhodovacej činnosti, ktorými bola účastníkovi konania už v predchádzajúcom období v rokoch 2016 – 2018 opakovane uložená pokuta z dôvodu neposkytnutia súčinnosti subjektu alternatívneho riešenia sporov (AB/0453/02/2016, AB/0026/02/2017, AB/0241/02/2017, AB/0002/02/2018, AB/0036/02/2018, AB/0126/02/2018). Nakoľko sa jedná o neustále opakujúce sa ignorovanie povinnosti predávajúceho poskytnúť subjektu alternatívneho riešenia sporov vyjadrenie ku skutočnostiam uvedeným v návrhu a na základe výzvy písomné vysvetlenie, vyjadrenie a doklady týkajúce sa predmetu sporu, ktoré má k dispozícii, bola pokuta účastníkovi konania s prihliadnutím na zistenia uložená v polovici zákonom stanovenej sadzby.

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.