

Výsledky kontroly cestovných kancelárií, zameranej na dodržiavanie povinnosti, stanovenej v § 7 ods. 1 písm. a) zákona č. 281/2001 Z. z. zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov, podľa ktorej je cestovná kancelária povinná po celý čas predaja zájazdov mať uzavretú zmluvu o poistení zájazdu pre prípad jej úpadku alebo bankovú záruku podľa § 11a

V dňoch 25. 07. – 29. 07. 2016 sa uskutočnila celoslovenská kontrolná akcia, prioritne zameraná na preverenie dodržiavania povinností cestovných kancelárií mať po celý čas predaja zájazdov uzavretú zmluvu o poistení zájazdu pre prípad jej úpadku alebo bankovú záruku. Inšpektoráty SOI sa okrem toho zamerali aj na kontrolu dodržiavania ďalších povinností, stanovených zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o doplnení zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (napr. označenie prevádzkarne, evidencia reklamácií, poskytnutie informácie o možnosti alternatívneho riešenia sporov).

Inšpektoráty SOI preverili v rámci kontroly celkom 85 podnikateľských subjektov.

1. Zistenia ohľadom poistenia pre prípad úpadku (banková záruka)

Z vykonaných kontrol vyplynulo, že bez platnej zmluvy o poistení zájazdu pre prípad úpadku (resp. bez bankovej záruky) predávala zájazdy **CK Hechter Slovakia, s.r.o.** Inšpektori SOI uzatvorili zmluvu o obstaraní zájazdu v Bratislavskom kraji (pobočka CK Jesenského 14, Bratislava) a v Košickom kraji (pobočka CK Alžbetina 11, Košice). Počas výkonu kontroly v pobočke CK Hechter Slovakia, s.r.o. na Alžbetinej 4 v Košiciach bola uzatváraná zmluva o obstaraní zájazdu s ďalším spotrebiteľom, pričom cena zájazdu bola klientom uhradená priamo v pobočke CK.

Uvedené zistenia potvrdzujú, že CK Hechter Slovakia, s.r.o. opísaným konaním porušila Predbežné opatrenie č. 2069/04/2016, ktorým Inšpektorát SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj nariadil zastavenie nekalej obchodnej praxe, spočívajúcej v uzatváraní zmlúv o obstaraní zájazdu na predaj vlastných zájazdov a v uvádzaní akejkoľvek formy informácie, že vyššie uvedená spoločnosť disponuje prostredníctvom poisťovnej zmluvy č. 411021492 poistením pre prípad úpadku cestovnej kancelárie.

Platnú zmluvu o poistení zájazdu pre prípad úpadku (resp. bankovú záruku) nepredložila ani spoločnosť **SUNFLOWER TOURS s.r.o.**, ktorá podľa výpisu z obchodného registra má v predmete činnosti aj prevádzkovanie cestovnej kancelárie a prevádzkovanie cestovnej agentúry.

Pri výkone kontroly inšpektori SOI zistili, že spoločnosť **SUNFLOWER TOURS, s.r.o.**, Dunajská 18, Bratislava vystupuje pri uzatváraní zájazdov ako sprostredkovateľ, pričom obstarávateľom zájazdov je spoločnosť **SUNFLOWER TOURS SP ZOO, Warszawa**.

Za účelom preverenia činnosti spoločnosti **SUNFLOWER TOURS, s.r.o.**, Bratislava boli kontrolovanej osobe uložené záväzné pokyny, v zmysle ktorých mala spoločnosť v termíne do 05.08.2016 predložiť Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj:

- zmluvu o možnom predaji, uzatvorenú so spoločnosťou SUNFLOWER TOURS SP ZOO, Warszawa,
- zmluvu o poistení zájazdu pre prípad úpadku,
- zmluvu o možnom predaji, uzatvorenú s CK AZUR REISEN, s.r.o.,
- kópie všetkých zmlúv o obstaraní zájazdu, uzatvorených od 01.01.2016 do 20.03.2016 spolu so zdokladovaním skutočnosti, kedy bola uhradená cena zájazdu.

Kontrolovaná osoba záväzné pokyny nespĺnila a doklady nedoručila.

2. Iné zistenia

Alternatívne riešenie sporov:

Pred uzavretím zmluvy o obstaraní zájazdu je predávajúci povinný oznámiť spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom, ktorým je zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov.

Nedodržanie uvedenej povinnosti bolo zistené v piatich prípadoch (4 kontrolované subjekty v Trnavskom kraji, 1 kontrolovaný subjekt v Košickom kraji).

Reklamačný poriadok:

Predávajúci je povinný riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť. Reklamačný poriadok má byť v prevádzkarni umiestnený na viditeľnom mieste, dostupnom spotrebiteľovi.

Porušenie uvedenej povinnosti bolo zistené v Košickom kraji, kde bol u 1 kontrolovaného subjektu zistený chýbajúci reklamačný poriadok a daný subjekt nepreukázal, akým spôsobom je spotrebiteľ informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.

Inšpektorát SOI	Počet vykonaných kontrol	Počet zistených nedostatkov podľa § 7 ods. 1 písm. a)	Počet iných zistených porušení
Inšpektorát SOI so sídlom v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj	11	0	0
Inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj	14	2 (CK Hechter Slovakia, SUNFLOWER TOURS)	1 (nedodržanie uloženého záväzného pokynu)
Inšpektorát SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj	19	1 (CK Hechter Slovakia)	2 (chýbajúci reklamačný poriadok, neposkytnutie informácie o možnosti využiť ARS)

Inšpektorát SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj	7	0	0
Inšpektorát SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj	11	0	0
Inšpektorát SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj	6	0	0
Inšpektorát SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj	10	0	4 (neposkytnutie informácie o možnosti využiť ARS)
Inšpektorát SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj	7	0	0