

## Kontrola ekonomických záujmov spotrebiteľa vo fitness centrách

Hlavným cieľom tejto časti akcie bolo preveriť dodržiavanie nasledujúcich povinností prevádzkovateľov fitness centier:

- predávať výrobky v správnej hmotnosti, miere alebo v správnom množstve a umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť týchto údajov,
- predávať výrobky a poskytovať služby v bežnej kvalite;
- správne účtovať ceny pri predaji výrobkov alebo pri poskytovaní služieb,
- zabezpečiť hygienické podmienky pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb,
- nepoužívať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách,
- informovať spotrebiteľa o vlastnostiach predávaného výrobku alebo charaktere poskytovanej služby,
- zabezpečiť, aby bol predávaný výrobok zreteľne označený údajmi o výrobcovi alebo aj o dovozcovi alebo dodávateľovi, o miere alebo o množstve, o spôsobe použitia a údržby výrobku, o podmienkach uchovávaní a skladovania výrobku,
- zabezpečiť, aby informácie o výrobcovi alebo dovozcovi alebo dodávateľovi, o miere alebo o množstve, o spôsobe použitia a údržby výrobku, o podmienkach uchovávaní a skladovania výrobku, ak sa poskytujú v písomnej forme, aby boli v kodifikovanej podobe štátneho jazyka,
- viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie,
- používať všeobecné obchodné podmienky, ktorých znenie je v súlade s platnými právnymi predpismi

### Výsledky kontroly

V období od 05.10.2015 do 24.11.2015 bolo vykonaných celkovo **95 kontrol** v prevádzkových jednotkách - fitness centrách,

1. Inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj: 15 kontrol,
2. Inšpektorát SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj: 11 kontrol,
3. Inšpektorát SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj: 12 kontrol,
4. Inšpektorát SOI so sídlom v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj: 12 kontrol,
5. Inšpektorát SOI so sídlom v Prievidzi pre Trenčiansky kraj: 11 kontrol,
6. Inšpektorát SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj: 11 kontrol,
7. Inšpektorát SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj: 13 kontrol,
8. Inšpektorát SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj: 10 kontrol.

### Statočnosť pri predaji

V rámci výkonu kontroly bolo na celom území Slovenskej republiky vykonaných **95 kontrolných nákupov** za účelom preverenia statočnosti pri predaji a vydávania dokladu o kúpe.

Čo sa týka **statočnosti pri predaji**, inšpektori SOI zistili **2 prípady nesprávneho účtovania** (v prípade fitness centra v Košickom kraji bol spotrebiteľ nesprávnym účtovaním

poškodený o 0,02 eur; vo fitness centre v Trnavskom kraji bol spotrebiteľ v dôsledku nedoliatia nápoja poškodený o 0,26 eur).

Pokiaľ ide o **kvalitu ponúkaných výrobkov** (doplňkový sortiment), pri kontrolách bolo zistených **12 druhov výrobkov po dátume spotreby** (z toho 4 druhy výrobkov v Trenčianskom kraji a 8 druhov výrobkov v Nitrianskom kraji).

**Doklad z ERP nebol vydaný** pri kontrolných nákupoch **v 6 prípadoch** (2 fitness centrá v Banskobystrickom kraji, 2 fitness centrá v Prešovskom kraji, 1 fitness centrum v Trenčianskom kraji a 1 fitness centrum v Košickom kraji); **neúplné doklady** s chýbajúcimi údajmi o predávanom výrobku, resp. chýbajúcimi identifikačnými údajmi predávajúceho **boli vydané v 5 prípadoch** (2 fitness centrá v Trenčianskom kraji, 2 fitness centrá v Nitrianskom kraji a 1 fitness centrum v Trnavskom kraji).

**Informačné povinnosti neboli** predávajúcimi **splnené v 64 prípadoch**, keď inšpektori SOI zistili chýbajúce informácie o miere a množstve predávaného výrobku a chýbajúce informácie o cene predávaného výrobku a poskytovanej služby (1 chýbajúca informácia o cene služby v Banskobystrickom kraji; 29 výrobkov s chýbajúcou informáciou o miere a množstve výrobku v Košickom kraji, 14 výrobkov bez údajov o miere a množstve výrobku v Trnavskom kraji a 20 výrobkov s chýbajúcou informáciou o miere a množstve v Bratislavskom kraji). Okrem toho, **u 34 výrobkov** ponúkaných spotrebiteľovi **neboli splnené informačné povinnosti v kodifikovanej podobe štátneho jazyka** (jednalo sa o rôzne druhy doplnkového sortimentu – napr. tričká, uteráky, rukavice, drogériu, potravinový doplnok). Uvedené výrobky boli zistené v Trenčianskom kraji (14 výrobkov) a Trnavskom kraji (20 výrobkov).

### Všeobecné obchodné podmienky

Počas výkonu kontroly bolo zistené, že nie všetky kontrolované fitness centrá poskytujú služby na základe všeobecných obchodných podmienok. Všeobecné obchodné podmienky (vrátane zmluvných podmienok) boli odobraté a posúdené v nasledovnom počte prevádzok:

1. Bratislavský kraj: **6** prevádzok (zistených **36** neprijateľných zmluvných podmienok; z toho **6** počas kontroly, vykonanej na základe podnetu spotrebiteľa)
2. Trnavský kraj: **1** prevádzka (neboli zistené **žiadne** neprijateľné zmluvné podmienky)
3. Nitriansky kraj: **2** prevádzky (zistených **7** neprijateľných zmluvných podmienok)
4. Banskobystrický kraj: **2** prevádzky (zistených **7** neprijateľných zmluvných podmienok)
5. Trenčiansky kraj: **2** prevádzky (zistených **6** neprijateľných zmluvných podmienok)
6. Žilinský kraj: **2** prevádzky (zistených **7** neprijateľných zmluvných podmienok)
7. Prešovský kraj: **0** prevádzok
8. Košický kraj: **6** prevádzok (zistených **15** neprijateľných zmluvných podmienok)

### **Najčastejšie sa vyskytujúce neprijateľné zmluvné podmienky:**

- *Prevádzkovateľ je oprávnený jednostranne meniť všeobecné obchodné podmienky (zmluvné podmienky, klubové pravidlá...) vrátane ceny za poskytované služby, ktorú spotrebiteľovi len oznámi,*
- *Zmluvy so spotrebiteľom boli uzatvárané podľa Obchodného zákonníka,*
- *Veľkosť použitého písma nedosahovala výšku najmenej 1,9 mm, stanovenú ustanovením § 1b Nariadenia vlády SR č. 87/1995 Z .z.,*
- *Prevádzkovateľ nezodpovedá za osobné veci spotrebiteľa, odložené v uzamykateľných schránkach,*
- *V prípade zániku zmluvného vzťahu má spotrebiteľ nárok na vrátenie zaplateného členského poplatku alebo jeho časti len vo výnimočných prípadoch,*
- *Nemožnosť vypovedať zmluvu, uzatvorenú na dobu určitú, zo strany spotrebiteľa,*
- *Účtovanie úroku z omeškania prevádzkovateľom fitness centra v prípade omeškania platby spotrebiteľa,*
- *Pri zmene otváracích hodín z dôvodu opravy a údržby fitness centra nemá spotrebiteľ nárok na zníženie členského príspevku, hoci fitness centrum nemôže využívať,*
- *Ukladanie zmluvnej pokuty spotrebiteľovi v prípade porušenia všeobecných obchodných podmienok,*
- *Vyhradenie práva prevádzkovateľa odmietnuť poskytnutie služieb „hocikomu“,*
- *V prípade, ak zo závažných dôvodov nie je možné vybaviť reklamáciu zákonnej lehote, spotrebiteľ je o tejto skutočnosti informovaný písomne.*

### **Vykonalé opatrenia:**

Vo všetkých prípadoch zistení neprijateľných zmluvných podmienok boli kontrolovaným subjektom uložené záväzné pokyny na odstránenie zistených nedostatkov. Nedostatky boli vo väčšine prípadov dobrovoľne odstránené, čo potvrdili aj následné kontroly SOI. Príslušné inšpektoráty SOI pripravujú v prípade nedodržania záväzných pokynov podklady pre správne konania, v rámci ktorých je SOI oprávnená preukázať nedostatky sankcionovať.

## Záver

Výsledky kontrolnej akcie potvrdili, že **najčastejšie opakujúcim sa nedostatkom bol nesúlad všeobecných obchodných podmienok s platnými právnymi predpismi, spočívajúci predovšetkým v ukladaní povinnosti spotrebiteľom bez právneho dôvodu** (napr. riešenie sporov výlučne prostredníctvom rozhodcovského súdu, jednostranná zmena všeobecných obchodných podmienok, jednostranné navýšenie ceny za poskytovanie služby, odmietnutie zodpovednosti za majetok spotrebiteľa a pod.).

Okrem toho, inšpektori SOI zistili aj **1 prípad predaja výrobku v nesprávnej miere** (nedoliatie zakúpeného nápoja, spôsobujúce jeho predraženie v neprospech spotrebiteľa) a **1 prípad nesprávneho účtovania v neprospech spotrebiteľa**.

Pokiaľ ide o kvalitu doplnkového sortimentu, ponúkaného spotrebiteľovi, počas kontrolnej akcie bolo zistených **11 druhov potravinárskych výrobkov a 1 druh kozmetického výrobku po dátume spotreby**.

Čo sa týka povinnosti predávajúceho vydať spotrebiteľovi **doklad o kúpe výrobku** (služby), táto povinnosť bola porušená **v 6 prípadoch**. V ďalších **5 prípadoch** vydaný **doklad o kúpe neobsahoval všetky zákonom stanovené náležitosti** (názov výrobku, adresa prevádzkovej jednotky, názov služby).

**Informačné povinnosti neboli splnené v 64 prípadoch**, pričom **u 21 druhov výrobkov nebol spotrebiteľ informovaný o cene a u 43 druhov výrobkov nebol spotrebiteľ žiadnym spôsobom informovaný o hmotnosti, resp. množstve predávaného výrobku**.

V rámci kontroly **všeobecných obchodných podmienok a zmluvných podmienok** bolo **v prípade 21 posudzovaných dokumentov zistených 78 neprijateľných zmluvných podmienok**.

Kontrola tiež preukázala, že v kontrolovaných prevádzkových jednotkách neboli účtované poplatky za použitie sprchy alebo za skrinky na uschovanie vecí. V niektorých zariadeniach bol účtovaný poplatok za zapožičanie uteráka, o ktorom bol spotrebiteľ riadne informovaný.

Väčšina fitness centier funguje na princípe jednorazového vstupu, alebo na základe permanentiek na obdobie 1, 3, 6 a 12 mesiacov. Niektoré fitness centrá používajú aj jednorazové vstupenky, čipové karty, permanentné vstupenky a klubové karty.

Prevádzkové poriadky kontrolovaných fitness centier boli schválené príslušnými regionálnymi úradmi verejného zdravotníctva.