

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj (ďalej I SOI v Nitre), ako príslušný orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. d), § 4 ods. 1, § 4 ods. 2 písm. h), zákona NR SR č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, § 20 ods. 1 zák. č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov,

r o z h o d o l t a k t o :

účastníkovi konania s obchodným menom: **PetCenter Slovakia s. r. o.**
IČO: **44 550 430**
sídlo: **811 06 Bratislava, Palisády 56**

prevádzka: **PET center, Hviezdoslavova 3, Zlaté Moravce,**

kontrola vykonaná dňa 08. 03. 2022

- **pre porušenie zákazu vyplývajúceho z ustanovenia § 7 ods. 1 v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 4, § 8 ods. 1 písm. b), zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov** - v zmysle ktorých nekalé obchodné praktiky sú zakázané a to aj pred vykonaním obchodnej transakcie, pričom za nekalú obchodnú praktiku sa považuje najmä klamlivé konanie ohľadne obchodnej praktiky smerujúcej k dostupnosti produktu, ktorá akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu priemerného spotrebiteľa, nakoľko v čase kontroly dňa 08. 03. 2022 bolo na vyššie uvedenej prevádzke inšpektormi SOI zistené, že účastník konania uvádzal v akciovom letáku „pet center 3/22“, platnom od 01. 03. 2022 do 31. 03. 2022 klamlivú informáciu o ponuke na predaj dvoch druhov výrobkov – Penové loptičky GIMBORN sada mäkkých loptičiek, 4ks v balení v cene 2,59 € a Tesla Smart Cat Toilet – samočistiaci záchod pre mačky v cene 639,00 €, nakoľko v čase kontroly bolo fyzickou obhliadkou dostupnosti akciového sortimentu a následnou kontrolou evidencie stavu zásob vedenej v počítači zistené,

že tieto dva vyššie uvedené druhy výrobkov neboli na prevádzku dodané pre spotrebiteľov ku dňu začatia akcie a ani do času kontroly, čím účastník konania porušil zákaz používania nekalých obchodných praktík a použil nekalú obchodnú praktiku, ktorá uvádzala priemerného spotrebiteľa do omylu pri tak dôležitom údaji, akým je dostupnosť produktu,

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon o ochrane spotrebiteľa) **p o k u t u vo výške 300,- €** (slovom tristo eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia príkazom na úhradu na účet vedený v Štátnej pokladnici, Bratislava.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 08. 03. 2022 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj kontrolu v prevádzkarni – **PET center, Hviezdoslavova 3, Zlaté Moravce.**

V čase kontroly dňa 08. 03. 2022 bolo na vyššie uvedenej prevádzke inšpektormi SOI zistené, že účastník konania uvádzal v akciovom letáku „pet center 3/22“, platnom od 01. 03. 2022 do 31. 03. 2022 klamlivú informáciu o ponuke na predaj dvoch druhov výrobkov – Penové loptičky GIMBORN sada mäkkých loptičiek, 4ks v balení v cene 2,59 € a Tesla Smart Cat Toilet – samočistiaci záchod pre mačky v cene 639,00 €, nakoľko v čase kontroly bolo fyzickou obhliadkou dostupnosti akciového sortimentu a následnou kontrolou evidencie stavu zásob vedenej v počítači zistené, že tieto dva vyššie uvedené druhy výrobkov neboli na prevádzku dodané pre spotrebiteľov ku dňu začatia akcie a ani do času kontroly, čím účastník konania porušil zákaz používania nekalých obchodných praktík a použil nekalú obchodnú praktiku, ktorá uvádzala priemerného spotrebiteľa do omylu pri tak dôležitom údaji, akým je dostupnosť produktu.

Týmto konaním došlo k nekalým obchodným praktikám, nakoľko došlo k naplneniu znakov klamlivého konania vo vzťahu k dostupnosti produktu, a teda k porušeniu zákazu používania nekalých obchodných praktík v zmysle § 7 ods. 1 v nadväznosti na ustanovenia § 7 ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. b), zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov.

Inšpektormi SOI bolo v čase kontroly uskutočnenej dňa 08. 03. 2022 na vyššie uvedenej prevádzke zistené, že účastník konania vo vzťahu k spotrebiteľovi uplatňoval nekalé obchodné praktiky, ktoré sú v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti a ktoré môžu podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k dostupnosti produktu, nakoľko spotrebiteľ by sa za účelom kúpy deklarovaných výrobkov rozhodol navštíviť danú prevádzku, pričom by mohol mať s tým spojené určité cestovné výdavky a až na tvare miesta by zistil, že sa deklarované výrobky, ktoré mal záujem si kúpiť, na prevádzke vôbec nenachádzali.

Vo vyššie uvedenom prípade konal účastník konania v hrubom rozpore s odbornou starostlivosťou, ktorú bolo možné od neho očakávať vo vzťahu k spotrebiteľovi.

Vychádzajúc zo Smernice Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES zo dňa 11. 05. 2005 o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu (ďalej len „Smernica“), I SOI poukazuje na článok 2 písm. c) Smernice, ktorý uvádza, že: „produkt“ je *akýkoľvek tovar, alebo služba vrátane nehnuteľností, práva a záväzku.*

Ďalej v čl. 2 písm. d) Smernice je uvedené, že: „obchodné praktiky podnikateľov voči spotrebiteľom“ sú akékoľvek konanie, opomenutie, spôsob správania alebo vyjadrenie, obchodná komunikácia vrátane reklamy a marketingu obchodníka, priamo spojené s podporou, predajom alebo dodávkou *produktu* spotrebiteľom.

Správny orgán takisto poukazuje na čl. 2 písm. k) Smernice, podľa ktorého „rozhodnutie o obchodnej transakcii“ je akékoľvek rozhodnutie spotrebiteľa o tom, či, ako a za akých podmienok *produkt* kúpi, vykoná zaň platbu vcelku alebo v častiach, ponechá si ho alebo s ním bude ďalej nakladať, alebo uplatní zmluvné právo vo vzťahu k produktu bez ohľadu na to, či sa spotrebiteľ rozhodne konať alebo zdržať sa konania.

Rovnako správny orgán dáva do pozornosti čl. 3 bod 1. Smernice, *táto smernica sa uplatňuje na nekalé obchodné praktiky podnikateľov voči spotrebiteľom tak, ako sú ustanovené v článku 5, pred, počas a po uskutočnení obchodnej transakcie vo vzťahu k produktu.*

Vymedzenie obchodných praktík treba chápať v spojení s článkom 3, ktorý sa týka rozsahu pôsobnosti smernice. Obchodné praktiky sa vyskytujú už počas štádia marketingu.

Na základe vyššie uvedených informácií I SOI uvádza, že uvedená obchodná praktika vyššie cit. spoločnosti má znaky nekalej obchodnej praktiky v zmysle **§ 7 ods. 1 v nadväznosti na § 7 ods. 4 a § 8 ods. 1 písm. b)**, vyššie cit. zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 25. 04. 2022, naša zn. P/0004/04/22, poslané oznámenie o začatí správneho konania do jeho elektronickej schránky, kde mu bolo úspešne doručené dňa 25. 04. 2022.

V zmysle ustanovenia § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k oznámeniu o začatí správneho konania do 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

K oznámeniu o začatí správneho konania sa účastník konania vyjadril listom zo dňa 28. 04. 2022, ktorý bol na I SOI v Nitre doručený dňa 29. 04. 2022. Vo svojom vyjadrení účastník konania požiadal o predĺženie lehoty na vyjadrenie sa na 20 dní, čo správny orgán žiadnym spôsobom nenamietal a účastník konania tiež požiadal o možnosť nahliadnutia do spisu, čo mu bolo umožnené po vzájomnej dohode dňa 20. 05. 2022, k čomu bol tiež vyhotovený záznam nachádzajúci sa v spise.

Ďalej sa k oznámeniu o začatí správneho konania účastník konania vyjadril listom zo dňa 16. 05. 2022, ktorý bol na I SOI v Nitre doručený dňa 17. 05. 2022. Vo svojom vyjadrení účastník konania poukázal na ustanovenie § 8 ods. 1, pričom uviedol, že nijako žiadneho spotrebiteľa „nenútil“, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii.

K tomu správny orgán uvádza, že predmetom tohto správneho konania je porušenie druhej časti ustanovenia § 8 ods. 1 uvedené za spojku „alebo“ a to konkrétne, že účastník konania uvádzal do omylu priemerného spotrebiteľa.

Ďalej účastník konania uviedol, že vyššie uvedené výrobky sa nachádzali na iných prevádzkach a že zákazníci si v prípade záujmu mohli tieto výrobky objednať, pričom by im tieto výrobky boli dodané na nimi vybranú predajňu.

K tomu správny orgán uvádza, že dané vyjadrenie nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za zistené porušenie, nakoľko popísané riešenie nepovažuje správny orgán za postačujúce pre spotrebiteľov, lebo by sa spotrebiteľia museli za účelom kúpy vybraných výrobkov z akciového letáku dostaviť na prevádzku minimálne dvakrát, alebo by spotrebiteľia museli na prevádzke stráviť čas navyše za účelom nevyhnutného čakania na dodanie konkrétneho výrobku z inej prevádzky v rámci toho istého mesta.

Ďalej účastník konania uviedol, že vo vyššie uvedenom letáku bolo upozornenie, že niektoré výrobky sa nemusia nachádzať vo všetkých predajniach.

K tomu správny orgán, že z tohto vyššie uvedeného upozornenia spotrebiteľa nevedia ani jednu z dvoch zásadných skutočností, a to že ktoré konkrétne výrobky z letáku a na ktorých konkrétnych prevádzkach sa nemusia nachádzať v ponuke pre spotrebiteľov.

Záverom účastník konania uviedol, že nemožno spravodlivo požadovať, aby propagačné materiály v jednotlivých predajniach boli v priebehu mesiaca striedavo sťahované a znovu umiestňované podľa toho, aké sú jednotlivé dodávky tovaru na predajňu.

K tomu správny orgán uvádza, že v prípade, že by spotrebiteľom bolo na základe informácií uvedených v letáku umožnené si vopred zistiť telefonicky a mailom pred návštevou konkrétnej prevádzky dostupnosť konkrétneho výrobku na konkrétnej prevádzke, považoval by to správny orgán aspoň za informačnú ústretovosť voči spotrebiteľom. V prípade, že akýkoľvek tovar nevie účastník konania zabezpečiť na konkrétnej prevádzke ani v prvý deň akcie a teda pred vypredaním zásob, musia byť na to spotrebiteľa vopred a dôrazne v letáku upozornení.

Nakoľko účastník konania neuviedol žiadne nové skutočnosti, ani dôkazy, ktoré by ho zbavovali zodpovednosti za zistené porušenie zákona, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia.

Správny orgán uvádza, že následné odstránenie kontrolou zistených nedostatkov ako aj uskutočnenie opatrení s cieľom predchádzať ich opakovaniu sa, je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. povinnosťou kontrolovanej osoby. Pre postih za zistený skutkový stav je rozhodujúci stav zistený v čase kontroly dňa 08. 03. 2022.

Ďalej správny orgán uvádza, že v prípade zisteného porušenia zákona je správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa povinný pristúpiť k uloženiu postihu, preto nemožno upustiť od uloženia pokuty. Zodpovednosť za porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa je objektívna, účastník konania preto zodpovedá za zistené nedostatky bez ohľadu na to, či mal, alebo nemal v úmysle poškodiť spotrebiteľa, alebo či bol nedostatok spôsobený neúmyselne, alebo či bol spôsobený zo strany iného subjektu. Súčasne je potrebné uviesť, že v danom vzťahu je spotrebiteľ laikom, a práve účastník konania je tým subjektom, ktorý má konať s odbornou starostlivosťou, nakoľko sa jedná o jeho predmet podnikania a má dbať o riadne plnenie si povinností.

Ďalej správny orgán uvádza, že zákonnú definíciu pojmu obchodnej praktiky upravuje § 2 písm. p), vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého je ňou konanie, opomenutie konania, spôsob správania alebo vyjadrovania, obchodná komunikácia vrátane reklamy a marketingu predávajúceho, priamo spojené s propagáciou, ponukou, predajom a dodaním výrobku spotrebiteľovi.

V zmysle § 2 písm. u), vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa, odbornou starostlivosťou sa rozumie úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozumne očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti.

V zmysle § 7 ods. 1 cit. zákona nekalé obchodné praktiky sú zakázané.

V zmysle § 7 ods. 2 písm. a), b), vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa, obchodná praktika sa považuje za nekalú, ak je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti a podstatne narušuje, alebo môže podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k výrobku alebo službe, ku ktorému sa dostane, alebo ktorému je adresovaná, alebo priemerného člena skupiny, ak je obchodná praktika orientovaná na určitú skupinu spotrebiteľov.

V zmysle § 7 ods. 4 cit. zákona za nekalú obchodnú praktiku sa považuje okrem iného najmä klamlivé konanie.

Na účely zákona o ochrane spotrebiteľa sa v zmysle § 8 ods. 1 písm. b), obchodná praktika považuje za klamlivú, ak akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj vo vzťahu k dostupnosti produktu, čo je tiež hlavný znak produktu.

Inšpektorát SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v danom prípade spoľahlivo preukázaný. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname, ktorý považuje za nepochybne zistený.

Za zistené porušenie povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa uloží správny orgán v zmysle ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, pokutu až do výšky € 66 400,00.

Podľa § 24 ods. 5 citovaného zákona sa pri určení výšky pokuty prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť veci, spôsob a následky porušenia povinností, ktorými sú porušenie práv spotrebiteľa pri nedodržaní zákazu použitia nekalej obchodnej praktiky. Nedodržaním týchto povinností účastník konania znížil rozsah práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom o ochrane spotrebiteľa.

V súvislosti s výškou pokuty bolo zohľadnené, že účastník konania pri svojej činnosti využil nekalú obchodnú praktiku, ktorú zákon zakazuje a ktorá mohla negatívne ovplyvniť spotrebiteľa a viesť v konečnom dôsledku k poškodeniu jeho ekonomických záujmov. Správny orgán prihliadol na skutočnosť, že používanie nekalej obchodnej praktiky pri konaní so spotrebiteľom je vážnym zásahom do práv spotrebiteľa chránených zákonom. Takéto konanie je o to závažnejšie, že jeho dôsledkom je porušenie ekonomického záujmu spotrebiteľa.

Spotrebiteľ má právo, aby bol pravdivo, správne a úplne informovaný o všetkých faktoroch, ktoré majú vplyv na jeho rozhodovanie o kúpe výrobku. Jedným z nich je v podmienkach slovenského trhu nepochybne dostupnosť produktu.

V reklamnom letáku, ktorý je predmetom tohto konania bola spotrebiteľom za výhodných podmienok prezentovaná okrem iného aj ponuka spolu dvoch vyššie uvedených druhov výrobkov, ktoré sa v čase začatia akcie v ponuke pre spotrebiteľa vo vyššie uvedenej prevádzke vôbec nenachádzali. Jedná sa pritom o poskytnutie klamlivej informácie o skutočnosti, ktorá má pre spotrebiteľov podstatný vplyv na rozhodnutie, či navštívia danú prevádzku za účelom kúpy daných výrobkov.

Dodržiavať zákaz používania nekalých obchodných praktík, bol účastník konania povinný aj v tomto prípade, keďže vo vyššie uvedenom reklamnom letáku deklaroval dostupnosť aj dvoch vyššie uvedených druhov výrobkov za výhodných podmienok priamo vo svojich prevádzke, pričom reklamný leták účastník konania uviedol do širokej sféry dosahu spotrebiteľov. Poctivosť obchodného styku, prejavujúcu sa aj v pravdivosti reklamy, považuje správny orgán za základ občianskoprávneho vzťahu medzi predávajúcim a kupujúcim.

Správny orgán zároveň prihliadol na to, že účel sledovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa vyjadrený v § 3 ods. 1 cit. zákona, podľa ktorého má každý spotrebiteľ okrem iného právo na ochranu svojich ekonomických záujmov, nebol v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý.

Účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Správny orgán uložil výšku postihu v zákonom stanovenej sadzbe do 66 400,00 €. Pokuta v uloženej výške nie je vzhľadom na hornú hranicu sadzby represívna, naďalej plní preventívnu funkciu.

Keďže správny orgán uložil pokutu na základe správnej úvahy v rámci zákonnej sadzby, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj (ďalej I SOI v Nitre), ako príslušný orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. d), § 4 ods. 1 a § 4 ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, § 20 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov,

r o z h o d o l t a k t o :

účastníkovi konania s obchodným menom: Viliam Turan TURANCAR, Viliam Turan - právny nástupca
miesto podnikania: Bratislavská 29/466, 949 01 Nitra
IČO: 22 679 057
prevádzkareň: TURANCAR cestovná kancelária, Bratislavská 29, Nitra
kontrola vykonaná dňa: 04.11.2021

Podnikateľský subjekt ukončil podnikateľskú činnosť vo všetkých predmetoch podnikania uvedených na dokladoch o živnostenskom oprávnení ku dňu 15.05.2022

- pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov – v zmysle ktorého vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní od jej uplatnenia, nakoľko v čase kontroly dňa 04.11.2021 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 550/2021 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľa, uplatnenú prostredníctvom e-mailu zo dňa 09.08.2021 vo veci „Reklamácia k zájazdu 696244“, a to v časti „strava nezodpovedala ponúkanému jedálnemu lístku“, v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia,

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov p o k u t u vo výške 100,-€ (slovom jednosta eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia na účet vedený v Štátnej pokladnici, Bratislava.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 04.11.2021 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj kontrolu v prevádzkarni – TURANCAR cestovná kancelária, Bratislavská 29, Nitra.

V čase kontroly dňa 04.11.2021 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 550/2021 inšpektormi SOI zistené, že spotrebiteľ si u účastníka konania objednal zájazd v destinácii Chorvátsko, Makarská, Omiš, názov ubytovania Brzet ***, v termíne od 31.07.2021 do 07.08.2021, s polpenziou v dvojlôžkovej izbe s balkónom a vlastnou dopravou. Prílohu spotrebiteľského podnetu tvorí zmluva o službách cestovného ruchu č. 696244 zo dňa 29.06.2021, celková cena zájazdu 861,40 €.

Spotrebiteľ vo svojom podnete uvádza, že zo strany CK mu bolo oznámené, že vznikol overbooking a izba na daný termín nie je voľná, CK mu ponúkla alternatívy, vybrali si hotel Vila Mara v lokalite Makarská. Podľa vyjadrenia p. M. F. – referent CK prítomnej pri kontrole, overbooking vznikol zo strany obchodného partnera Maestral – cestovná kancelária v Chorvátsku, ktorá sprostredkúva ubytovanie v Chorvátsku pre cestovnú kanceláriu Viliam Turan TURANCAR, nakoľko bol hotel Brzet *** obsadený. Prílohu spotrebiteľského podnetu tvorí zmluva o službách cestovného ruchu č. 696244 zo dňa 08.07.2021, celková cena zájazdu 806,40 €, pričom za účelom vrátenia preplatku v sume 55 € bol spotrebiteľ kontaktovaný cestovnou kanceláriou e-mailom zo dňa 09.07.2021 (preplatok 55 € je rozdiel medzi pôvodnou cenou zájazdu a novou cenou zájazdu). V zmluve je uvedená destinácia Chorvátsko, Makarská, názov ubytovania Vila Mara ***, termín od 31.07.2021 do 07.08.2021, s polpenziou v dvojlôžkovej izbe s balkónom na pohorie a vlastnou dopravou.

Spotrebiteľ ďalej vo svojom podnete uvádza, že deň pred odchodom CK informovala spotrebiteľa, že vznikol opäť overbooking a sľúbená izba nebude poskytnutá, pričom ako jediná alternatívu mu ponúkli hotel Palma v Makarskej, cena zájazdu sa nezmenila. Prílohu č. 3 inšpekčného záznamu zo dňa 04.11.2021 tvorí VOUCHER: 696244 zo dňa 29.07.2021 zaslaný spotrebiteľovi e-mailom zo dňa 29.07.2021. Podľa vyjadrenia p. M. F. – referent CK prítomnej pri kontrole, overbooking vznikol z rovnakých dôvodov ako pri predchádzajúcom prípade a spotrebiteľovi bolo ponúknuté ubytovanie v rovnakej kategórii hotela. Prílohu č. 4 inšpekčného záznamu zo dňa 04.11.2021 tvorí katalóg Leto 2021 hotelov Palma, Brzet a Vila Mara, v ktorom je uvedené zaradenie jednotlivých hotelov v kategóriách, všetky tri hotely sú 3*. Ďalej podľa vyjadrenia p. F. je cestovná kancelária v zmysle Všeobecných podmienok účasti na zájazdoch CK TURANCAR oprávnená pred začatím zájazdu zmeniť podmienky zmluvy o zájazde a v nevyhnutných prípadoch zmeniť miesto a ubytovací objekt s tým, že spotrebiteľovi bude poskytnuté náhradné ubytovanie minimálne rovnakej kategórie. V prípade, že spotrebiteľ nesúhlasil s ponúkaným hotelom, nemusel na zájazd nastúpiť a mohol odstúpiť od zmluvy. Prílohu č. 2 inšpekčného záznamu zo dňa 04.11.2021 tvoria Všeobecné podmienky účasti na zájazdoch CK TURANCAR. Všeobecné podmienky účasti na zájazdoch CK TURANCAR boli zaslané e-mailom aj spotrebiteľovi dňa 29.06.2021 a sú tiež dostupné na stránke cestovnej kancelárie (príloha č. 5 inšpekčného záznamu zo dňa 04.11.2021). Dňa 04.08.2021 spotrebiteľ spísal s delegátkou sťažnosť na CK Turancar z dôvodu nezabezpečenia podmienok počas pobytu v Chorvátsku v dňoch od 31.07.2021 do 07.08.2021 (príloha spotrebiteľského podnetu).

V čase kontroly dňa 04.11.2021 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 550/2021 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľa, uplatnenú prostredníctvom e-mailu zo dňa 09.08.2021 vo veci „Reklamácia k zájazdu 696244“, a to v časti „strava nezodpovedala

ponúkanému jedálnemu lístku”, v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Na reklamáciu odpovedal účastník konania e-mailom zo dňa 03.09.2021 (príloha spotrebiteľského podnetu a príloha č. 6 inšpekčného záznamu zo dňa 04.11.2021). Cestovná kancelária ponúkla spotrebiteľovi kompenzáciu vo výške 50 % z ceny ubytovania plus pobytová taxa, avšak v odpovedi na reklamáciu spotrebiteľa sa účastník konania nevyjadril k časti „strava nezodpovedala ponúkanému jedálnemu lístku”. Prílohu spotrebiteľského podnetu tvorí aj e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom a CK od 28.06.2021 do 03.09.2021.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie § 18 ods. 4 vyššie uvedeného zákona o ochrane spotrebiteľa, citované vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania, nakoľko v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) vyššie uvedeného zákona č. 250/2007 Z. z. je predávajúcim.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0111/04/21 zo dňa 28.04.2022 do jeho aktivovanej elektronickej schránky, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 29.04.2022.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k dôvodom konania do 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

Dňa 04.05.2022 bolo na I SOI v Nitre doručené vyjadrenie účastníka konania k oznámeniu o začatí správneho konania. Účastník konania vo svojom vyjadrení uvádza, že už vo vyjadrení k inšpekčnému záznamu uviedol všetky relevantné skutočnosti vrátane uznania si chyby pri riešení reklamácie. Ďalej uvádza, že medzičasom im písal klient, ktorý reklamáciu podával, že súhlasí s jej riešením. Zároveň poznamenáva, že ročne (v dobrom roku, nie ako za ostatné dva roky poznačené pandemiou Covid-19) vybaví cestovná kancelária viac ako 35 000 klientov. Na uvedený počet klientov majú minimum reklamácií a za ostatných minimálne 10 rokov pri ich riešení nepochybili tak, aby bolo začaté správne konanie, ktorého výsledkom by bolo uloženie pokuty. Podľa účastníka konania to svedčí o tom, že sa snažia pristupovať ku klientom, ako i k vybavovaniu reklamácií čo najzodpovednejšie. V tomto prípade sa stala chyba, ktorú účastník konania uznáva a za ktorú sa ospravedlňuje. Ani táto chyba však klienta v konečnom dôsledku nepoškodila. Účastník konania verí, že budú zohľadnené aj tieto skutočnosti, ako aj to, že majú za sebou 2 mimoriadne ťažké roky spôsobené pandemiou Covid-19.

Dňa 15.11.2021 bolo na I SOI v Nitre doručené vyjadrenie účastníka konania k inšpekčnému záznamu. Vo svojom vyjadrení účastník konania okrem iného uviedol, že v bode reklamácie „strava nezodpovedala ponúkanému jedálnemu lístku” urobila ich pracovníčka jednoznačne chybu a mala sa k tomuto bodu vyjadriť. Faktom podľa účastníka konania je, že podľa vyjadrenia delegátky sa cestujúci na nedostatky v strave nestážovali, ani na neupratanú izbu check-in, pričom prvýkrát cestujúci na tento nedostatok poukázali až keď delegátke priniesli reklamáciu, a to 04.08.2021. Cestujúci reklamovali večere za dni 31.07., 01.08. a 02.08.2021, pričom v prílohe účastník konania zaslal aj vyjadrenie delegátky. Zároveň účastník konania poukázal na ustanovenie § 22 ods. 2 zákona č. 170/2018 Z. z.: „Ak niektorá zo služieb cestovného ruchu nie je poskytnutá v súlade so zmluvou o zájazde, týmto zákonom alebo osobitným predpisom alebo ak nemá vlastnosti, ktoré cestujúci s ohľadom na ponuku a zvyklosti dôvodne očakával, cestujúci je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť cestovnej kancelárii alebo jej poverenému zástupcovi”. O tejto povinnosti sú cestujúci informovaní aj prostredníctvom zmluvných podmienok, s ktorými svojim podpisom na zmluve vyjadrili súhlas. V tomto prípade túto podmienku cestujúci nesplnili. Ak by aj ich pracovníčka

bola na uvedený bod reklamácie odpovedala (čo jednoznačne mala), tak by sa vyjadrila len v zmysle vyššie uvedeného a reklamáciu by museli aj v tomto bode považovať za neopodstatnenú. V danom termíne mali v hoteli Palma viacerých cestujúcich, pričom žiaden sa v podobnom zmysle nesťažoval a jeden z kontaktovaných cestujúcich vyjadril so stravovaním v tomto hoteli spokojnosť. Práve pre tieto prípady zákon č. 170/2018 Z. z. stanovil podmienku bezodkladne nedostatok oznámiť CK alebo poverenému zástupcovi, aby mali šancu jednak preveriť opodstatnenosť tvrdenia a najmä, aby mali šancu nedostatok odstrániť. Účastník konania sa ospravedlnil za pochybenie z ich strany, pracovníčka, ako aj ostatní pracovníci CK boli na základe tohto prípadu opätovne informovaní, že musia reagovať vo svojich odpovediach na všetky body reklamácie.

K tomu správny orgán uvádza, že uvedené skutočnosti nezabávajú účastníka konania zodpovednosti za zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán zdôrazňuje, že spotrebiteľ si predmetnú reklamáciu uplatnil prostredníctvom e-mailu zo dňa 09.08.2021. Účastník konania síce odpovedal spotrebiteľovi v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie e-mailom zo dňa 03.09.2021, avšak nevyjadril sa k časti „strava nezodpovedala ponúkanému jedálnemu lístku“. Na skutočnosť, že strava nezodpovedala ponúkanému jedálnemu lístku poukázal spotrebiteľ aj v sťažnosti spísanej s delegátkou v mieste pobytu zjazdu. Zodpovednosť účastníka konania je v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa koncipovaná na objektívnom princípe, čo znamená, že účastník konania za svoje konanie zodpovedá bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iné okolnosti, za ktorých k ich porušeniu došlo, pričom na subjektívne dôvody vzniku nedostatkov zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje prihliadať. Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa posudzuje formálnu stránku reklamačného konania a neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t. j. či reklamácia bola opodstatnená. Formálny postup je taxatívne vymedzený v ustanovení § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán preto zdôrazňuje, že účastník konania je zo strany SOI sankcionovaný za to, že nedodrжал formálny postup pri vybavovaní reklamácie požadovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa.

Podľa § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak k prevzatíu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Skutočnosť, že účastník konania ukončil podnikateľskú činnosť ho nezabavuje objektívnej zodpovednosti za porušenie povinností uvedených v zákone o ochrane spotrebiteľa, zistených v čase, keď živnosť prevádzkoval. Zánikom živnostenského oprávnenia fyzickej osoby nedochádza k strate spôsobilosti fyzickej osoby mať práva a povinnosti a ani k spôsobilosti byť

účastníkom konania, pretože fyzická osoba zodpovedá v celom rozsahu za svoje záväzky vzniknuté pri súkromnom podnikaní. V prípade ukončenia podnikateľskej činnosti podnikateľským subjektom – živnostníkom, resp. zánikom jeho živnostenského oprávnenia, prechádzajú všetky jeho záväzky na fyzickú osobu, ktorá túto podnikateľskú činnosť ukončila, resp. ktorej živnostenské oprávnenie zaniklo. Fyzická osoba – podnikateľ vykonáva svoju podnikateľskú činnosť (v zmysle § 2 zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon)) vo vlastnom mene a na vlastnú zodpovednosť a ručí za ňu celým svojím majetkom. Uvedené platí aj po ukončení podnikateľskej činnosti účastníkom konania. To, že účastník konania (fyzická osoba – podnikateľ) ukončil svoju podnikateľskú činnosť neznamena, že neručí za tie záväzky, (resp. porušenie zákona), ktoré vznikli v období podnikateľskej činnosti, a že tieto zanikli. Z uvedeného vyplýva, že účastník konania naďalej nesie administratívno-právnu zodpovednosť za zistené porušenie povinností.

Ďalej správny orgán uvádza, že následné odstránenie kontrolou zistených nedostatkov, ako aj uskutočnenie opatrení s cieľom predchádzať ich opakovaniu sa, je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. povinnosťou kontrolovanej osoby a nie je okolnosťou zbavujúcou ju zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly.

Zároveň správny orgán dáva do pozornosti ustanovenie § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je správny orgán povinný uložiť predávajúcemu za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa pokutu až do výšky 66 400,- €, ak odsek 6 neustanovuje inak. Samotný zákon pritom neumožňuje pokutu odpustiť, či ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod. V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade zákon o ochrane spotrebiteľa.

Inšpektorát SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v danom prípade spoľahlivo preukázaný. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 04.11.2021, ktorý považuje za nepochybné zistený.

Podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do 66 400 eur; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak.

Podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa bolo pri určení výšky pokuty prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti vybaviť reklamáciu v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia si reklamácie. Nedodržaním tejto povinnosti účastník konania znížil rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán pri určení výšky pokuty prihliadol na skutočnosť, že účastník konania nevybavil reklamáciu spotrebiteľa uplatnenú prostredníctvom e-mailu zo dňa 09.08.2021 vo veci „Reklamácia k zájazdu 696244“, a to v časti „strava nezodpovedala ponúkanému jedálnemu lístku“, v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Nesplnením povinnosti vyplývajúcej predávajúcemu z § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na riadne vybavenie reklamácie

spôsobom ustanoveným zákonom. Účastník konania znížil rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán zároveň uvádza, že s prihliadnutím na charakter zisteného nedostatku (porušenie povinnosti vybaviť reklamáciu v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia si reklamácie) nebol v danom prípade aplikovaný postup v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa. V tejto súvislosti správny orgán dodáva, že použitie predmetného ustanovenia má fakultatívny charakter.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov alebo poskytovania služieb, ako aj povinnosti uložené zákonom, ktoré súvisia s vybavovaním reklamácií. Za ich dodržiavanie zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Vzhľadom na uvedené bola pokuta uložená odôvodnene a v adekvátnej výške.

Správny orgán uložil výšku postihu v zákonom stanovenej sadzbe do 66 400,- €. Pokuta, ktorú správny orgán ukladá účastníkovi konania nemôže byť neprimerane mierna vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, čo znamená, že pokuta ako finančný postih musí obsahovať aj represívnu zložku. Navyše na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušení zákonných ustanovení.

Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje správny orgán postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.