

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

Číslo: P/0113/03/2023

Dňa 14.12.2023

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1 a ods. 2 písm. c), § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. d) 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 § 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

u k l a d á

účastníkovi konania **Hotel Panoráma Trenčianske Teplice s. r. o.**
sídlo **914 51 Trenčianske Teplice, Nádražná 1902/12**
IČO **36 334 227**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené dňa 13.10.2023 v prevádzkarni Hotel PANORAMA, Nádražná 12, 914 51 Trenčianske Teplice pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 244/2023 a 423/2023, zameraného na reklamáciu poskytnutej služby. Prevádzkovateľom uvedenej prevádzkarne a poskytovateľom služieb, ktorý zodpovedá za vybavenie reklamácie, ktorá je predmetom spotrebiteľského podania č. 244/2023 a 423/2023 je spoločnosť Hotel Panoráma Trenčianske Teplice s. r. o. so sídlom 914 51 Trenčianske Teplice, Nádražná 1902/12 (ďalej aj ako „účastník konania“), a to:

- **pre porušenie povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia spotrebiteľom**, nakoľko na poskytnutú službu „*ubytovanie – Dvojlôžková izba Comfort na 3 noci; od 06.05.2023 do 09.05.2023; max. obsadenosť: 2 dospelí, 1 dieťa (max 2 hostia); raňajky v cene*“, ktorá bola spotrebiteľom V. K. uhradená dňa 07.05.2023 si spotrebiteľ V. K. uplatnil písomne prostredníctvom pošty reklamáciu, ktorá bola účastníkovi konania doručená dňa 02.06.2023, avšak predmetná reklamácia nebola účastníkom konania vybavená v zákonnej lehote 30 dní od uplatnenia reklamácie spotrebiteľom, pričom účastník konania žiadnym spôsobom nepreukázal vybavenie predmetnej reklamácie, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 4 zákona číslo 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov**;
- **pre porušenie povinnosti predávajúceho viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie**, nakoľko účastník konania žiadnym spôsobom nepreukázal, že zaevidoval predmetnú písomne uplatnenú reklamáciu spotrebiteľa V. K., čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 10 zákona číslo 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov**;

podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov

p o k u t u

vo výške **300- EUR** slovom **tristo eur**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 13.10.2023 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „inšpektori SOI“) prešetrenie spotrebiteľského podania č. 244/2023 a 423/2023 v prevádzkarni Hotel PANORAMA, Nádražná 12, 914 51 Trenčianske Teplice. Prevádzkovateľom uvedenej prevádzkarne a poskytovateľom služieb, ktorý zodpovedá za vybavenie reklamácie, ktorá je predmetom spotrebiteľského podania č. 244/2023 a 423/2023 je účastník konania, t. j. spoločnosť Hotel Panoráma Trenčianske Teplice s. r. o. so sídlom 914 51 Trenčianske Teplice Nádražná 1902/12.

Spotrebiteľ V. K. vo svojich podaniach uviedol, že cez aplikáciu Booking si rezervoval v termíne od 06.05. – 09.05.2023 ubytovanie v hoteli Panorama v Trenčianskych Tepliciach. V hoteli sa ubytoval s rodinou dňa 06.05.2023. Z dôvodu, že teplota v izbe bola +25 stupňov, upozornil personál na recepcii aby im upravili teplotu na menej stupňov. K upraveniu teploty nedošlo, z dôvodu, že tam nebola klimatizácia, ktorú hotel uvádzal pri ponuke. Spotrebiteľ sa opäť sťažoval na teplo v izbe, načo im následne bola ponúknutá personálom iná izba. Nová izba podľa spotrebiteľa V. K. nič neriešila, nakoľko tam nebola žiadna zmena v teplote, situácia bola rovnaká (opäť +25 stupňov na izbe). Spotrebiteľ chcel podať reklamáciu priamo v hoteli na recepcii, z dôvodu, že hotel nespĺňa 4 hviezdičky a parametre, ktoré sú uvedené v ich vybavení. Reklamácia nebola prijatá. Dňa 07.05.2023 sa odsťahoval s rodinou z hotela. Spotrebiteľ následne doplnil svoje podanie, keď uviedol, že dňa 01.06.2023 poslal reklamáciu písomne prostredníctvom Slovenskej pošty, v ktorej požadoval vrátenie peňazí za poskytnutú službu, avšak poskytovateľ služby nevybavil predmetnú reklamáciu v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote, pričom ani po 3 mesiacoch od uplatnenia reklamácie neprišla spotrebiteľovi žiadna odpoveď.

Spotrebiteľ V. K. k svojim podaniam zaslal nasledovné kópie dokladov:

- faktúra – ZU 0000051998, vystavená účastníkom konania dňa 07.05.2023 v hodnote 428,40 EUR; hosť: spotrebiteľ V. K., pobyt: 06.05.2023 – 09.05.2023
- fotografia dokladu o kúpe č. 255 zo dňa 07.05.2023 k faktúre ZU 0000051998; názov služby „Superior s prístelkou“ – 06.05.2023 – 09.05.2023 – 301,322; spolu 428,40 EUR; doklad vydaný účastníkom konania
- objednávka vykonaná spotrebiteľom V. K. cez internetovú stránku Booking.com
- fotodokumentácia izbovej teploty

- fotodokumentácia podacieho lístka Slovenskej pošty, podacie číslo RF899039721SK; druh zásielky – doporučený list 1.trieda; odosielateľ – spotrebiteľ V. K.; adresát – účastník konania; podané – 01.06.2023
- sledovanie zásielok prostredníctvom internetovej stránky Slovenskej pošty; informácia o zásielke RF899039721SK; doručená adresátovi, t. j. účastníkovi konania dňa 02.06.2023
- list spísaný spotrebiteľom V. K., ktorý obsahuje uplatnenie reklamácie na poskytnutú službu s popisom: *„Požadujem vrátenie peňazí, pretože váš hotel nespĺňa 4 hviezdičky a parametre, ktoré sú uvedené u vybavení. Neexistuje žiadna klimatizácia alebo nefunguje; špinavé záclony a steny, personál, ktorý ani neprišiel na izbu, keď sme mali problém...“*.

Inšpektori SOI za účelom prešetrenia spotrebiteľského podania č. 244/2023 a 423/2023 vykonali dňa 13.10.2023 kontrolu v prevádzkarni Hotel PANORAMA, Nádražná 12, 914 51 Trenčianske Teplice.

Prítomná konateľka účastníka konania Ing. M. M. v čase kontroly dňa 13.10.2023 predložila inšpektorom SOI nasledovné doklady týkajúce sa spotrebiteľského podania č. 244/2023 a 423/2023:

- rezervácia pobytu č. 2474930112 zaslaná zo systému Booking.com; dátum rezervácie 09.04.2023; dátum pobytu od 06.05.2023 do 09.05.2023; rezervačná cena 428,40 EUR, zaplatené 0 EUR, na zaplatenie 428,40 EUR; rezervované spotrebiteľom V. K.; názov ubytovania: Comfort Double Room with Balcony – Dvojlôžková izba Comfort; 428,40 EUR od 06.05.2023 do 09.05.2023 (3 noci); max obsadenosť: 2 dospelí, 1 dieťa; cena s raňajkami (2 strany, tvoria prílohu č. 1 inšpekčného záznamu zo dňa 13.10.2023)
- list od spotrebiteľa V. K. s predmetom správy „Vec: Reklamácia“ zo dňa 29.05.2023, ktorý obsahuje uplatnenie reklamácie na poskytnutú službu s popisom: *„Požadujem vrátenie peňazí, pretože váš hotel nespĺňa 4 hviezdičky a parametre, ktoré sú uvedené u vybavení. Neexistuje žiadna klimatizácia alebo nefunguje; špinavé záclony a steny, personál, ktorý ani neprišiel na izbu, keď sme mali problém...“*; k listu boli priložené nasledovné prílohy: kópia faktúry – ZU 0000051998, vystavená účastníkom konania dňa 07.05.2023 v hodnote 428,40 EUR; hosť: spotrebiteľ V. K., pobyt: 06.05.2023 – 09.05.2023; kópia dokladu o kúpe č. 255 zo dňa 07.05.2023 k faktúre ZU 0000051998 (doklady v počte 5 listov, tvoria prílohu č. 2 inšpekčného záznamu zo dňa 13.10.2023)
- e-mailová komunikáciu medzi účastníkom konania (recepacia@hoteltrenciansketeplce.sk) a spoločnosťou Booking.com (customer.service@booking.com) zo dňa 09.05.2023, keď spoločnosť Booking.com (Slovakia) s.r.o. upozorňuje na sťažnosť zákazníka (spotrebiteľ V. K.), účastník konania reaguje odpoveďou, že sa snažili problém riešiť výmenou izby a nevidia dôvod na vrátenie peňazí (2 strany, tvoria prílohu č. 3 inšpekčného záznamu zo dňa 13.10.2023)
- informácia o klimatizácii Termostat SCHNEIDER ELECTRIC *„klimatizácia je ovládaná centrálné.“* s popisom regulácie na izbe, ktorá je dostupná pre spotrebiteľa na každej izbe (tvorí prílohu č. 4 inšpekčného záznamu zo dňa 13.10.2023).

Pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 244/2023 a 423/2023 inšpektori SOI v čase kontroly dňa 13.10.2023 zistili, že na poskytnutú službu *„ubytovanie – Dvojlôžková izba Comfort na 3 noci; od 06.05.2023 do 09.05.2023; max. obsadenosť: 2 dospelí, 1 dieťa (max 2*

hostia); raňajky v cene“, ktorá bola spotrebiteľom V. K. uhradená dňa 07.05.2023 si spotrebiteľ V. K. uplatnil písomne prostredníctvom pošty reklamáciu, ktorá bola účastníkovi konania doručená dňa 02.06.2023, avšak predmetná reklamácia nebola účastníkom konania vybavená v zákonnej lehote 30 dní od uplatnenia reklamácie spotrebiteľom, pričom účastník konania žiadnym spôsobom nepreukázal vybavenie predmetnej reklamácie.

V zmysle § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, 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.

Uvedeným konaním účastník konania porušil povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote, čím došlo k porušeniu § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „zákon č. 250/2007 Z. z.“ alebo „zákon o ochrane spotrebiteľa“).

Pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 244/2023 a 423/2023 inšpektori SOI v čase kontroly dňa 13.10.2023 ďalej zistili, že účastník konania žiadnym spôsobom nepreukázal, že zaevidoval predmetnú písomne uplatnenú reklamáciu spotrebiteľa V. K., ktorá bola účastníkovi konania doručená dňa 02.06.2023.

V zmysle § 18 ods. 10 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

Inšpektori SOI teda zistili, že účastník konania porušil povinnosť predávajúceho viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie, a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Tým porušil § 18 ods. 10 zákona č. 250/2007 Z. z.

Prítomná konateľka účastníka konania Ing. M. M. vo svojej vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 13.10.2023 uviedla nasledovné: „Pán V. K. mal rezerváciu v našom hoteli cez rezervačný portál BOOKING.COM od 6.5.2023 do 9.5.2023 Nastúpil na pobyt dňa 6.5.2023 spoločne s partnerkou a malým polročným dieťaťom. Hneď v prvý deň pobytu sa sťažoval na

vypnutú klimatizáciu, hosťa sme informovali, že klimatizácia pri teplotách, ktoré v tomto čase sú/ v noci pod 10°C a cez deň nie vyššia ako 25°C/, nie je zapnutá, pretože ešte stále je zapnuté vykurovanie z dôvodu nízkych vonkajších teplôt a hostia si vyžadujú vyššiu teplotu na izbách aj z dôvodu, keď prídu z wellnesového strediska, aby mali teplo na izbe. Doteraz sme nemali ani jednu sťažnosť na to, že je hosťom teplo a chcú chladenie, pán V. K. bol prvý. K tomuto ešte pripomínam, že v našom hoteli nie je možné mať súčasne zapnutú klimatizáciu a aj vykurovanie. Vždy je možná len jedna možnosť.

Na druhý deň sme mu ponúkli inú izbu, ktorá mala v tom čase teplotu okolo 22°C, samozrejme cez deň, keď svietilo slnko a pán si vôbec neotvoril balkónové dvere, tak mu teplota vystúpila aj tuná v poobedňajších hodinách na 24°C. Pán s pani a dieťaťom zostávali celý čas na izbe, neopustili ju v priebehu celého dňa. Jedine opustili izbu, aby sa išli sťažovať na vysokú teplotu na izbe. S pani manažérkou od začiatku riešili túto situáciu dosť direktívnym spôsobom. Pani manažérka mi telefonovala, že hostia majú problém s klimatizáciou, snažila som sa im aj ja sama vysvetliť do telefónu, že systém klimatizovania nefunguje z dôvodu nízkych vonkajších teplôt. Pani mi na to zložila telefón a na recepcii povedala, že sa nemáme o čom baviť. Keďže nie som naučená, aby som problém neriešila, rozhodla som sa prísť na hotel, aj keď som bola odcestovaná/ bola sobota/. Osobne sme situáciu riešili s tým, že hostia trvali stále na svojom a chceli teplotu znížiť na 20°C, čo v tom momente nebolo možné, pretože ostatní hostia chcú teplotu minimálne 23-25°C. Následne chceli vrátenie celej sumy za pobyt. Na toto som reagovala, že hotel zabezpečil všetko, čo si hostia objednali cez BOOKING.COM, ešte navyše sme chceli riešiť problém hostí výmenou izby a preto nie je žiadny dôvod na vrátenie finančných prostriedkov.

Som majiteľkou hotelov na Slovensku, v Nemecku a v Česku, mám po 30 rokoch skúsenosti riadenia hotelov aj vzťahy s našimi hosťami. Vždy sa snažíme vyhovieť našim hosťom, poznám, kedy sú hosťove sťažnosti oprávnené a aj kedy sa hosť snaží využiť situáciu na vrátenie finančných prostriedkov na pobyt, prípadne sa mu zmenil plán a chcel odísť skorej...

Za pár dní po odchode som dostala z BOOKING.COM sťažnosť, ktorú im poslal pán V. K., kde sa sťažoval na klimatizáciu, špinavé záclony a steny, personál. Na túto sťažnosť som okamžite odpovedala, odpoveď máte priloženú. BOOKING.COM túto odpoveď zobral za relevantnú a hosťom pravdepodobne moju reakciu odovzdal. Týmto som považovala túto záležitosť za vyriešenú. Pán V. K. poslal aj písomne sťažnosť adresovanú na náš hotel, ale bola som v presvedčení, že dostal moju odpoveď, ktorá odošla na BOOKING.COM a ktorá bola sprostredkovateľom tohto pobytu. Preto som na tento list už nereagovala.

Náš hotel má vysokú vyťaženosť, okolo 70% priemerne ročne, takže nás navštívi množstvo hostí. Samozrejme, nevyhovíme na 100% každému, ale keď je hosťova sťažnosť oprávnená, nemáme ani najmenší problém vrátiť peniaze a ospravedlniť sa mu a kompenzovať jeho pobyt. V tomto prípade sa skutočne pán V. K. správal arogantne, ani sa nechcel s nami baviť. Ponúkané benefity, ktoré mal v rámci pobytu nechcel využiť, mali možnosť neobmedzeného vstupu do wellness centra, do bazéna, ktoré je prístupné aj veľmi malým deťom.

Pán V. K. s pani všetko odmietali, tak som im povedala, že je na nich, či odídu z hotela, ale bohužiaľ nemáme dôvod na vrátenie peňazí. Keďže sa predsa rozhodol odísť, navrhla som mu, že nemusí platiť konzumáciu ma reštaurácii, čo bolo okolo 60,-€, to ale odmietol a úhradu zaplatil. Za naším postojom si aj naďalej stojím a nevidím dôvod na zaplatenie pobytu a k tomu ešte kompenzáciu za stratenú radosť z dovolenky.“

Vysvetlivka konateľky účastníka konania k inšpekčnému záznamu zo dňa 13.10.2023 tvorí prílohu č. 5 predmetného inšpekčného záznamu.

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk

formou elektronickej úradnej správy zaslané do jeho elektronickej schránky oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 20.11.2023, ktoré účastník konania prevzal dňa 21.11.2023.

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 doručenia oznámenia o začatí správneho konania vyjadriť sa k zisteným nedostatkom, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

Konateľka účastníka konania zaslala dňa 30.11.2023 prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk elektronicnú správu, ktorá obsahovala v prílohe vyjadrenie k dôvodom konania. Konateľka účastníka konania vo svojom vyjadrení uviedla, že si je vedomá skutočnosťami uvedených v oznámení o začatí správneho konania, aj keď zo strany účastníka konania považuje predchádzajúce konanie vo vzťahu k hosťovi za postačujúce a zákonné, nakoľko komunikácia zo strany účastníka konania bola intenzívna a v konečnom dôsledku tento prípad bol uzavretý za jeho osobnej účasti. Preto sa k jeho písomnému podaniu, účastník konania ako hotel písomne nevyjadroval. Konateľka účastníka konania ďalej podotýka, že spotrebiteľovi pobyt v hoteli sprostredkovala spoločnosť BOOKING.COM, táto spoločnosť bola o skutočnosti podľa konateľky účastníka konania informovaná, že zo strany objednávateľa bola vyslovená nespokojnosť a účastník konania predpokladal, že zmluvný vzťah bol medzi nimi, z tohto dôvodu sa účastník konania ďalej k veci nevyjadroval, ani predmetnú záležitosť ďalej neriešil.

Ďalej konateľka účastníka konania uviedla, že tak ako sa pri kontrole vyjadrila, ide o prvého hosťa po dobu 8 ročnej prevádzky hotela a tak tomu je aj k dnešnému dňu.

Pokiaľ ide o porušenie povinnosti viesť evidenciu o reklamáciách, konateľka účastníka konania uviedla, že nevie akým nedopatrením nie sú schopní doložiť knihu reklamácií za minulé obdobie, aj keď po konzultácii s personálom túto evidenciu vyhotovili a účastník konania má vedomosť o tom, že pri spustení hotela do prevádzky rôznym inštitúciám predkladali rôzne písomnosti a má aj za to, že táto evidencia bola vyhotovená. Keďže sa nemusela za celé obdobie použiť, administrátori v hoteli túto nedopatrením založili medzi písomnosti, no fyzicky sa nenašla.

Konateľka účastníka konania ďalej uviedla, že vyjadrenie účastníka konania vychádza aj zo skutočností, že má prevádzku troch hotelov a administrátori všetkých troch hotelov mali za úlohu prejsť spisovú agendu, aby predmetnú knihu našli. Účastník konania dostal spätnú informáciu, že sa k tejto knihe nedopracovali.

Konateľka účastníka konania ďalej na základe uvedeného oznámila, že ku dňu spísania tohto vyjadrenia, účastník konania vypracoval knihu reklamácií s údajmi, ktoré boli správnym orgánom v oznámení popísané s poukazom na § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Na záver svojho vyjadrenia konateľka účastníka konania uviedla, že vzhľadom na vyššie uvedené, žiada účastník konania správny orgán, aby tieto skutočnosti zobral na vedomie a pri rozhodovaní o uložení sankcie žiada od jej upustenia.

Správny orgán preskúmal podkladový materiál v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol spoľahlivo preukázaný. Účastník konania zistenie nedostatkov nespochybnil právne relevantným spôsobom.

Účastník konania ako predávajúci v zmysle zákona zodpovedá za porušenie povinnosti objektívne bez ohľadu na zavinenie. Správny orgán neskúma úmysel v konaní účastníka konania, ale zisťuje protiprávny stav. Správny orgán je toho názoru, že stav zistený v čase kontroly porovnaný so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny.

Pokiaľ ide o časť vyjadrenia konateľky účastníka konania zo dňa 30.11.2023, v ktorej uviedla, že si je vedomá skutočností uvedených v oznámení o začatí správneho konania, aj keď zo strany účastníka konania považuje predchádzajúce konanie vo vzťahu k hosťovi za postačujúce a zákonné, nakoľko komunikácia zo strany účastníka konania bola intenzívna a v konečnom dôsledku tento prípad bol uzavretý za jeho osobnej účasti, a preto sa k jeho písomnému podaniu, účastník konania ako hotel písomne nevyjadroval, správny orgán uvádza, že bolo povinnosťou účastníka konania vybaviť do 30 dní predmetnú písomne uplatnenú reklamáciu spotrebiteľa V. K., ktorú účastník konania prevzal dňa 02.06.2023. Správny orgán v tejto súvislosti uvádza, že z obsahu a už aj zo samotného názvu listu v znení „Vec: Reklamácia“ je nepochybné, že spotrebiteľ si uplatnil reklamáciu. Správny orgán má na základe vykonanej kontroly zo dňa 13.10.2023 za preukázané, že účastník konania predmetnú reklamáciu spotrebiteľa žiadnym spôsobom v zákonom stanovenej lehote a ani následne nevybavil.

Pokiaľ ide o časť vyjadrenia konateľky účastníka konania zo dňa 30.11.2023 v ktorej uviedla, že spotrebiteľovi pobyt v hoteli sprostredkovala spoločnosť BOOKING.COM, táto spoločnosť bola o skutočnosti podľa konateľky účastníka konania informovaná, že zo strany objednávateľa bola vyslovená nespokojnosť a účastník konania predpokladal, že zmluvný vzťah bol medzi nimi, z tohto dôvodu sa účastník konania ďalej k veci nevyjadroval, ani predmetnú záležitosť ďalej neriešil, správny orgán uvádza, nesúhlasí s predmetným vyjadrením konateľky účastníka konania, nakoľko z dokladu o kúpe č. 255 a tiež z faktúry – ZU 0000051998 je zrejmé, že poskytovateľom služby *ubytovanie – Dvojľôžková izba Comfort na 3 noci; od 06.05.2023 do 09.05.2023; max. obsadenosť: 2 dospelí, 1 dieťa (max 2 hostia); raňajky v cene*, a teda osobou zodpovednou za vybavenie reklamácie je účastník konania, pričom internetová stránka booking.com slúžila len ako sprostredkovateľ predaja. Správny orgán v tejto súvislosti navyše uvádza, že predmetom kontroly zo dňa 13.10.2023 a následného správneho konania nie je e-mailová komunikácia zo dňa 09.05.2023 medzi účastníkom konania a sprostredkovateľom booking.com, keď spotrebiteľ V. K. vyjadril sprostredkovateľovi nespokojnosť s poskytnutou službou, ale nečinnosť účastníka konania pri spotrebiteľom písomne uplatnenej reklamacii, ktorá bola zaslaná priamo na adresu účastníka konania, a ktorú účastník konania prevzal dňa 02.06.2023.

Pokiaľ ide o časť vyjadrenia konateľky účastníka konania zo dňa 30.11.2023, v ktorej uviedla, že keďže sa nemusela za celé obdobie evidencia reklamácií použiť, administrátori v hoteli ju nedopatrením založili medzi písomnosti, no fyzicky sa nenašla, pričom administrátori všetkých troch hotelov mali za úlohu prejsť spisovú agendu, aby predmetnú knihu našli, avšak účastník konania dostal spätnú informáciu, že sa k tejto knihe nedopracovali, správny orgán uvádza, že ide o subjektívne dôvody účastníka konania, pričom však účastník konania ako predávajúci zodpovedá za porušenie povinnosti objektívne a v rámci objektívnej zodpovednosti zodpovedá aj za konanie zamestnancov, ktorí v jeho mene konajú alebo konali. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie.

Pokiaľ ide o časť vyjadrenia konateľky účastníka konania zo dňa 30.11.2023, v ktorej uviedla, že ku dňu spísania tohto vyjadrenia, účastník konania vypracoval knihu reklamácií s údajmi, ktoré boli správnym orgánom v oznámení popísané, správny orgán uvádza, že dodatočné uskutočnenie nápravy nezbavuje kontrolovanú osobu (účastníka konania) zodpovednosti za porušenie zákona, nakoľko odstránenie nedostatkov je povinnosťou kontrolovanej osoby vyplývajúcou z § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a nie je okolnosťou zbavujúcou ju zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly.

V súvislosti so žiadosťou účastníka konania, aby správny orgán skutočnosti uvedené vo vyjadrení zo dňa 30.11.2023 zobral na vedomie a pri rozhodovaní upustil od uloženia sankcie, správny orgán uvádza, že sa dôkladne zaoberal vyjadrením konateľky účastníka konania zo dňa 30.11.2023 a takisto vysvetlivkou konateľky účastníka konania k inšpekčnému záznamu zo dňa 13.10.2023, avšak nezistil dôvod na upustenie od sankcie za zistené nedostatky. Správny orgán na základe vykonanej kontroly zo dňa 13.10.2023 zistil porušenie povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia spotrebiteľom a porušenie povinnosti predávajúceho viesť evidenciu o reklamáciách. Vzhľadom na zistené nedostatky, nebolo možné porušenie povinností účastníkom konania vyhodnotiť ako menej závažné, správny orgán preto v danom prípade nemohol aplikovať postup podľa § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa a vo veci rozhodol tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Správny orgán si dovoľuje na tomto mieste uviesť, že pokiaľ ide o prešetrenie podnetu č. 244/2023 a 423/2023 je účastník konania zo strany Slovenskej obchodnej inšpekcie sankcionovaný za to, že nebol dodržaný procesný postup pri vybavovaní reklamácie požadovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa. Vyriešenie otázky, ako účastník konania rozhodne o prijatej reklamacii, je v kompetencii samotného predávajúceho, SOI do procesu rozhodovania nezasahuje. Účastník konania je však povinný vybaviť každú reklamáciu zákonom požadovaným spôsobom. K tejto súvislosti správny orgán uvádza, že účastník konania inšpektorom SOI žiadnym spôsobom nepreukázal vybavenie predmetnej reklamácie (napr. predložením dokladu o spôsobe vybavenia reklamácie), ktorú si spotrebiteľ uplatnil písomne dňa 01.06.2023 prostredníctvom pošty a ktorú účastník konania prevzal dňa 02.06.2023.

K porušeniu ustanovení § 18 ods. 4 a § 18 ods. 10 zákona č. 250/2007 Z. z., ktoré boli zistené šetrením spotrebiteľského podania, správny orgán uvádza, že predmetné ustanovenia majú kogentný charakter, a preto sa od nich nemožno odchýliť. Správny orgán prihliadal na to, že následkom porušenia povinnosti vybaviť reklamáciu uplatnenú spotrebiteľom v zákonnej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia bol spotrebiteľ vystavený do stavu právnej neistoty napriek tomu, že zákon č. 250/2007 Z. z. stanovuje pre vybavenie reklamácie presne určenú lehotu. Spotrebiteľ bol nútený sa svojich práv domáhať prostredníctvom orgánu kontroly, kde sa následným prešetrením podnetu spotrebiteľa a vykonanou kontrolou dňa 13.10.2023 zo strany inšpektorov SOI potvrdila jeho opodstatnenosť. Uplatnenie reklamácie je jednostranný právny úkon. V zmysle ustanovení zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov, ale aj zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci, resp. poskytovateľ služby povinný reklamáciu prijať a pri rešpektovaní povinností vyplývajúcich zo zákona vybaviť ju v zákonom stanovenej lehote. Spotrebiteľovi zákon dáva právo uplatniť si práva zo zodpovednosti za vady výrobku, prípadne služby, pričom mu neukladá žiadne povinnosti či podmienky pri uplatnení tejto zodpovednosti. Reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že v zákonnej lehote umožnil spotrebiteľovi realizovať svoje nároky, ktoré mu vyplývajú z toho, či je vada odstrániteľná alebo nie. Ak lehota na vybavenie reklamácie nie je dodržaná, zákon nešpecifikuje z akého dôvodu uplynula táto lehota.

Povinnosťou účastníka konania, t. j. predávajúceho, ktorým v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností pri ponuke a predaji výrobkov alebo poskytovaní služieb tak, ako ich určuje zákon a osobitné predpisy.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. prihliadal najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.

Správny orgán vzal do úvahy, že predávajúci porušil povinnosť vybaviť reklamáciu výrobku najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Nedodržaním tejto povinnosti účastník konania zúžil rozsah práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľ musel strpieť reklamačné konania po dobu dlhšiu, ako bolo nutné zo zákona a tým, že nebol oboznámený s výsledkom reklamačného konania, nemohol podniknúť ďalšie kroky k vyriešeniu danej problematiky.

Správny orgán vzal do úvahy aj tú skutočnosť, že účastník konania porušil povinnosť viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá musí obsahovať predpísané údaje a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie, keď účastník konania žiadnym spôsobom nepreukázal, že reklamáciu uplatnenú písomne spotrebiteľom V. K. dňa 02.06.2023 zaevidoval.

Správny orgán tiež zohľadnil, že kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podania, ktorého opodstatnenosť sa potvrdila.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na informácie a právo na ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

K povinnostiam predávajúceho patrí povinnosť predávajúceho vybaviť reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a povinnosť viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá musí obsahovať predpísané údaje a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Tieto povinnosti, ako vyplýva z kontroly vykonanej inšpektormi SOI dňa 13.10.2023 pri prešetrení spotrebiteľského podania v prevádzkarni Hotel PANORAMA, Nádražná 12, 914 51 Trenčianske Teplice, účastník konania, ako predávajúci, vzhľadom k vyššie uvedenému, preukázateľne porušil.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu, bolo nesplnenie zákonných povinností určených predávajúcemu s ohľadom na mieru ich spoločenskej nebezpečnosti a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. Správny orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadol predovšetkým na rozsah zistených nedostatkov; na špecifiká konkrétneho prípadu (prešetrenie spotrebiteľského podania, ktorého opodstatnenosť bola preukázaná) a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť. S ohľadom na rozsah zistených nedostatkov pristúpil správny orgán k uloženiu pokuty blízko spodnej hranice zákonom ustanovenej sadzby, pričom túto pokutu považuje za adekvátnu. Pri určovaní výšky pokuty vzal správny orgán v prospech účastníka konania do úvahy, že zo strany účastníka konania išlo o prvé porušenie predmetného zákona.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru predávajúcemu pokutu do 66 400 eur.

Uvedeným protiprávnym konaním boli porušené práva spotrebiteľa chránené zákonom.

Následkom porušenia povinností predávajúceho je ohrozenie ekonomických záujmov spotrebiteľa.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 13.10.2023, vysvetlivkou konateľky účastníka konania k inšpekčnému záznamu zo dňa 13.10.2023 a tiež vyjadrením konateľky účastníka konania k dôvodom konania zo dňa 30.11.2023, a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a prihliada na všetky okolnosti prípadu, a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

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, na základe správnej úvahy, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z., prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia pričom ak ide o finančný postih, nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení. Správny orgán považuje uloženú pokutu v tejto výške vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze za primeranú, a zároveň zodpovedajúcu zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.