

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

Číslo: P/0166/03/2023

Dňa 30.04.2024

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 **Slovak Telekom, a.s.**

sídlo **817 62 Bratislava, Bajkalská 28**

IČO **35 763 469**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené dňa 25.10.2023 a 27.11.2023 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 433/2023, zameraného na reklamácie tovaru TV SAMSUNG UE50TU8072UXXH, IMEI/SN: 0D0K3SE.NA12002 v prevádzkarni Telekom Centrum, OC Laugaricio, Belá 7271, 911 01 Trenčín. Predávajúcim, ktorý zodpovedá za vybavenie reklamácií, ktoré boli predmetom spotrebiteľského podania č. 433/2023 je spoločnosť Slovak Telekom, a.s., so sídlom 817 62 Bratislava, Bajkalská 28 (ďalej aj ako „účastník konania“), a to:

- **pre porušenie zákazu predávajúceho podľa ustanovenia § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na ustanovenie § 3 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 zmysle ktorého predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať právo na ochranu ekonomických záujmov, keď bolo vykonanou kontrolou zistené, že spotrebiteľ D. H. si uplatnil tri reklamácie vady výrobku TV SAMSUNG UE50TU8072UXXH, IMEI/SN: 0D0K3SE.NA12002, pričom išlo vždy o reklamácie tej istej vady výrobku - porucha obrazovky, vypadávanie pixelov na obrazovke a reklamácie boli vždy vybavené opravou [1. reklamácia uplatnená u účastníka konania dňa 04.01.2021, doklad o prijatí č. 6085RF00004/21, reklamácia vybavená opravou dňa 18.01.2021; 2. reklamácia uplatnená v autorizovanom servise, t. j. u určenej osoby dňa 28.04.2022, servisný list č. 342882, reklamácia vybavená opravou dňa 29.04.2022; 3. reklamácia uplatnená u účastníka konania dňa 30.03.2023, doklad o prijatí č. 6085RF00133/23, reklamácia vybavená opravou, spotrebiteľovi odoslaný list na prevzatie reklamácie dňa 27.04.2023], pričom spotrebiteľ pri uplatnení tretej reklamácie žiadal účastníka konania v súlade s § 623 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, v prípade potvrdenia tej istej vady a vybavenia reklamácie opravou o odstúpenie od zmluvy a k tejto skutočnosti sa zaviazal aj sám účastník konania, a to na základe dokladu o prijatí reklamácie č. 6085RF00133/23 zo dňa 30.03.2023, v ktorom bolo uvedené: „Preberajúci a Kupujúci sa týmto dohodli, že Preberajúci zabezpečí pre kupujúceho vybavenie reklamácie spôsobom: Vrátenie**

kúpnej ceny, ak servis potvrdí 3x reklamovanú závalu“, avšak napriek tomu, že došlo k vybaveniu tretej reklamácie opravou, t. j. k uznaniu reklamácie, a to na základe dokladu o vybavení predmetnej reklamácie, účastník konania odmietol umožniť spotrebiteľovi odstúpenie od zmluvy, čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na ustanovenie § 3 ods. 1 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 25.10.2023 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „inšpektori SOI“) kontrolu v prevádzkarni Telekom Centrum, OC Laugaricio, Belá 7271, 911 01 Trenčín, ktorá bola zameraná na prešetrenie spotrebiteľského podania č. 433/2023 týkajúceho sa reklamácií zakúpeného tovaru TV SAMSUNG UE50TU8072UXXH, IMEI/SN: 0D0K3SE.NA12002. Dňa 27.11.2023 vykonali inšpektori SOI na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj dokončenie kontroly zo dňa 25.10.2023. Predávajúcim zodpovedajúcim za kontrolné zistenia, ktoré boli predmetom spotrebiteľského podania č. 433/2023 je spoločnosť účastník konania, t. j. spoločnosť Slovak Telekom, a.s., so sídlom 817 62 Bratislava, Bajkalská 28.

Spotrebiteľ D. H. vo svojom podaní, ktoré bolo správnomu orgánu postúpené z Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj a správnym orgánom zaevidované pod číslom 433/2023, uviedol, že tovar TV SAMSUNG UE50TU8072UXXH TV zakúpil dňa 23.11.2020, pričom dňa 04.01.2021 tovar prvý krát reklamoval cez predajcu pre vypadnuté pixely – pruh cez obraz. Podľa spotrebiteľa bol vadný LCD panel, ktorý servis vymenil a TV vrátili ako funkčný. Spotrebiteľ ďalej uviedol, že dňa 28.04.2022 tovar druhýkrát reklamoval pre tú istú vadu - vypadnuté pixely – pruh cez obraz. Podľa vyjadrenia spotrebiteľa servisný technik vadu potvrdil a došlo k výmene celého LCD panelu. Spotrebiteľ ďalej uviedol, že dňa 30.03.2023 tretíkrát reklamoval tú istú vadu - vypadnuté pixely – pruh cez obraz, pričom po komunikácií so servisom bolo potvrdené, že dôjde opätovne k výmene celého LCD panelu a bol potvrdený aj termín výmeny, pričom však podľa spotrebiteľa servis uviedol, že ak to chce spotrebiteľ riešiť inak, má sa spojiť s predajcom. **Predajca mal spotrebiteľovi oznámiť, že má TV priniesť do prevádzkarne a keď sa potvrdí tretíkrát to isté, dôjde k vráteniu peňazí.** Spotrebiteľ zrušil termín od servisu a TV zanesol k predajcovi, avšak na prekvapenie spotrebiteľa bol spotrebiteľ informovaný, že si má prísť pre opravený TV.

Spotrebiteľ D. H. k svojmu podaniu zaslal nasledovné kópie dokladov:

- doklad k prvej reklamácii s názvom Potvrdenie o prijatí reklamácie č. 6085RF00004/21 zo dňa: 04.01.2021 od účastníka konania v doklade uvedený

ako „preberajúci“; ako zákazník uvedený podávateľ podania č. 433/2023 D. H.; údaje o opravovanom zariadení - Typ: TV SAMSUNG UE50TU8072UXXH IMEI/SN: 0D0K3SE.NA12002, výrobné číslo: 123456; udávaná závada zákazníkom (popis poruchy): na obrazovke vypadol 1 rad pixelov, zákazník má aj foto ak by bolo treba, poprosím o kontaktovanie zákazníka; predpokladaný dátum prevzatia zariadenia po oprave: 29.01.2021 V podmienkach vybavenia reklamácie v časti „Poučenie Kupujúceho o právach zo zodpovednosti za vady.....“ sa v bode 2) uvádza: „*Ak ide vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať.*“

- doklad k prvej reklamácií s názvom Sprievodka na opravu; doklad k reklamácií č. 6085RF00004/21 zo dňa: 04.01.2021
- doklad o vybavení prvej reklamácie č. 6085RF00004/21 zo dňa 18.01.2021, v časti Údaje o vykonanej oprave v Spôsobe vybavenia/vyjadrenie servisu je uvedené: „Záručné podmienky splnené, vykonaná záručná oprava zariadenia.“; Doplnujúci text: „Zariadenie spĺňa záručné podmienky. Závada sa prejavila. Výmena vadného LCD panelu. Test funkčnosti TV po oprave bez závad. Test obrazu bez závad“. Použité diely: „LCD PANEL UE50TU8072 – BN07-01641A * 1“; Cena opravy s DPH: 0€UR; Odborné posúdenie vady: áno; Spôsob ukončenia reklamácie HW: Odovzdanie opraveného zariadenia
- doklad s názvom Protokolu o oprave 7197075 (6085RF00004/21) zo dňa. 14.01.2021 vypracovaného: ESC sk s.r.o., Pri tureckom kopci 7, Most pri Bratislave IČO: 46 616 560.; uvedený je dátum predaja: 23.11.2020; Vyjadrenie autorizovaného servisného strediska: „Zariadenie spĺňa záručné podmienky. Závada sa prejavila. Výmena vadného LCD panelu. Test funkčnosti TV po oprave bez závad. Test obrazu bez závad“.; Menené diely: LCD PANEL UE50TU8072; bez podpisov ESC sk s.r.o. a zákazníka
- doklad k druhej reklamácií s názvom Doklad o odovzdaní prístroja - Servisný list č. 342882 od spoločnosti TV-AV Elektronik s.r.o., Pribinova, Žilina; údaje o predmete opravy Typ: LED TV UE50TU8072UXXH, Výrobca: SAMSUNG; dátum prijmu do opravy: 28.04.2022; dátum reklamácie: 28.04.2022; dátum ukončenia opravy: 29.4.2022; dátum výdaja z opravy: 29.04.2022; typ opravy: záručná; dátum predaja: 23.11.2020; Predajca: Slovak Telekom, a.s., t. j. účastník konania; popis vady zákazníkom: - *pruh cez obraz, - údajne bez mech. poškodenia, - na všetkých zdrojoch bez signálu*; popis opravy: *SN LCD: EG09BN9506369AS722N8G0226. Výmena LCD panela. Test OK*; doklad nepodpísaný, obsahuje len pečiatku spoločnosti TV – AV ELEKTRONIC
- doklad k tretej reklamácií s názvom Sprievodka na opravu k reklamácií č. 6085RF00133/23 zo dňa: 30.03.2023; vypracované účastníkom konania; v doklade uvedené: „**Preberajúci a Kupujúci sa týmto dohodli, že Preberajúci zabezpečí pre kupujúceho vybavenie reklamácie spôsobom: Vrátenie kúpnej ceny, ak servis potvrdí 3x reklamovanú závadu**“; údaje o opravovanom zariadení“ Typ: TV SAMSUNG UE50TU8072UXXH IMEI/SN: 0D0K3SE.NA12002, Výrobné číslo: 123456; Záručná oprava: áno; stav zariadenia – poškodenie prístroja – Displej – Ošúchaný/Rýhy a škrabance, Predná strana - Ošúchaný/Rýhy a škrabance, Zadná strana - Ošúchaný/Rýhy a škrabance, Bočná strana - Ošúchaný/Rýhy a škrabance,; udávaná závada

zákazníkom (popis poruchy): „*DIAGNOSTIKA - na obrazovke vypadli 2 rady pixelov, zákazník má aj fotografiu , v prípade potreby bude doložená, zákazník žiada o vrátenie peň. prostriedkov v prípade, ak diagnostika tretí krát potvrdí tú istú vadu. Prvý krát bol televízor prijatý do opravy s touto vadou cez ST, druhý krát cez Samsung a toto je tretia reklamácia s tou istou vadou.*; predpokladaný dátum prevzatia zariadenia po oprave: 27.04.2023; v sprievodke na opravu je tiež uvedené: „**Po poučení o právach spotrebiteľa vyplývajúcich zo všeobecne záväzných predpisov (úst. paragrafu 622 a 623 Občianskeho zákonní) žiadam prednostne o diagnostiku a posúdenie právneho nároku na: Vrátenie kúpnej ceny, ak servis potvrdí 3x reklamovanú závalu.**“

- Doklad k tretej reklamacii s názvom Protokol o oprave 8134548 (6085RF00133/23) zo dňa 18.4.2023 vypracovaný: ESC sk s.r.o., Pri tureckom kopci 7, Most pri Bratislave IČO: 46 616 560.; uvedený je dátum predaja: 23.11.2020; vyjadrenie autorizovaného servisného strediska: „*Zariadenie nespĺňa nárok na odstúpenie od kúpnej zmluvy z dôvodu prekročenia 24 mesačnej záručnej doby. Oprava zariadenia vykonaná bezplatne v rámci pokračujúcej záruky na menený diel z predchádzajúcej 0,00€*“; menené diely: OPEN CELL QE50Q65TAU; bez podpisov ESC sk s.r.o. a zákazníka.

Inšpektori SOI za účelom prešetrenia spotrebiteľského podania č. 433/2023 vykonali dňa 25.10.2023 kontrolu v prevádzkarni Telekom Centrum, OC Laugaricio, Belá 7271, 911 01 Trenčín. Prevádzkovateľom uvedenej prevádzkarne je spoločnosť AESTAS s. r. o. so sídlom 911 05 Trenčín, Veľkomoravská 6363/54, IČO: 44 041 021, ktorá koná ako obchodný zástupca účastníka konania.

Prítomný zamestnanec v čase kontroly dňa 25.10.2023 predložil inšpektorom SOI nasledovné doklady týkajúce sa jednotlivých reklamácií uplatnených spotrebiteľom D. H.:

- k prvej reklamacii, t. j. reklamácia č. 6085RF00004/21 boli predložené totožné doklady s tými, ktoré predložil spotrebiteľ D. H. k svojmu podaniu a tvoria prílohu č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 25.10.2023
- k druhej reklamacii, t. j. reklamácia uplatnená spotrebiteľom u určenej osoby TV-AV Elektronik s.r.o. neboli v čase kontroly predložené žiadne doklady
- k tretej reklamacii, t. j. reklamácia č. 6085RF00133/23 boli predložené nasledovné doklady, ktoré tvoria prílohu č. 2 k inšpekčnému záznamu zo dňa 25.10.2023:
 - doklad s názvom Potvrdenie o prijatí reklamácie č. 6085RF00133/23 zo dňa: 30.03.2023 od účastníka konania pre zákazníka: D. H. (podávateľ podania č. 433/2023; v doklade uvedené: „**Preberajúci a Kupujúci sa týmto dohodli, že Preberajúci zabezpečí pre kupujúceho vybavenie reklamácie spôsobom: Vrátenie kúpnej ceny, ak servis potvrdí 3x reklamovanú závalu**“; údaje o opravovanom zariadení - Typ: TV SAMSUNG UE50TU8072UXXH, IMEI/SN: 0D0K3SE.NA12002, výrobné číslo: záručná oprava: áno; udávaná závada zákazníkom (popis poruchy): *na obrazovke vypadli 2 rady pixelov, zákazník má aj fotografiu , v prípade potreby bude doložená, zákazník žiada o vrátenie peň. prostriedkov v prípade, ak diagnostika tretí krát potvrdí tú istú vadu. Prvý krát bol televízor prijatý do opravy s touto vadou cez ST, druhý krát cez Samsung a toto je tretia reklamácia s tou istou vadou.*; predpokladaný dátum prevzatia zariadenia po oprave: 27.04.2023; v podmienkach vybavenia reklamácie v časti „Poučenie Kupujúceho o

právach zo zodpovednosti za vady.....“ sa v bode 2) uvádza: „Ak ide vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať.“

- Doklad s názvom Sprievodka na opravu k reklamácií č. 6085RF00133/23 zo dňa: 30.03.2023; vypracované účastníkom konania; v doklade uvedené: „**Preberajúci a Kupujúci sa týmto dohodli, že Preberajúci zabezpečí pre kupujúceho vybavenie reklamácie spôsobom: Vrátenie kúpnej ceny, ak servis potvrdí 3x reklamovanú závalu**“; v doklade taktiež uvedené: „**Po poučení o právach spotrebiteľa vyplývajúcich zo všeobecne záväzných predpisov (úst. paragrafu 622 a 623 Občianskeho zákonníka) žiadam prednostne o diagnostiku a posúdenie právneho nároku na: Vrátenie kúpnej ceny, ak servis potvrdí 3x reklamovanú závalu**“ - (totožné s dokladom, ktorý predložil spotrebiteľ D. H. k svojmu podaniu)
- doklad s názvom Doklad o vybavení reklamácie č. 6085RF00133/23 zo dňa 13.09.2023, v doklade uvedené: „**Preberajúci a Kupujúci sa týmto dohodli, že Preberajúci zabezpečí pre kupujúceho vybavenie reklamácie spôsobom: Vrátenie kúpnej ceny, ak servis potvrdí 3x reklamovanú závalu**“; v časti „Údaje o vykonanej oprave“ v Spôsobe vybavenia/vyjadrenie servisu je uvedené: „**Záručné podmienky splnené, vykonaná záručná oprava zariadenia**“; doplňujúci text: „Zariadenie nespĺňa nárok na odstúpenie od kúpnej zmluvy z dôvodu prekročenia 24 mesačnej záručnej doby. Oprava zariadenia vykonaná bezplatne v rámci pokračujúcej záruky na menený diel z predchádzajúcej opravy“; použité diely: OPEN CELL QE50Q65TAU – BN96-55108A*1; dátum prijatia: 30.03.2023; dátum opravy zariadenia: 19.4.2023; cena opravy s DPH: 0 EUR; odborné posúdenie vady: „ANO“
- doklad s názvom Protokol o oprave 8134548 (6085RF00133/23) - (totožné s dokladom, ktorý predložil spotrebiteľ D. H. k svojmu podaniu, dátum je aktuálny ku dňu tlače – 25.10.2023).

Inšpektori SOI na základe predložených dokladov konštatovali pri kontrole zo dňa 25.10.2023, že účastník konania nepreukázal, že reklamácia č. 3, t. j. reklamácia č. 6085RF00133/23 bola vybavená v zmysle zákona v zákonom stanovenej lehote.

Inšpektori SOI si na základe kontrolných zistení vyžiadali od účastníka konania evidenciu reklamácií za obdobie rokov 2021, 2022 a 2023 s vyznačením reklamácií spotrebiteľa D. H. a kontrolu zo dňa 25.10.2023 prerušili. Inšpekčný záznam z vykonanej kontroly zo dňa 25.10.2023 prevzala prítomná zamestnankyňa – predávajúca A. B.

Účastník konania zaslal dňa 02.11.2023 do elektronickej schránky Inšpektorátu SOI elektronicke správy prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk, ktorá obsahovala vyjadrenie účastníka konania k vykonanej kontrole zo dňa 25.10.2023 a kópie nasledovných dokladov:

- splnomocnenie zo dňa 18.5.2015, v ktorom spoločnosť Slovak Telekom, a.s (t. j. účastník konania) splnomocňuje spoločnosť AESTAS s.r.o., Trenčín, IČO: 44 041 021 na konanie v mene spoločnosti Slovak Telekom, a.s. pri výkone obchodného zastúpenia
- evidencia reklamácií týkajúca sa len spotrebiteľa D. H. - reklamácia č. 1 a reklamácia č. 3 z IZ z 25.10.2023; V spôsobe vybavenia/vyjadrenie servisu je pri reklamácií č. 3 - 6085RF00133/23 uvedené: „Zariadenie nespĺňa nárok na odstúpenie od kúpnej zmluvy z dôvodu prekročenia 24 mesačnej záručnej doby. Oprava zariadenia vykonaná bezplatne v rámci pokračujúcej záruky na menený diel z predchádzajúcej opravy. Použité diely: OPEN CELL QE50Q65TAU – BN96-55108A*1“
- zoznam SMS notifikácií zaslaných spotrebiteľovi vo veci reklamácie č. 3 - č. 6085RF00133/23 zo dňa 30.03.2023
- list s názvom Vec: oznámenie o vybavení reklamácie - výzva na prevzatie plnenia zo dňa 26.04.2023 od účastníka konania pre spotrebiteľa D. H.; ako Spôsob vybavenia reklamácie je uvedené: „**Odstránenie reklamovanej vady**“
- „sledovanie zásielky“ zo Slovenskej pošty preukazujúci zaslanie listu s názvom Vec: oznámenie o vybavení reklamácie spotrebiteľovi dňa 27.04.2023
- Doklad s názvom Poverenie, ktorým účastník konania poveril svoju zamestnankyňu Mgr. K. K. k zastupovaniu spoločnosti v správnom konaní.

Účastník konania vo svojom vyjadrení k vykonanej kontrole zo dňa 25.10.2023 uviedol, že Telekom Centrum v OC Laugaricio je značková predajňa účastníka konania prevádzkovaná spoločnosťou AESTAS s. r. o. so sídlom Veľkomoravská 54, Trenčín, IČO: 44 041 021 ako obchodným zástupcom na základe Zmluvy o obchodnom zastúpení a spolupráci pri prevádzkovaní značkovej predajne zo dňa 18.5.2015. Na konanie v mene účastníka konania pri výkone obchodného zastúpenia je spoločnosť AESTAS s.r.o. splnomocnená plnomocenstvom zo dňa 18.5.2015. Účastník konania ďalej uviedol, že vedie evidenciu reklamácií v elektronickej forme. Zákonom stanovené údaje evidencie reklamácií sú súčasťou širšej databázy vzťahov a interakcií so zákazníkmi, ktoré eviduje. Za obdobie rokov 2021 až 2023 eviduje od spotrebiteľa D. H. reklamácie uvedené v prílohe č. 2 tohto podania. Ďalej účastník konania uviedol, že ako je zrejme aj z údajov evidencie reklamácií, pán D. H. si u účastníka konania uplatnil prvú a tretiu reklamáciu uvedené v spotrebiteľskom podnete. Druhú reklamáciu uplatňoval u poskytovateľa servisu. Prvú reklamáciu podanú dňa 04.01.2021, číslo dokladu o prijatí reklamácie 6085RF00004/21, účastník konania vybavil dňa 18.1.2021 odovzdaním opraveného zariadenia TV Samsung typ UE50TU8072U zákazníkovi. Ďalej účastník konania uviedol, že druhú reklamáciu podanú dňa 30.03.2023, číslo dokladu o prijatí reklamácie 6085RF00133/23, vybavil opravou a výzvou na prevzatie zariadenia. SMS správami na číslo telefónne číslo spotrebiteľa informoval, že si môže prevziať opravené zariadenie dňa 19.04.2023 a dňa 26.4.2023. V tejto súvislosti účastník konania uviedol, že keďže zariadenie si spotrebiteľ neprevzal, listom zo dňa 26.04.2023 bolo spotrebiteľovi oficiálne oznámené vybavenie reklamácie a bol vyzvaný na prevzatie plnenia, List bol podaný na poštovú prepravu dňa 27.04.2023 a na pošte prevzatý dňa 04.05.2023. Týmto oznámením bola podľa účastníka konania splnená zákonná povinnosť vydať písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Ďalej účastník konania uviedol, že po vyššie uvedených oznámeniach spotrebiteľ opakovane prejavil nesúhlas so spôsobom

vybavenia reklamácie. Odmietal opravu a požadoval vrátenie kúpnej ceny. Zariadenie si prevzal na predajni až 13.09.2023, kedy mu bol odovzdaný aj Doklad o vybavení reklamácie č. 3 predložený pri kontrole v Telekom Centre. Účastník konania uviedol že vrátiť kúpnu cenu zariadenia z titulu odstúpenia od kúpy kupujúcim účastník konania odmietol z dôvodu, že spotrebiteľ prvý krát uplatnil právo na odstúpenia pre opätovné vyskytnutie sa vady až 30.03.2023, t. j. po uplynutí 24 mesačnej záručnej doby (dátum predaja zariadenia je 23.11.2020). Zatiaľ čo oprava zariadenia bola vykonaná v rámci záruky spojenej s náhradným dielom poskytnutým pri skoršej záručnej oprave. Účastník konania na záver uviedol, že vo vzťahu k spotrebiteľovi D. H. a jeho zariadeniu TV Samsung typ UE50TU8072U dodržal všetky zákonom stanovené podmienky.

Dňa 27.11.2023 vykonali inšpektori SOI na základe zaslaných dokladov od účastníka konania na Inšpektoráte SOI dokončenie kontroly zo dňa 25.10.2023 bez prítomnosti účastníka konania. Inšpektori SOI konštatovali, že účastník konania preukázal, že Reklamáciu č. 3 - 6085RF00133/23 vybavil v zákonom stanovenej lehote a taktiež preukázal, že do 30 dní od uplatnenia reklamácie vydal doklad o spôsobe vybavenia predmetnej reklamácie.

Inšpektori SOI na základe predložených dokladov od spotrebiteľa D. H. a účastníka konania zistili, že spotrebiteľ D. H. si uplatnil tri reklamácie vady výrobku TV SAMSUNG UE50TU8072UXXH, IMEI/SN: 0D0K3SE.NA12002, pričom išlo vždy o reklamácie tej istej vady výrobku - porucha obrazovky, vypadávanie pixelov na obrazovke a reklamácie boli vždy vybavené opravou [1. reklamácia uplatnená u účastníka konania dňa 04.01.2021, doklad o prijatí č. 6085RF00004/21, reklamácia vybavená opravou dňa 18.01.2021; 2. reklamácia uplatnená v autorizovanom servise, t. j. u určenej osoby dňa 28.04.2022, servisný list č. 342882, reklamácia vybavená opravou dňa 29.04.2022; 3. reklamácia uplatnená u účastníka konania dňa 30.03.2023, doklad o prijatí č. 6085RF00133/23, reklamácia vybavená opravou, spotrebiteľovi odoslaný list na prevzatie reklamácie dňa 27.04.2023], pričom spotrebiteľ pri uplatnení tretej reklamácie žiadal účastníka konania v súlade s § 623 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, v prípade potvrdenia tej istej vady a vybavenia reklamácie opravou o odstúpenie od zmluvy a k tejto skutočnosti sa zaviazal aj sám účastník konania, a to na základe dokladu o prijatí reklamácie č. 6085RF00133/23 zo dňa 30.03.2023, v ktorom bolo uvedené: „Preberajúci a Kupujúci sa týmto dohodli, že Preberajúci zabezpečí pre kupujúceho vybavenie reklamácie spôsobom: Vrátenie kúpnej ceny, ak servis potvrdí 3x reklamovanú závadu“, avšak napriek tomu, že došlo k vybaveniu tretej reklamácie opravou, t. j. k uznaniu reklamácie, a to na základe dokladu o vybavení predmetnej reklamácie, účastník konania odmietol umožniť spotrebiteľovi odstúpenie od zmluvy.

Podľa § 4 ods. 2 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 (ďalej aj ako „zákon č. 250/2007 Z. z.“) predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať práva podľa § 3 zákona č. 250/2007 Z. z.

Podľa § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. má každý spotrebiteľ okrem iného právo na ochranu svojich ekonomických záujmov.

Kontrolou teda bolo zistené, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, čím došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z.

Inšpekčný záznam zo dňa 27.11.2023 bol toho istého dňa zaslaný účastníkovi konania do jeho elektronickej schránky prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy

www.slovensko.sk. Účastník konania si prevzal elektronickú správu obsahujúcu predmetný inšpekčný záznam toho istého dňa, t. j. 27.11.2023.

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk zaslané oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 12.04.2024, ktoré účastník konania prevzal toho istého dňa.

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 vyjadriť sa k zisteným nedostatkom prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

Účastník konania zaslal dňa 22.04.2024 do elektronickej schránky správneho orgánu elektronickú správu prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk, ktorá obsahovala vyjadrenie účastníka konania k dôvodom konania. Účastník konania vo svojom vyjadrení uviedol, že spotrebiteľ D. H. si kúpil u účastníka konania zariadenie TV Samsung model UE50TU8072UXXH, sériové č. 0D0K3SENA12002 dňa 23.11.2020. Na toto zariadenie sa vzťahovala zákonná záručná doba 24 mesiacov. K Reklamáci č. 6085RF00004/21 účastník konania uviedol, že spotrebiteľ u predávajúceho – účastníka konania uplatnil reklamáciu tohto zariadenia týkajúcu sa displeja s popisom vady „na obrazovke vypadol jeden rad pixelov“ dňa 4. 1. 2021 (doklad o prijatí reklamácie č. 6085RF00004/21), pričom reklamáciu účastník konania vybavil opravou – výmenou LCD panelu a odovzdaním opraveného zariadenia spotrebiteľovi dňa 18.01.2021 (doklad o vybavení reklamácie č. 6085RF00004/21). K Reklamáci č. 6085RF00133/23 účastník konania uviedol, že dňa 30.03. 2023 spotrebiteľ u predávajúceho uplatnil ďalšiu reklamáciu týkajúcu sa displeja rovnakého zariadenia s popisom „na obrazovke vypadli dva rady pixelov“. Spotrebiteľ uviedol, že podľa neho ide o v poradí tretiu reklamáciu rovnakej vady, že druhý krát bol televízor prijatý do opravy cez Samsung a v prípade, že diagnostika opakovanú vadu potvrdí, žiada vrátenie kúpnej ceny (doklad o prijatí reklamácie č. 6085RF00133/23). Účastník konania uviedol, že reklamáciu vybavil opravou na základe vyjadrenia autorizovaného servisu „Zariadenie nespĺňa nárok na odstúpenie od kúpnej zmluvy z dôvodu prekročenia 24 mesačnej záručnej doby. Oprava zariadenia vykonaná bezplatne v rámci pokračujúcej záruky na menený diel z predchádzajúcej opravy.“ Účastník konania uviedol, že spotrebiteľa vyzval na prevzatie opraveného zariadenia SMS správami dňa 19.04. 2023 a 26.04. 2023 a listom zo dňa 26.04. 2023 podaným na poštovú prepravu dňa 27.04.2023 (Oznámenie o vybavení reklamácie listom zo dňa 26.04.2023). Podľa účastníka konania spotrebiteľ opakovane prejavil nesúhlas so spôsobom vybavenia reklamácie č. 6085RF00133/23, odmietol opravu a požadoval vrátenie kúpnej ceny poukazujúc na skoršiu – druhú v poradí opravu zariadenia výmenou LCD panela u poskytovateľa servisu značky Samsung. Spotrebiteľ si zariadenie prevzal na Telekom Centre až dňa 13.09. 2023 spolu s Dokladom o vybavení reklamácie č. 6085RF00133/23.

Účastník konania uviedol, že až z inšpekčného záznamu SOI zo dňa 25.10.2023 získal konkrétne informácie o záručnej oprave predmetného zariadenia vykonanej spoločnosťou TV-AV Elektronik s.r.o., Pribinova, Žilina v apríli 2022.

Účastník konania uviedol, že návrhy na doplnenie dokazovania v správnom konaní nemá.

K zistenému nedostatku účastník konania uviedol, že v tomto konaní mu správny orgán vytýka porušenie zákazu upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov podľa ust. § 4 ods. 2 písm. b) v spojení s ust. § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa spočívajúce v tom, že bol odmietnutý nárok spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy podľa § 623 ods. 1 Obč. zák. K tomu účastník konania uviedol, že hoci v priebehu kontroly SOI

bolo preukázané, že spotrebiteľ zariadenie TV Samsung reklamoval 3 krát pre vadu LCD panela, trvá na odmietnutí nároku spotrebiteľa na odstúpenie od kúpnej zmluvy podľa § 623 ods. 1 Obč. zák., pretože záručná doba na zariadenie uplynula pred uplatnením reklamácie dňa 30.03.2023 (a to aj v prípade zarátania lehoty 14 dní od uplatnenia prvej reklamácie do doby, kedy bol spotrebiteľ povinný vec prevziať v zmysle § 627 ods. 1 Obč. zák.). Za sporný v tomto prípade účastník konania považuje právny výklad § 627 ods. 2 Obč. zák.: „Ak dôjde k výmene, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.“ Podľa účastníka konania predávajúci zodpovedá za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe 24 mesiacov. Keď účastník konania vychádza z toho, že TV-AV Elektronik s.r.o. ako určená osoba v rámci záručnej opravy zariadenia vymenila súčiastku LCD panel a zariadenie vydala spotrebiteľovi dňa 29.04.2022, tak od tohto dátumu začala plynúť nová záručná doba, avšak len vo vzťahu k vymenenej súčiastke. Za vady predanej veci iné, než vady vymeneného LCD panela predávajúci už (od 08.12.2022) nezodpovedá. V praxi to znamená, že na základe reklamácie z 30.03. 2023 je možné vykonať záručnú opravu LCD panela, avšak iná časť alebo zariadenie ako celok už v záruke nie je. K tomu účastník konania uvádza, že výklad ust. § 627 ods. 2 Obč. zák. v tom smere, že výmenou súčiastky začína znova plynúť zákonná záručná doba na celú predanú vec a kupujúci má mať naďalej nárok na výmenu veci za novú alebo odstúpenie od zmluvy, ak sú splnené podmienky ust. § 623 Obč. zák., by v praxi znamenal právo spotrebiteľa odstúpiť od kúpnej zmluvy aj 3 roky od kúpy veci, pri súčasnom vrátení plnej kúpnej ceny napriek bežnému používaniu a opotrebovaniu veci po celý čas. Účastník uvádza, či je skutočne ekonomický záujem spotrebiteľa chránený ust. § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. vrátenie celej kúpnej ceny za spotrebič, ktorý používal viac než 2 roky? Alebo je týmto chráneným záujmom to, aby bol spotrebiteľovi poskytovaný bezplatný servis, kým nevyprší zákonná záruka na poslednú vymenenú súčiastku? Výklad v prospech práva na odstúpenie spotrebiteľa v takto „súčiastkou predĺženej“ záručnej dobe, je podľa účastníka konania nielen v neprospech ale aj ekonomicky na príťaž predávajúcich aj ďalších v dodávateľskom reťazci. Podľa účastníka konania kontrolovaný prípad nebol triviálny vzhľadom na to, že jednu z troch reklamácií spotrebiteľ uplatnil u 3. osoby a ako predávajúci účastník konania o nej v čase riešenia tretej reklamácie nemal úplné informácie (kto, kedy a ako vybavil reklamáciu, aký to má vplyv na plynutie záručnej doby a nároky spotrebiteľa). Pri riešení reklamácie sa preto účastník konania priklonil k výkladu nejednoznačného ustanovenia § 627 ods. 2 Obč. zák. o rozsahu zodpovednosti za vady predanej veci, ktorý považuje za primeranejší ekonomickej realite. Ak by však správny orgán zvolil opačný výklad ust. § 627 ods. 2 Obč. zák. a mal za preukázané, že došlo k porušeniu zákona spôsobom, ktorý vyžaduje uloženie pokuty, účastník konania navrhuje, aby sa v súlade s ust. § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. prihliadlo aj na tieto okolnosti prípadu.

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.

Pokiaľ ide o vyjadrenie účastníka konania k dôvodom konania zo dňa 22.04.2024, správny orgán uvádza, že sa predmetným vyjadrením účastníka konania dôkladne zaoberal a považuje za potrebné vyjadriť sa k nemu vo väčšom rozsahu pre objasnenie celého protiprávneho konania, za ktoré je účastníkovi konania uložená sankcia. Správny orgán uvádza, že pre posúdenie celého prípadu bolo pre správny orgán podstatné to, že účastník konania sa sám zaviazal spotrebiteľovi k vráteniu kúpnej ceny výrobku, ak servis potvrdí trikrát reklamovanú závalu v znení „Preberajúci a Kupujúci sa týmto dohodli, že Preberajúci zabezpečí pre kupujúceho vybavenie reklamácie spôsobom: Vrátenie kúpnej ceny, ak servis potvrdí 3x reklamovanú závalu“ [viď nasledujúce doklady - Potvrdenie o prijatí reklamácie č.

6085RF00133/23 zo dňa: 30.03.2023; Sprievodka na opravu k reklamácií č. 6085RF00133/23 zo dňa: 30.03.2023, ale aj Doklad o vybavení reklamácie č. 6085RF00133/23 zo dňa 13.09.2023], pričom pre správny orgán je nesporné, že reklamácia č. 6085RF00133/23 bola vybavená opravou a teda účastník konania potvrdil opodstatnenosť reklamácie a tým aj skutočnosť, že tá istá vada sa prejavila tretíkrát. K tomu správny orgán ďalej uvádza, že ak sa účastník konania sám dobrovoľne zaviazal k splneniu určitej povinnosti, pričom s touto skutočnosťou súhlasil aj spotrebiteľ, bol účastník konania po splnení stanovených podmienok povinný danú skutočnosť voči spotrebiteľovi splniť a vrátiť spotrebiteľovi kúpnu cenu výrobku. Správny orgán uvádza, že nemôže byť v neprospech spotrebiteľa tá skutočnosť, že účastník konania sa zaviazal k vráteniu kúpnej ceny v prípade potvrdenia tretíkrát tej istej vady napriek tomu, že nepoznal všetky okolnosti prípadu. Pokiaľ sa účastník konania k danej skutočnosti zaviazal, musel ju následne voči spotrebiteľovi splniť, čo však na základe zistení inšpektorov SOI počas kontroly a ani následne neurobil. Správny orgán má za to, že na základe vykonanej opravy, ktorá de facto znamenala uznanie reklamácie, spotrebiteľ legitímne očakával vrátenie kúpnej ceny výrobku, pričom to, že dané konanie účastníka konania uviedlo spotrebiteľa do omylu preukazuje aj samotné vyjadrenie spotrebiteľa v jeho podaní, keď uviedol, že predajca mu mal oznámiť, že má TV priniesť do prevádzkarne a keď sa potvrdí tretíkrát to isté, dôjde k vráteniu peňazí. Spotrebiteľ sa pritom v zmluvnom vzťahu s predávajúcim považuje za slabšiu zmluvnú stranu a patrí mu v zmysle právneho poriadku väčšia ochrana. Správny orgán považuje za potrebné vyjadriť sa aj k Dokladu o vybavení reklamácie č. 6085RF00133/23 zo dňa 13.09.2023, keď správny orgán považuje za zmätočné v jednom doklade uviesť, že „Záručné podmienky splnené, vykonaná záručná oprava zariadenia.“ a následne uviesť aj „Spôsob ukončenia reklamácie HW: Odôvodnené zamietnutie reklamácie“. Účastník konania ako predávajúci nemôže v jednom doklade o vybavení reklamácie uviesť dva rôzne spôsoby vybavenia reklamácie v zmysle § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z., pričom tieto spôsoby vybavenia reklamácie sú navyše protichodné. Správny orgán má za to, že spotrebiteľovi vznikol nárok na vrátenie kúpnej ceny výrobku tým, že účastník konania vykonal opravu, teda potvrdil opodstatnenosť reklamácie, čím potvrdil aj to, že išlo o tú istú vadu tretíkrát. Akékoľvek ďalšie stanovisko účastníka konania pri tej istej reklamacii, t. j. zamietnutie reklamácie, napriek tomu, že vada bola odstránená a preukázaná, považuje správny orgán len za účelové konanie, aby sa účastník konania vyhol povinnosti vrátiť spotrebiteľovi kúpnu cenu výrobku. Správny orgán ešte raz podotýka, že na uvedenú skutočnosť sa zaviazal sám účastník konania, pričom správny orgán v rozhodnutí č. P/0166/03/2023 hrubým písmom zvýraznil v predložených dokladoch citácie účastníka konania, na základe ktorých sa k uvedenému účastník konania voči spotrebiteľovi zaviazal.

Pokiaľ ide o časť vyjadrenia účastníka konania, v ktorej uvádza, že až z inšpekčného záznamu SOI zo dňa 25.10.2023 získal konkrétne informácie o záručnej oprave predmetného zariadenia vykonanej spoločnosťou TV-AV Elektronik s.r.o., Pribinova, Žilina v apríli 2022 a tiež časť vyjadrenia účastníka konania, že kontrolovaný prípad nebol triviálny vzhľadom na to, že jednu z troch reklamácií spotrebiteľ uplatnil u 3. osoby a ako predávajúci účastník konania o nej v čase riešenia tretej reklamácie nemal úplné informácie (kto, kedy a ako vybavil reklamáciu, aký to má vplyv na plynutie záručnej doby a nároky spotrebiteľa), správny orgán uvádza, že ide o subjektívne dôvody na strane účastníka konania, pričom však účastník konania ako predávajúci v zmysle zákona zodpovedá za porušenie povinnosti objektívne bez ohľadu na zavinenie. Správny orgán v tejto súvislosti ďalej uvádza, že účastník konania sa mohol skontaktovať so spoločnosťou TV-AV Elektronik s.r.o., t. j. s určenou osobou a vyžiadať si doklad o vybavení druhej reklamácie - Doklad o odovzdaní prístroja - Servisný list č. 342882, prípadne mohol o predmetný doklad požiadať samotného spotrebiteľa D. H. pri uplatnení tretej reklamácie č. 6085RF00133/23 zo dňa: 30.03.2023.

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

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.

Účastník konania v zmysle zákona zodpovedá za porušenie povinnosti objektívne bez ohľadu na zavinenie, pričom v rámci objektívnej zodpovednosti zodpovedá aj za konanie zamestnancov, ktorí v jeho mene konajú alebo konali.

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

Správny orgán ďalej zohľadnil, že účastník konania voči spotrebiteľovi nesplnil povinnosť, ku ktorej sa sám zaviazal.

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 zákaz predávajúceho upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov. Túto povinnosť, ako vyplýva z kontroly vykonanej inšpektormi SOI dňa 25.10.2023 a 27.11.2023 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 433/2023, účastník konania, ako predávajúci, vzhľadom k vyššie uvedenému, preukázateľne porušil.

Správny orgán ako orgán dozoru zastáva názor, že v prípade porušenia zákazu predávajúceho upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov došlo zo strany účastníka konania k porušeniu práva spotrebiteľa taxatívne vymedzeného v ustanovení § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z., a to práva na ochranu ekonomických záujmov.

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; upieranie práva spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov z dôvodu nedodržania povinnosti, ku ktorej sa zaviazal sám účastník konania) a proporcionalitu uložennej 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 inšpekčných záznamoch zo dňa 25.10.2023 a 27.11.2023, ako aj vyjadrením účastníka konania zo dňa 22.04.2024 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.

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

Číslo: A/0007/03/2024

Dňa 29.04.2024

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 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, § 31 ods. 1 zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní,

u k l a d á

účastníkovi konania **NOE travel, s.r.o.**
sídlo: **916 01 Stará Turá, SNP 266/3**
IČO: **50 934 821**

pre porušenie povinnosti cestovnej kancelárie zistené inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „inšpektori SOI“) na základe kontroly vykonanej dňa 17.01.2024 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj za prítomnosti konateľky spoločnosti NOE travel, s.r.o. 916 01 Stará Turá, SNP 266/3, IČO: 50 934 821 (ďalej aj ako „účastník konania“), a to:

- **pre porušenie povinnosti cestovnej kancelárie pri uzatváraní zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku dohodnúť s poskytovateľom ochrany pre prípad úpadku sumu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku vo výške najmenej 30 % ročných plánovaných tržieb z predaja zájazdov a spojených služieb cestovného ruchu v zmysle § 9 ods. 2 prvá veta zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov, keď bolo kontrolou zo dňa 17.01.2024 zistené, že na základe účastníkom konania predložených účtovných závierok k 31.12.2022 súčet tržieb z predaja zájazdov, tržieb zo sprostredkovania a predaja spojených služieb cestovného ruchu a záloh zaplatených za zájazdy a spojené služby cestovného ruchu (v sume 147.376,37 eur), z ktorého inšpektori SOI vypočítali 30 % (v sume 44.212,91 eur), bol vyšší ako suma zabezpečujúca ochranu pre prípad úpadku, na ktorú bola cestovná kancelária poistená, tzn. že poistné krytie nedosahuje dostatočnú výšku, keď mal účastník konania na obdobie od 01.01.2022 až 31.12.2022 zabezpečenú s poskytovateľom ochrany pre prípad úpadku sumu pre prípad úpadku na základe poistnej zmluvy č. 11-64651 a jej dodatku vo výške 44.000 eur, a ďalej keď bolo kontrolou zo dňa 17.01.2024 zistené, že na základe účastníkom konania predložených účtovných závierok k 31.12.2023 súčet tržieb z predaja zájazdov, tržieb zo sprostredkovania a predaja spojených služieb cestovného ruchu a záloh zaplatených za zájazdy a spojené služby cestovného ruchu (v sume 167.239,27 eur), z ktorého inšpektori SOI vypočítali 30 % (v sume 50.171,781 eur), bol vyšší ako suma zabezpečujúca ochranu pre prípad úpadku, na ktorú bola cestovná kancelária poistená, tzn. že poistné krytie nedosahuje dostatočnú výšku, keď mal účastník konania na**

obdobie od 01.01.2023 až 31.12.2023 zabezpečenú s poskytovateľom ochrany pre prípad úpadku sumu pre prípad úpadku na základe poistnej zmluvy č. 11-64946 a jej dodatku vo výške 50.000 eur, čím došlo k porušeniu **§ 9 ods. 2 zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov,**

podľa § 31 ods. 5 písm. a) zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov,

p o k u t u

vo výške **2.000,- eur** slovom: **dvetisíc eur**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 17.01.2024 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „inšpektori SOI“) kontrolu na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, ktorej predmetom bolo prešetrenie spotrebiteľského podania evidovaného pod č. 476/2023 a preverenie dodržiavania povinností cestovnej kancelárie. Došetrenie kontroly bolo vykonané na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj dňa 14.02.2024. Kontrolovanou cestovnou kanceláriou je spoločnosť NOE travel, s.r.o., so sídlom 916 01 Stará Turá, SNP 266/3 (ďalej aj ako „účastník konania“). Kontrola zo dňa 17.01.2024 bola vykonaná za prítomnosti konateľky účastníka konania.

Účastník konania je uvedený v zozname cestovných kancelárií zverejnenom na webovom sídle orgánu dohľadu pod číslom 41. Podľa údajov, ktoré sú zapísané v zozname cestovných kancelárií vedenom SOI na svojom webovom sídle bol účastník konania poistený v poisťovni UNION poisťovňa, a.s.

Spotrebiteľia Mgr. R. H a Mgr. M. K. vo svojom podaní, ktoré bolo správnym orgánom zaevidované pod číslom 476/2023 uviedli, že ako klienti zájazdu *Letná púť do Medžugorie + dovolenka pri mori Vír* od 11.08.2023 do 21.08.2023 mali v Zmluve o zájazde uzatvorenej s cestovnou kanceláriou NOE travel, s.r.o. uvedené ubytovanie v 3* ubytovni, čo však podľa spotrebiteľov na základe cedúľ a informácií zverejnených na internete nezodpovedá, pretože sa tam uvádza, že sa jedná o 2* ubytovanie. Ďalej spotrebiteľky uviedli, že v cene zájazdu bol zahrnutý kňaz a tiež služby sprievodcu, avšak prítomný bol len kňaz, to podľa spotrebiteľov znamená, že jedna osoba bola zaúčtovaná navyše. Spotrebiteľia tiež uviedli, že reklamácia služieb podľa zmluvy o obstaraní zájazdu bola spísaná dňa 27.08.2023 a odoslaná cestovnej kancelárii NOE travel, s.r.o., ktorá na reklamáciu reagovala odpoveďou, resp. vysvetlením. Spotrebiteľia neboli spokojní s riešením reklamácie a z uvedeného dôvodu podali dňa 29.08.2023 odvolanie.

Spotrebiteľia k svojmu podaniu zaslali nasledovné kópie dokladov:

- list – uplatnenie reklamácie služieb podľa zmluvy o obstaraní zájazdu zo dňa 27.08.2023 spotrebiteľom Mgr. R. H. aj s priloženou fotodokumentáciou;

fotodokumentácia „ PANSION PROŠIČ ** “ + informácia z internetovej stránky www.chorvatskeubytovani.cz, kde je uvedený Pansion Prošič ako 2* (dvojhviezdičkový), fotodokumentácia „STUDIO APARTMAN **“; spotrebiteľ žiada poskytnúť zľavu z celkovej ceny zájazdu za neposkytnutú službu sprievodcu a za ubytovanie 2* (dvojhviezdičkový), keď v zmluve bolo dohodnuté ubytovanie 3* (trojhviezdičkové)

- e-mailová správa zo dňa 27.08.2023 - odpoveď NOE travel, s.r.o. k reklamácií – vyjadrenie k reklamovaným službám so zamietavým stanoviskom
- doklad „Odvolanie“ zaslaný spotrebiteľmi zo dňa 29.08.2023 NOE travel, s.r.o., v ktorom je uvedená nespokojnosť s riešením reklamácie
- doklad Slovenskej pošty a.s. – Doporučený list podacie číslo RF938078636SK; odosielateľ: spotrebiteľ; adresát: NOE travel, s.r.o., SNP 266/3, 916 01 Stará Turá zo dňa 04.09.2023
- e-mailová správa zo dňa 21.09.2023 - odpoveď NOE travel, s.r.o.– vyjadrenie k odvolaniu
- doklad s názvom „Zmluva o zájazde č.4202314“ zo dňa 02.05.2023, ktorej obsahom boli informácie: Cestovná kancelária NOE travel s.r.o. (ďalej len „CK“), SNP 266/3, Stará Turá, IČO 50934821; Názov zájazdu: Letná púť do Mudžugoria + dovolenka pri mori Vir; Termín zájazdu: 11.8.2023 – 21.08.2023 na 11 dní; Ubytovanie: 4 noci penzión kategórie 3* Medžugorie + 4 noci penzión kategórie 3* Vir; Strava: Medžugorie – 4x polpenzia (4x raňajky + 4x obedy alebo večere); Destinácia: Bosna a Hercegovina (Medžugorie) + Vir (Chorvátsko); Doprava: autobusová doprava; Cena za zájazd: Počet osôb 2, cena spolu 1110 € + cestovné poistenie 88 € v cene celkom 1198 €
- doklad obsahujúci pokyny na púť, v ktorých je okrem iného uvedené: „*Duchovne Vás bude sprevádzať na tejto púti kňaz.... Organizačne Vás bude na tejto púti sprevádzať sprievodca*“.

Dňa 27.11.2023 bolo zaslané účastníkovi konania do jeho elektronickej schránky prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk predvolanie ku kontrole, pričom kontrola sa mala v pôvodnom termíne uskutočniť dňa 18.12.2023.

Inšpektori SOI zároveň účastníka konania vyzvali k predloženiu nasledovných dokladov:

- doklady ako aj všetky ostatné informácie týkajúce sa objednania predmetného zájazdu uvádzaného v spotrebiteľskom podaní č. 476/2023 (t. j. aj e-mailová komunikácia so spotrebiteľmi)
- kópiu dokladu Zmluvy o zájazde č. 4202314 Doklad o prijatí a vybavení reklamácie uplatnenej spotrebiteľom Mgr. R. H.
- zmluvy zabezpečujúce ochranu pre prípad úpadku uzatvorenej s poskytovateľom ochrany pre prípad úpadku s platnosťou od 1.1.2022 do 14.6.2022, od 15.6.2022 do 31.12.2022, od 1.1.2023 do 21.12.2023
- účtovnú závierku vrátane poznámok za rok 2022 a priebežné účtovné závierky vrátane poznámok za prvý, druhý a tretí štvrt'rok 2023
- čestné vyhlásenie v zmysle § 6 zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch.

Dňa 17.01.2024 vykonali inšpektori SOI na Inšpektoráte SOI kontrolu v prítomnosti konateľky účastníka konania Ing. S. H., pričom inšpektori SOI sa okrem prešetrenia spotrebiteľského podania č. 476/2023 zamerali aj na kontrolu dodržiavania povinností cestovnej kancelárie v zmysle zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu,

niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej aj ako „zákon č. 170/2018 Z. z.“).

Účastník konania ku kontrole predložil nasledujúce doklady týkajúce sa prešetrenia spotrebiteľského podania č. 476/2023:

- e-mailová komunikácia súvisiaca s objednaním zájazdu:
 - e-mailová správa zo dňa 02.05.2023 prihlásenie 2 osôb na púť do Medžugoria;
 - e-mailová správa zo dňa 01.08.-21.08.2023, účastník konania posielal: Plagát Medžugorie, Formulár štandardných informácií Medžugorie +dovolenka Vir 11.8.-21.8.2023, Zmluvu o zájazde, VZP NOE travel
 - e-mailová správa zo dňa 07.08.2023 potvrdenie objednávky
- Zmluva o zájazde č. 4202314 zo dňa 13.05.2022: návrh na uzavretie poistnej zmluvy; cestovné poistenie pre účastníkov zájazdu, pokyny na púť do Medžugoria, potvrdenie o platbe prijatej od spotrebiteľa v sume 1.198,00 eur;
- Dokumentáciu súvisiacu s reklamáciou služieb: reklamácia služieb podľa zmluvy o obstaraní zájazdu zo dňa 27.08.2023, (totožnú dokumentáciu predložil spotrebiteľ) vrátane fotodokumentácie penziónu „ PANSION PROŠIČ ** “; e-mail zaslaný spotrebiteľom účastníkovi konania dňa 27.08.2023
- Doklady „Pútnické zájazdy“: odpoveď účastníka konania k reklamácií e-mail zo dňa 27.08.2023 vyjadrenie k reklamovaným službám so zamietavým stanoviskom (totožnú dokumentáciu predložil spotrebiteľ)
- doklad „Odvolanie“ zo dňa 31.08.2023 CK NOE travel, s.r.o., v ktorom je uvedená nespokojnosť s riešením reklamácie s prílohami penziónu „ PANSION PROŠIČ ** “
- e-mailová správa „Pútnické zájazdy“, odpoveď účastníka konania k odvolaniu zo dňa 21.09.2023, v ktorej si konateľ účastníka konania stojí za vyriešenou reklamáciou.

Ďalej účastník konania predložil:

- Poistnú zmluvu číslo 11-64651 zo dňa 31.12.2021 – Poistenie záruky pre prípad úpadku cestovnej kancelárie medzi Poisťovateľ Union poisťovňa, a.s., Bratislava, IČO 31322051 a poisteným Cestovnou kanceláriou NOE travel, s.r.o., 916 22 Očkov, IČO 50934821. Poistenie sa uzaviera na dobu určitú od 01.01.2022 do 31.12.2022. Plnenie poisťovateľa nepresiahne poistnú sumu, ktorá sa dojednáva vo výške **6.000 eur** pre jednu a všetky poistné udalosti za dobu trvania poistenia, ktoré sú kryté touto poistnou zmluvou.
- Dodatok č.1 k poistnej zmluve č. 11-64651 zo dňa 14.06.2022 s účinnosťou od 15.06.2022. Plnenie poisťovateľa nepresiahne poistnú sumu, ktorá sa dojednáva vo výške **23.000 eur** pre jednu a všetky poistné udalosti za dobu trvania poistenia, ktoré sú kryté touto poistnou zmluvou.
- Dodatok č.2 k poistnej zmluve č. 11-64651 zo dňa 29.07.2022 s účinnosťou od 01.08.2022. Plnenie poisťovateľa nepresiahne poistnú sumu, ktorá sa dojednáva vo výške **44.000,-eur** pre jednu a všetky poistné udalosti za dobu trvania poistenia, ktoré sú kryté touto poistnou zmluvou.
- Poistnú zmluvu číslo 11-64946 zo dňa 31.12.2022 – Poistenie záruky pre prípad úpadku cestovnej kancelárie medzi Poisťovateľ Union poisťovňa, a.s., Bratislava, IČO 31322051 a poisteným Cestovnou kanceláriou NOE travel, s.r.o., 916 22 Očkov, IČO 50934821. Poistenie sa uzaviera na dobu určitú od 01.01.2023 do 31.12.2023. Plnenie poisťovateľa nepresiahne poistnú sumu, ktorá sa dojednáva vo výške **50.000 eur** pre jednu a všetky poistné udalosti za dobu trvania poistenia, ktoré sú kryté touto poistnou zmluvou.

- Čestné prehlásenie o dôveryhodnosti zo dňa 18.12.2023 podpísané konateľkou Ing. S.H.
- Účtovnú závierku za rok 2022 spolu s poznámkami, ktoré obsahovali aj informácie:
 - Tržby z predaja zájazdov v sume 142.568,39 eur
 - Tržby za sprostredkovanie a predaj spojených služieb cestovného ruchu v sume 3.075,42 eur
 - Zálohy zaplatené za zájazdy alebo spojené služby cestovného ruchu cestujúcimi v sume 1.732,56 eur.
- Účtovnú závierku za r.2023 – za obdobie od 01.2023 do 03.2023 a obdobie od 01.2023 do 06.2023 spolu s poznámkami:
 - Tržby z predaja zájazdov v sume 27.734,77 eur
 - Tržby za sprostredkovanie a predaj spojených služieb cestovného ruchu v sume 676,21 eur
 - Zálohy zaplatené za zájazdy alebo spojené služby cestovného ruchu cestujúcimi v sume 101.782,61 eur.
- Účtovnú závierku za r.2023 – za obdobie od 01.2023 do 09.2023 spolu s poznámkami:
 - Tržby z predaja zájazdov v sume 162.491,34 eur
 - Tržby za sprostredkovanie a predaj spojených služieb cestovného ruchu v sume 2.922,31 eur
 - Zálohy zaplatené za zájazdy alebo spojené služby cestovného ruchu cestujúcimi v sume 0,00 eur.

Poznámky z účtovnej závierky za rok 2023

- Tržby z predaja zájazdov v sume 162.491,34 eur
- Tržby za sprostredkovanie a predaj spojených služieb cestovného ruchu v sume 0,00 EUR
- Tržby z predaja služieb cestovného ruchu v sume 0,00 eur
- Zálohy zaplatené za zájazdy alebo spojené služby cestovného ruchu cestujúcimi v sume 4.747,93 eur.

Inšpektori SOI na základe vykonanej kontroly a predložených dokladov zistili nasledovné skutočnosti:

Účastník konania prevádzkuje cestovnú kanceláriu na základe živnostenského oprávnenia od 13.06.2017. Účastník konania uzatvára zmluvy o zájazde vo vlastnom mene, kombinuje služby cestovného ruchu na účely zostavenia zájazdu, ponúka na predaj zájazdy a spojené služby cestovného ruchu, a sprostredkúva predaj spojených služieb cestovného ruchu.

Ochrana pre prípad úpadku cestovnej kancelárie:

Účastník konania ako cestovná kancelária v čase kontroly mal uzatvorené poistenie pre prípad úpadku v zmysle zákona č. 170/2018 Z. z. Poistná zmluva číslo 11-64946 zo dňa 31.12.2022. Poistenie uzatvorené na dobu určitú od 01.01.2023 do 31.12.2023. Plnenie poisťovateľa nepresiahne poistnú sumu, ktorá sa dojednáva vo výške 50.000,- eur pre jednu a všetky poistné udalosti za dobu trvania poistenia, ktoré sú kryté touto poistnou zmluvou. Poistenie pre prípad úpadku CK na rok 2024 v čase kontroly nebolo nepredložené. Cestovná kancelária je povinná informovať orgán dohľadu o vzniku alebo zmene zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku a oznámiť mu údaje podľa § 30 ods. 2 písm. c) zákona o zájazdoch do piatich dní od jej vzniku alebo zmeny (§ 11 ods. 5 písm. a) zákona o zájazdoch). Cestovná kancelária si oznamovaciu povinnosť za rok 2024 nespĺnila.

Suma zabezpečujúca ochranu pre prípad úpadku:

Na základe predloženého Dodatku č. 2 k poisťovnej zmluve č. 11-64651 zo dňa 29.07.2022 s účinnosťou od 01.08.2022, kde plnenie poisťovateľa nepresiahne poisťnú sumu, ktorá sa dojednáva vo výške **44 000,-eur** pre jednu a všetky poisťné udalosti za dobu trvania poistenia, ktoré sú kryté touto poisťnou zmluvou a prepočítaním obdobia uvedeného v poisťnej zmluve č. 11-64651 (01.01.2022-31.12.2022) bolo zistené, že súčet tržieb z predaja zájazdov, tržieb zo sprostredkovania a predaja spojených služieb cestovného ruchu a záloh zaplatených za zájazdy a spojené služby cestovného ruchu (v sume 147 376,37 eur), z ktorého bol vypočítaný minimálny limit vo výške 30 % pre poisťné (v sume 44 212,91 eur), **je vyšší ako suma zabezpečujúca ochranu pre prípad úpadku, na ktorú je cestovná kancelária poistená, tzn. že poisťné krytie nedosahuje dostatočnú výšku.**

Poisťná zmluva č. 11-64946 – poistenie záruky pre prípad úpadku cestovnej kancelárie. Poistenie sa uzaviera na dobu určitú od 01.01.2023 do 31.12.2023. Plnenie poisťovateľa nepresiahne poisťnú sumu, ktorá sa dojednáva vo výške **50 000,- eur** pre jednu a všetky poisťné udalosti za dobu trvania poistenia, ktoré sú kryté touto poisťnou zmluvou. Na základe uvedených informácií a prepočítaním obdobia v poisťnej zmluve č. 11-64946 (01.01.2023-31.12.2023) bolo zistené, že súčet tržieb z predaja zájazdov, tržieb zo sprostredkovania a predaja spojených služieb cestovného ruchu a záloh zaplatených za zájazdy a spojené služby cestovného ruchu (v sume 167 239,27 eur), z ktorého bol vypočítaný minimálny limit vo výške 30 % pre poisťné (v sume 50 171,781 eur), **je vyšší ako suma zabezpečujúca ochranu pre prípad úpadku, na ktorú je cestovná kancelária poistená, tzn. že poisťné krytie nedosahuje dostatočnú výšku.**

Cestovná kancelária je povinná pri uzatváraní zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku dohodnúť s poskytovateľom ochrany pre prípad úpadku sumu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku vo výške najmenej 30 % ročných plánovaných tržieb z predaja zájazdov a spojených služieb cestovného ruchu. Ak plánované tržby majú byť nižšie ako v predchádzajúcom roku, cestovná kancelária je povinná dohodnúť sumu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku vo výške najmenej 30 % tržieb z predaja zájazdov a sprostredkovania a predaja spojených služieb cestovného ruchu v predchádzajúcom roku (§ 9 ods. 2 zákona o zájazdoch).

Inšpektori SOI teda zistili, že účastník konania nemal v roku 2022 a ani v roku 2023 zabezpečenú dostatočnú sumu na ochranu pre prípad úpadku v súlade so zákonom č.170/2018 Z. z. Účastník konania vykonával činnosť cestovnej kancelárie, uzatváral zmluvy o zájazde a spojené služby cestovného ruchu s cestujúcimi vo vlastnom mene bez uzatvorenej dostatočnej sumy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku.

O kontrole bol spísaný inšpekčný záznam zo dňa 17.01.2024 za prítomnosti konateľky účastníka konania Ing. S.H., ktorá inšpekčný záznam prevzala a do vysvetlivky k inšpekčnému záznamu uviedla nasledovné: „Poistenie proti úpadku mám pre rok 2024 uzatvorené s poisťovňou Union, zatiaľ však nemám k dispozícii podpísanú poisťnú zmluvu. Doklad o platbe prikladám.”

Inšpektori SOI opatrením v zmysle § 6 ods. 1 písm. b) bod 1 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, zakázali predaj zájazdov a poskytovanie spojených

služieb cestovného ruchu vo vlastnom mene subjektu: NOE travel, s.r.o., SNP 266/3, 916 01 Stará Turá, IČO 50 934 821 (t. j. účastník konania) až do vykonania nápravy. Opatrenie tvorí neoddeliteľnú súčasť inšpekčného záznamu zo dňa 17.01.2024.

Inšpektori SOI ďalej opatrením v zmysle § 6 ods. 1 písm. a) 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 nariadili účastníkovi konania dopoistenie, t. j. uzavrieť dostatočnú sumu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku pre rok 2023. Termín: Ihneď

Inšpektori SOI si taktiež na základe inšpekčného záznamu zo dňa 17.01.2024 vyžiadali od účastníka konania zaslať na I SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, Trenčín, tn@soi.sk informáciu o konečnom doriešení uplatnenej reklamácie spotrebiteľmi Mgr. R. H. a Mgr. M. K.

Účastník konania zaslal v dňoch 15.01.2024, 22.01.2024, 23.01.2024, 25.01.2024 a 09.02.2024 prostredníctvom e-mailových správ kópie nasledovných dokladov:

- E-mailová správa zo dňa 25.01.2024 zaslaná účastníkom konania spotrebiteľom, v ktorej je aj uvedené: „...Chcela by som Vám navrhnúť možnosť kompenzácie z pútnického zájazdu vo výške 50 € zo zmluvy o zájazde 4202314...Ak teda súhlasíte s kompenzáciou 50 € napíšte mi prosím číslo účtu, na ktoré Vám môžem poukázať platbu.“
- Poistná zmluva č. 11-65304 – poistenie záruky pre prípad úpadku cestovnej kancelárie Poisťovateľ: Union poisťovňa, a.s., Karadžičová 10, 813 60 Bratislava, IČO 31 322 051 Poistený: NOE travel, s.r.o., SNP 266/3, 916 01 Stará Turá, IČO 50 934 821 (t. j. účastník konania); Postenie sa uzatvára na dobu určitú **od 01.01.2024 do 31.12.2024**. „Plnenie poisťovateľa nepresiahne poistnú sumu, ktorá sa dojednáva vo výške **80 000,-EUR** pre jednu a všetky poistné udalosti za dobu trvania poistenia, ktoré sú kryté touto poistnou zmluvou.“
- Garančný list k poistnej zmluve č.11 – 65304.
- DODATOK č.1 k Poistnej zmluve č. 11-64946 – poistenie záruky pre prípad úpadku cestovnej kancelárie. S účinnosťou od 01.12.2023. Poistenie platí len pre zájazdy zakúpené v termíne **od 01.01.2023 do 31.12.2023**. „Plnenie poisťovateľa nepresiahne poistnú sumu, ktorá sa dojednáva vo výške **51 000,-€** pre jednu a všetky poistné udalosti za dobu trvania poistenia, ktoré sú kryté touto poistnou zmluvou.“
- Garančný list k poistnej zmluve č.11 – 64946.

Dňa 14.02.2024 vykonali inšpektori SOI na Inšpektoráte SOI bez prítomnosti účastníka konania kontrolu, ktorou došlo k dokončeniu kontroly vykonanej dňa 17.01.2024. Inšpektori SOI z vykonanej kontroly zo dňa 14.02.2024 spísali v ten istý deň inšpekčný záznam. V Inšpekčnom zázname zo dňa 14.02.2024 inšpektori SOI konštatovali, že uložené opatrenia a záväzné pokyny zo dňa 17.01.2024 účastník konania splnil a predložil potrebné potvrdenia a doklady. Na základe písomného vyjadrenia účastníka konania a priloženého e-mailu – navrhutej kompenzácie za neposkytnutie služieb v súlade so zmluvou o zájazde, ktorý zaslal účastník konania dňa 25.01.2024 spotrebiteľom bolo zistené, že spotrebiteľia na predmetný e-mail - navrhnutú kompenzáciu nereagovali.

Ďalej inšpektori SOI konštatovali, že trvajú na zisteniach uvedených v inšpekčnom zázname zo dňa 17.01.2024, na základe ktorých účastník konania nemal v roku 2022 a ani v roku 2023

zabezpečenú dostatočnú sumu na ochranu pre prípad úpadku v súlade so zákonom č.170/2018 Z.z., t. j. vykonával činnosť cestovnej kancelárie, uzatváral zmluvy o zájazde a spojené služby cestovného ruchu s cestujúcimi vo vlastnom mene bez uzatvorenej dostatočnej sumy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku.

Inšpekčný záznam zo dňa 14.02.2024 bol toho istého dňa zaslaný účastníkovi konania do jeho elektronickej schránky prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk. Dňa 01.03.2024 (00:20:52 hod.) obdržal Inšpektorát SOI k zasielanej elektronickej správe informáciu o márnom uplynutí jej úložnej lehoty. Podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, sa považuje táto úradná elektronická správa za doručenú.

Podľa § 25 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (ďalej len „Správny poriadok“) ak nemožno doručiť písomnosť právnickej osobe na adresu, ktorú uviedla alebo je známa, ani na adresu jej sídla uvedenú v obchodnom registri alebo v inom registri a jej iná adresa nie je správnenému orgánu známa, písomnosť sa považuje za doručenú dom vrátenia nedoručenej zásielky správnenému orgánu, a to aj vtedy, ak ten, kto je oprávnený konať za právnickú osobu, sa o tom nedozvie.

Podľa § 25a Správneho poriadku sa na doručenie do elektronickej schránky vzťahuje osobitný predpis o elektronickej podobe výkonu verejnej moci.

Podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov sa elektronická úradná správa, vrátane všetkých elektronických dokumentov, považuje za doručenú, ak je adresátom iná osoba ako orgán verejnej moci a ak sa doručuje do vlastných rúk, momentom uvedeným na elektronickej doručenke alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel.

Z platnej právnej úpravy vzťahujúcej sa k predmetu kontroly vyplýva nasledovné:

Podľa § 8 ods. 1 písm. e) zákona č. 170/2018 Z. z. cestovná kancelária je povinná zabezpečovať ochranu pre prípad úpadku najmenej v rozsahu podľa § 9 ods. 2 po celý čas prevádzkovania cestovnej kancelárie tak, aby boli pri jej úpadku uspokojené všetky nároky cestujúcich podľa § 9 ods. 1 cit. zákona.

Podľa § 9 ods. 1 zákona č. 170/2018 Z. z. cestujúci, ktorý zaplatil cestovnej kancelárii za služby cestovného ruchu, ktoré sú súčasťou zájazdu alebo spojených služieb cestovného ruchu, má právo na bezodkladné plnenie plynúce z ochrany pre prípad úpadku, ak cestovná kancelária z dôvodu svojho úpadku

- a) nezabezpečí repatriáciu, ak je súčasťou zájazdu alebo služby cestovného ruchu, ktorú mala cestovná kancelária poskytnúť ako súčasť spojených služieb cestovného ruchu,*
- b) nevráti cestujúcemu zaplatenú zálohu alebo cenu zaplatenú za zájazd, ak sa zájazd neuskutočnil, alebo nevráti platby prijaté cestovnou kanceláriou za službu cestovného ruchu, ktorá je súčasťou spojenej služby cestovného ruchu sprostredkovanej cestovnou kanceláriou a táto nebola poskytnutá,*
- c) nevráti cestujúcemu rozdiel medzi cenou zaplatenou cestovnej kancelárii a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu alebo čiastočne poskytnutej služby cestovného ruchu, ak bol*

zázazd alebo služba cestovného ruchu, ktorá je súčasťou spojenej služby cestovného ruchu sprostredkovanej cestovnou kanceláriou, poskytnutá len sčasti.

Podľa § 9 ods. 2 zákona č. 170/2018 Z. z. cestovná kancelária je povinná pri uzatváraní zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku dohodnúť s poskytovateľom ochrany pre prípad úpadku sumu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku vo výške najmenej 30 % ročných plánovaných tržieb z predaja zázazdov a spojených služieb cestovného ruchu. Ak plánované tržby majú byť nižšie ako v predchádzajúcom roku, cestovná kancelária je povinná dohodnúť sumu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku vo výške najmenej 30 % tržieb z predaja zázazdov a sprostredkovania a predaja spojených služieb cestovného ruchu v predchádzajúcom roku. Za správnosť údajov predložených poskytovateľovi ochrany pre prípad úpadku nevyhnutných k určení dostatočnej sumy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku zodpovedá cestovná kancelária; ak poskytovateľ ochrany pre prípad úpadku uzatvorí s cestovnou kanceláriou zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku, je povinný sumu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku dohodnúť najmenej v rozsahu ustanovenom v prvej vete a druhej vete.

Podľa § 9 ods. 3 zákona č. 170/2018 Z. z. cestovná kancelária a poskytovateľ ochrany pre prípad úpadku sú povinní uzatvoriť zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku tak, aby sa vzťahovala na všetky zázazdy a spojené služby cestovného ruchu predané počas jej platnosti, pričom nie je rozhodujúce, kedy sa prejavili dôsledky úpadku.

Podľa § 9 ods. 4 zákona č. 170/2018 Z. z. ochrana pre prípad úpadku sa musí vzťahovať na odôvodnene predpokladané náklady, ktoré zahŕňajú najmä všetky platby prijímané cestovnou kanceláriou od cestujúceho alebo v jeho mene za zázazd alebo spojené služby cestovného ruchu, pričom sa zohľadní čas od zaplatenia preddavkov a konečných platieb do poskytnutia zázazdu alebo služieb cestovného ruchu tvoriacich spojené služby cestovného ruchu, ako aj predpokladané náklady na repatriáciu v prípade úpadku cestovnej kancelárie, ktorá zabezpečuje prepravu.

Podľa § 9 ods. 6 zákona č. 170/2018 Z. z. zabezpečenie ochrany pre prípad úpadku sa preukazuje predložením rovnopisu alebo úradne osvedčenej kópie zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku uzatvorenej s poskytovateľom ochrany pre prípad úpadku.

Podľa § 9 ods. 7 zákona č. 170/2018 Z. z. poskytovateľ ochrany pre prípad úpadku odovzdá cestovnej kancelárii po uzatvorení zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku doklad o tejto ochrane pre prípad úpadku, ktorý obsahuje najmä sumu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku a dátum konca platnosti zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku.

Podľa § 11 ods. 1 zákona č. 170/2018 Z. z. cestovná kancelária poskytne pred uzatvorením zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku poskytovateľovi ochrany pre prípad úpadku pravdivé a úplné údaje najmä o

- a) ponúkaných druhoch zázazdov a predpokladanom počte predaných zázazdov a počte cestujúcich,*
- b) spojených službách cestovného ruchu, ktoré bude sprostredkovať, a tiež o tom, či bude ich súčasťou aj preprava, za ktorú je cestovná kancelária zodpovedná,*
- c) predpokladanom počte sprostredkovaných spojených služieb cestovného ruchu a počte cestujúcich,*

d) *predpokladanej sume platieb prijatých od cestujúcich alebo v ich mene za zájazdy a služby cestovného ruchu tvoriace spojené služby cestovného ruchu.*

Podľa § 11 ods. 5 písm. a) zákona č. 170/2018 Z. z. cestovná kancelária je povinná

a) informovať orgán dohľadu o vzniku alebo zmene zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku a oznámiť mu údaje podľa § 30 ods. 2 písm. c) do piatich dní od jej vzniku alebo zmeny.

Podľa § 12 ods. 1 zákona č. 170/2018 Z. z. cestovná kancelária je povinná účtovať v sústave podvojného účtovníctva podľa osobitného predpisu.

Podľa § 12 ods. 2 zákona č. 170/2018 Z. z. v poznámkach každej účtovnej závierky je cestovná kancelária povinná okrem náležitostí podľa osobitných predpisov uviesť sumu

a) tržieb z predaja tých zájazdov, na ktoré sa uplatňuje tento zákon, pričom tieto tržby obsahujú aj zálohy zaplatené za zájazdy,

b) tržieb zo sprostredkovania a predaja tých spojených služieb cestovného ruchu, na ktoré sa uplatňuje tento zákon, pričom tieto tržby obsahujú aj zálohy zaplatené za spojené služby cestovného ruchu,

c) tržieb z predaja služieb cestovného ruchu.

Podľa § 12 ods. 4 zákona č. 170/2018 Z. z. cestovná kancelária zostavuje k poslednému dňu kalendárneho štvrtroka priebežnú účtovnú závierku. Údaje z poznámok účtovnej závierky podľa odseku 2 predkladá cestovná kancelária orgánu dohľadu bezodkladne po zostavení priebežnej účtovnej závierky. Priebežnú účtovnú závierku poskytne cestovná kancelária orgánu dohľadu na jeho žiadosť.

Podľa § 12 ods. 5 zákona č. 170/2018 Z. z. ak je z údajov uvedených v účtovnej závierke alebo priebežnej účtovnej závierke alebo z iných údajov známych cestovnej kancelárii zrejmé, že suma zabezpečujúca ochranu pre prípad úpadku nedosahuje najmenej 30 % tržieb z predaja zájazdov a spojených služieb cestovného ruchu, cestovná kancelária je povinná vykonať nápravu zabezpečením ochrany pre prípad úpadku tak, aby suma zabezpečujúca ochranu pre prípad úpadku spĺňala požiadavky podľa § 9 ods. 2 cit. zákona.

Podľa § 12 ods. 6 zákona č. 170/2018 Z. z. orgán dohľadu posúdi údaje zaslané cestovnou kanceláriou podľa odseku 4, a ak z predložených informácií vyplýva, že suma zabezpečujúca ochranu pre prípad úpadku nedosahuje najmenej 30 % tržieb z predaja zájazdov a spojených služieb cestovného ruchu, zakáže cestovnej kancelárii do vykonania nápravy predávať zájazdy alebo sprostredkovať spojené služby cestovného ruchu a oznámi túto skutočnosť poskytovateľovi ochrany pre prípad úpadku.

Podľa § 12 ods. 7 zákona č. 170/2018 Z. z. ak cestovná kancelária nevykoná nápravu v lehote určenej orgánom dohľadu, zmluva zabezpečujúca ochranu pre prípad úpadku zaniká.

Na základe vykonanej kontroly teda bolo zistené porušenie povinnosti cestovnej kancelárie pri uzatváraní zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku dohodnúť s poskytovateľom ochrany pre prípad úpadku sumu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku vo výške najmenej 30 % ročných plánovaných tržieb z predaja zájazdov a spojených služieb cestovného ruchu v zmysle § 9 ods. 2 prvá veta zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania

v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov, keď bolo kontrolou zo dňa 17.01.2024 zistené, že na základe účastníkom konania predložených účtovných závierok k 31.12.2022 súčet tržieb z predaja zájazdov, tržieb zo sprostredkovania a predaja spojených služieb cestovného ruchu a záloh zaplatených za zájazdy a spojené služby cestovného ruchu (v sume 147.376,37 eur), z ktorého inšpektori SOI vypočítali 30 % (v sume 44.212,91 eur), bol vyšší ako suma zabezpečujúca ochranu pre prípad úpadku, na ktorú bola cestovná kancelária poistená, tzn. že poistné krytie nedosahuje dostatočnú výšku, keď mal účastník konania na obdobie od 01.01.2022 až 31.12.2022 zabezpečenú s poskytovateľom ochrany pre prípad úpadku sumu pre prípad úpadku na základe poistnej zmluvy č. 11-64651 a jej dodatku vo výške 44.000 eur, a ďalej keď bolo kontrolou zo dňa 17.01.2024 zistené, že na základe účastníkom konania predložených účtovných závierok k 31.12.2023 súčet tržieb z predaja zájazdov, tržieb zo sprostredkovania a predaja spojených služieb cestovného ruchu a záloh zaplatených za zájazdy a spojené služby cestovného ruchu (v sume 167.239,27 eur), z ktorého inšpektori SOI vypočítali 30 % (v sume 50.171,781 eur), bol vyšší ako suma zabezpečujúca ochranu pre prípad úpadku, na ktorú bola cestovná kancelária poistená, tzn. že poistné krytie nedosahuje dostatočnú výšku, keď mal účastník konania na obdobie od 01.01.2023 až 31.12.2023 zabezpečenú s poskytovateľom ochrany pre prípad úpadku sumu pre prípad úpadku na základe poistnej zmluvy č. 11-64946 a jej dodatku vo výške 50.000 eur.

Na základe uvedeného teda účastník konania v postavení cestovnej kancelárie uzavrel s poskytovateľom ochrany pre prípad úpadku sumu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku za roky 2022 a 2023 vo výške, ktorá nedosahuje najmenej 30 % ročných tržieb z predaja zájazdov a spojených služieb cestovného ruchu (tzn. poistné krytie nedosahuje dostatočnú výšku), tým účastník konania porušil **§ 9 ods. 2 zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov**.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona č. 170/2018 Z. z. 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 15.04.2024, ktoré účastník konania prevzal dňa 16.04.2024.

Podľa § 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.

Konateľka účastníka konania vo svojom vyjadrení k oznámeniu o začatí správneho konania, ktoré zaslala správnomu orgánu prostredníctvom pošty dňa 18.04.2024, uviedla, že v roku 2022 a ani v roku 2023 nedošlo k porušeniu povinností cestovnej kancelárie mať uzatvorenú zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku v dostatočnej výške. Konateľka účastníka konania vo svojom vyjadrení uvádza k roku 2023 nasledovné: *„S pani inšpektorkou sme sa skontovali na začiatku januára 2024 a dohodli sme sa na stretnutí dňa 17.1.2024. V tom čase som už riešila s poisťovňou UNION dopoistenie v rámci poistenia pre prípad úpadku. Cestovná kancelária NOE travel bola poistená v roku 2023 na sumu 50 000 € - túto sumu sme s mojím účtovníkom vypočítali pri vyplňaní dotazníka na rok 2023 v rámci počítania plánovaných tržieb z predaja plánovaných zájazdov, avšak v novembri a v decembri 2023 si začali ľudia kupovať vianočné darčeky v podobe zájazdov na rok 2024, preto som na konci roka prevýšila plánovanú poistnú sumu 50 000 €. Následne po mojom zistení som po vianočných sviatkoch dňa 2.1.2024 kontaktovala môjho účtovníka, aby mi poslal prehľad tržieb atď (viď priložený email (príloha č. 1). Následne som kontaktovala aj zástupcu poisťovne UNION, s*

ktorým riešim poistenie pre prípad úpadku (príloha č. 4). Môj účtovník mi poslal nasledovné údaje (príloha č. 1). K 30.11.2023 poistná suma nebola prevýšená (bola na výške 49 377,38 €), preto som dopoistenie začala riešiť až v decembri 2023, resp. v januári 2024. Následne som tieto údaje poslala aj na email tn@soi.sk (viď príloha č. 2). Po spracovaní účtovných dokladov za december 2023 mojím účtovníkom (v priebehu januára, keď že doklady za december mi účtovník môže reálne a presne spracovať až v januári, to je v tomto prípade až v novom roku 2024) som zistila presnú sumu na akú som sa mala dopoistiť na rok 2023. Išlo o sumu 171,28 €, na ktorú som sa následne dala dopoistiť. Samozrejme, keďže toto všetko bolo v štádiu riešenia na mojom stretnutí (dňa 17.1.2024) s pani inšpektorkou na SOI v Trenčíne som nevedela poistnú zmluvu na dopoistenie na sumu 171,28 € ešte zdokladovať. Dodatok k poistnej zmluve som však poslala na email tn@soi.sk dňa 9.2.2024, keď som mala s poisťovňou UNION zmluvu vzájomne podpísanú (príloha č. 5). Preto si dovoľím tvrdiť, že k porušeniu povinnosti cestovnej kancelárie NOE travel, s.r.o. mat uzatváranú zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku v dostatočnej výške neprišlo. Resp. neprišlo k porušeniu § 9 ods. 2 zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov“; a ďalej konateľka účastníka konania k roku 2022 uviedla nasledovné: „Do roku 2022 som sa teda poisťovala aj na výšku tržieb za sprostredkované zájazdy a služby. Toto som konzultovala s pani inšpektorkami na SOI v Trenčíne dňa 17.1.2024, s ktorými som si situáciu ozrejmila a prišli sme k záveru, že môj účtovník do finálnej sumy tržieb nemusí počítat tržby za sprostredkovanie zájazdov, ktorých poistenie pre prípad úpadku rieši organizátor zájazdu, to je iná cestovná kancelária, ktorá je touroperátorom/organizátorom zájazdu. Z toho vyplýva, že v roku 2022 bolo poistenie pre prípad úpadku, resp. poistné krytie v dostatočnej výške a to do 44 000 €“.

Súčasťou vyjadrenia konateľky účastníka konania zo dňa 18.04.2024 bolo aj 12 príloh, ktoré sú súčasťou administratívneho spisu ku správne konaniu.

K vyjadreniu účastníka konania k sume zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku, na ktorú bola cestovná kancelária poistená pre rok 2023, správny orgán uvádza, že nie je možné na dané tvrdenia účastníka konania prihliadnuť, nakoľko dopoistenie vykonal účastník konania až v roku 2024. Uvedené vyplýva aj so skutočnosťou, že účastník konania kontaktoval svojho účtovníka až dňa 02.01.2024, pričom je dôležité podotknúť, že Inšpektorát SOI zaslal predvolanie účastníkovi konania na kontrolu dňa 27.11.2023, prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy do jeho elektronickej schránky, pričom účastník konania si predvolanie prevzal toho istého dňa. V zmysle dokladov bol účastník konania vyzvaný aj k predloženiu zmluvy pre prípad úpadku za rok 2023 a aj k predloženiu účtovných závierok za prvý, druhý a tretí štvrtýrok 2023, teda musel predpokladať, že dôjde inšpektormi SOI k overeniu, či je suma pre prípad úpadku dostačujúca. Pokiaľ teda účastník konania začal jednat' v prípade dopoistenia až v roku 2024, t. j. až po doručení predvolania, nie je možné na uvedené skutočnosti zo strany účastníka konania prihliadať, nakoľko účastník konania už jednal na základe predmetného predvolania. Správny orgán taktiež považuje za potrebné uviesť, že ani v čase výkonu kontroly dňa 17.01.2024 nemal účastník konania zabezpečené pre rok 2023 poistné krytie v dostatočnej výške.

K vyjadreniu účastníka konania k poisteniu pre rok 2022, správny orgán uvádza, že účastník konania si zrejme mylne vykladá jednotlivé ustanovenia zákona, ktoré určujú kritéria z ktorých sa vypočítava poistné krytie pre prípad úpadku. Podklady pre výpočet poistného krytia sú uvedené v ustanovení § 9 ods. 2 zák. č. 170/2018 Z. z. a tvoria ho plánované tržby z predaja zájazdov a spojených služieb cestovného ruchu (čo sú spojené služby cestovného ruchu je uvedené v § 2 písm. a) bod 1 až 4 zák. č. 170/2018 Z. z.). Účastník konania si zamieňa pojem „spojené služby cestovného ruchu“ s pojmom „sprostredkované zájazdy“ čo nie sú pojmy

totožné. Navyiac kontrola kedy účastník konania komunikoval s inšpektormi SOI bola dňa 17.01.2024 a poistenie účastník konania pre roky 2022 a 2023 uzatváral pred týmto termínom-takže ani z toho pohľadu neobstoí argumentácia účastníka konania, že mu inšpektori SOI „odsúhlasili“ spôsob výpočtu poistného krytia.

Pre objasnenie správny orgán uvádza, že do sumy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku sa z poznámok účtovnej závierky zarátavajú: **1. tržby z predaja zájazdov 2. tržby zo sprostredkovania a predaja spojených služieb cestovného ruchu 3. zálohy zaplatené za zájazdy alebo spojené služby cestovného ruchu cestujúcimi.**

V tejto súvislosti si správny orgán dovoľuje citovať nasledujúce zákonné ustanovenia:

V zmysle § 9 ods. 2 zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, je cestovná kancelária povinná pri uzatváraní zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku dohodnúť s poskytovateľom ochrany pre prípad úpadku sumu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku vo výške najmenej 30 % ročných plánovaných tržieb z predaja zájazdov a spojených služieb cestovného ruchu; ak plánované tržby majú byť nižšie ako v predchádzajúcom roku, cestovná kancelária je povinná dohodnúť sumu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku vo výške najmenej 30 % tržieb z predaja zájazdov a sprostredkovania a predaja spojených služieb cestovného ruchu v predchádzajúcom roku.

V zmysle § 12 zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov:

(1) Cestovná kancelária je povinná účtovať v sústave podvojného účtovníctva podľa osobitného predpisu.

(2) V poznámkach každej účtovnej závierky je cestovná kancelária povinná okrem náležitostí podľa osobitných predpisov uviesť sumu

a) tržieb z predaja tých zájazdov, na ktoré sa uplatňuje tento zákon, pričom tieto tržby obsahujú aj zálohy zaplatené za zájazdy.

b) tržieb zo sprostredkovania a predaja tých spojených služieb cestovného ruchu, na ktoré sa uplatňuje tento zákon, pričom tieto tržby obsahujú aj zálohy zaplatené za spojené služby cestovného ruchu.

c) tržieb z predaja služieb cestovného ruchu.

(3) Cestovná kancelária, ktorá nie je povinná ukladať účtovnú závierku do verejnej časti registra podľa osobitného predpisu, predkladá účtovnú závierku orgánu dohľadu bezodkladne po jej zostavení.

(4) Cestovná kancelária zostavuje k poslednému dňu kalendárneho štvrtroka priebežnú účtovnú závierku. Údaje z poznámok účtovnej závierky podľa odseku 2 predkladá cestovná kancelária orgánu dohľadu bezodkladne po zostavení priebežnej účtovnej závierky. Priebežnú účtovnú závierku poskytne cestovná kancelária orgánu dohľadu na jeho žiadosť.

(5) Ak je z údajov uvedených v účtovnej závierke alebo priebežnej účtovnej závierke alebo z iných údajov známych cestovnej kancelárii zrejmé, že suma zabezpečujúca ochranu pre prípad úpadku nedosahuje najmenej 30 % tržieb z predaja zájazdov a spojených služieb cestovného ruchu, cestovná kancelária je povinná vykonať nápravu zabezpečením ochrany pre prípad úpadku tak, aby suma zabezpečujúca ochranu pre prípad úpadku spĺňala požiadavky podľa § 9 ods. 2.

(6) *Orgán dohľadu posúdi údaje zaslané cestovnou kanceláriou podľa odseku 4, a ak z predložených informácií vyplýva, že suma zabezpečujúca ochranu pre prípad úpadku nedosahuje najmenej 30 % tržieb z predaja zájazdov a spojených služieb cestovného ruchu, zakáže cestovnej kancelárii do vykonania nápravy predávať zájazdy alebo sprostredkovať spojené služby cestovného ruchu a oznámi túto skutočnosť poskytovateľovi ochrany pre prípad úpadku.*

(7) *Ak cestovná kancelária nevykoná nápravu v lehote určenej orgánom dohľadu, zmluva zabezpečujúca ochranu pre prípad úpadku zaniká.*

Z predmetných ustanovení citovaného zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, vyplýva jasná povinnosť kontrolovaného subjektu predložiť orgánu dohľadu, t. j. Slovenskej obchodnej inšpekcii, resp. jej inšpektorom účtovné závierky spolu s poznámkami so stanoveným obsahom - tržby z predaja zájazdov, tržby zo sprostredkovania a predaja spojených služieb cestovného ruchu, tržby z predaja služieb cestovného ruchu a zálohy zaplatené za zájazdy alebo spojené služby cestovného ruchu cestujúcimi.

V tejto súvislosti správny orgán ďalej uvádza, že ako je ustanovené aj v samotnom § 12 ods. 2 zákona č. 170/2018 Z. z., tržby obsahujú aj zálohy zaplatené za zájazdy alebo spojené služby cestovného ruchu cestujúcimi.

Správny orgán ďalej uvádza, že zdôvodnenie prečo sa do tržieb zarátavajú aj zálohy zaplatené za zájazdy alebo spojené služby cestovného ruchu cestujúcimi sa nachádza aj v samotnej dôvodovej správe k zákonu č. 170/2018 Z. z., ktorú ste citovali: „*Cestovná kancelária (bez ohľadu na to, či ide o obchodnú spoločnosť alebo SZČO) je povinná účtovať v sústave podvojného účtovníctva. Za účelom zabezpečenia prehľadných informácií o tržbách cestovnej kancelárie a zefektívnenia kontroly účtovných závierok, je cestovná kancelária v poznámkach účtovnej závierky, riadnej ako aj priebežnej, uvádzať zákonom stanovené informácie. Nakoľko sa v praxi často stávajú situácie, že cestujúci zaplatia zálohu za zájazdy niekoľko mesiacov pre začatím zájazdu, je nevyhnutné, aby účtovné závierky obsahovali aj informácie o poskytnutých zálohách, aby tieto účtovné dokumenty reflektovali skutočný stav prevzatých platieb od cestujúcich.*

Pre bližšie pochopenie správny orgán uvádza, že spotrebiteľia – cestujúci zaplatia pred konaním zájazdu cestovnej kancelárii časť sumy za zájazd alebo spojenej služby cestovného ruchu ako zálohu, pričom samotný zájazd sa môže konať až o niekoľko mesiacov, preto je logické, aby cestovná kancelária tieto príjmy za zálohy zaplatené za zájazdy alebo spojené služby cestovného ruchu zaradila do svojich tržieb. Ide o finančné prostriedky spotrebiteľov, ktoré boli riadne prijaté zo strany cestovnej kancelárie a sú súčasťou jej príjmov, na základe čoho cestovná kancelária nemôže uvedené prostriedky neuvádzať vo svojich tržbách.

Ustanovenia zákona č. 170/2018 Z. z. sú konštruované na princípe objektívnej zodpovednosti, t. j. účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iných okolností danej veci, za ktorých k ich porušeniu došlo, pretože zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správneho deliktu, kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti. Jednotlivé ustanovenia cit. zákona majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchýliť.

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

Po preskúmaní predmetnej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný, a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia.

Pokiaľ ide o tú skutočnosť, že pri kontrole zo dňa 14.02.2024 bolo zistené že uložené opatrenia a záväzné pokyny zo dňa 17.01.2024 účastník konania splnil, pričom vykonal dopoistenie za rok 2023, správny orgán uvádza, že následná náprava zistených nedostatkov nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Následné odstránenie nedostatkov je v zmysle § 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 povinnosťou účastníka konania a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona. Pre posúdenie zodpovednosti účastníka konania je rozhodujúci stav zistený v čase kontroly.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 31 ods. 8 zákona č. 170/2018 Z. z. prihliadol na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania a na rozsah a mieru hrozacej alebo spôsobenej ujmy tým, že účastník konania pri uzatváraní zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku nedohodol s poskytovateľom ochrany pre prípad úpadku sumu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku vo výške najmenej 30 % ročných plánovaných tržieb z predaja zájazdov a spojených služieb cestovného ruchu.

Správny orgán prihliadol na skutočnosť, že účastník konania pri uzatváraní zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku dohodol s poskytovateľom ochrany pre prípad úpadku sumu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku na rok 2022 na výšku 44.000 eur, podľa výpočtu z predložených účtovných závierok mala byť táto suma minimálne vo výške 44.212,91 eur, čo je rozdiel 219,91 eur, pre rok 2023 na výšku 50.000 eur, podľa výpočtu z predložených účtovných závierok mala byť táto suma minimálne vo výške 50.171,781 eur čo je rozdiel 171,781 eur. **Uvedené rozdiely v poistnej sume sú porušením platnej právnej úpravy, kde pri zistení sa obligatórne uloží pokuta, pričom zákon určuje dolnú aj hornú hranicu pokuty, správny orgán nemá možnosť uložiť nižšiu pokutu ako je v zákone určená hranica ani v prípade zisteného minimálneho rozdielu vo výške poistného krytia.**

Správny orgán tiež uvádza, že účastník konania si nesplnil povinnosť uvedenú v 11 ods. 5 písm. b) v spojitosti s § 30 ods. 2 písm. b) zákona č. 170/2018 Z. z. Účastník konania mal vo výpise v obchodnom registri Okresného súdu Trenčín Oddiel: Sro, vl. č. 43055/R uvedené sídlo na adrese 916 22 Očkov 226/11. Od 28.01.2023 má účastník konania v obchodnom registri zmenené sídlo na adresu: ul. SNP 266/3, Stará Turá 916/01. Zmenu sídla spoločnosti účastník konania bezodkladne po zmene neoznámil orgánu dohľadu. V zozname cestovných kancelárií, ktorý vedie orgán dohľadu je účastník konania vedený pod č. 41 na neaktuálnej adrese, táto skutočnosť nie je predmetom výroku a uloženia pokuty, správny orgán však uvedenú skutočnosť zistil v priebehu konania a považoval za dôležité sa k nej vyjadriť (link na zoznam cestovných kancelárií : [https://www.soi.sk/sk/zoznam-cestovnych-kancelarii/zoznam-cestovnych-kancelarii.soi?ind=](https://www soi.sk/sk/zoznam-cestovnych-kancelarii/zoznam-cestovnych-kancelarii.soi?ind=)).

Správny orgán v neprospech účastníka konania prihliadol aj na tú skutočnosť, že zo strany účastníka konania nebolo v čase kontroly dňa 17.01.2024 nepredložené Poistenie pre prípad

úpadku CK na rok 2024. Cestovná kancelária je povinná informovať orgán dohľadu o vzniku alebo zmene zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku a oznámiť mu údaje podľa § 30 ods. 2 písm. c) zákona o zájazdoch do piatich dní od jej vzniku alebo zmeny (§ 11 ods. 5 písm. a) zákona o zájazdoch). Účastník konania si oznamovaciu povinnosť za rok 2024 v čase kontroly dňa 17.01.2024 nesplnil.

Správny orgán dodáva, že účastník konania ako „cestovná kancelária“ je povinný poznať zákony a zabezpečiť ich dodržiavanie pri výkone svojej podnikateľskej činnosti. Správny orgán poukazuje na rozhodnutie NS SR sp. Zn. 5Sžf 65/2011, v ktorom je rozobratá zásada „*vigilantibus iura scripta sunt*“ t.j. že práva patria bdelym, resp. zákony sú písané pre tých, ktorí dbajú o svoje práva. Taktiež správny orgán poukazuje na ust. § 15 zákona č. 400/2015 Z. z., z ktorého vyplýva, že o všetkom čo bolo v Zbierke zákonov vyhlásené, sa má zato, že dňom vyhlásenia sa stalo známym každému koho sa to týka. Účastník konania mohol a mal mať vedomosti o splnení povinností, ktoré vyplývajú cestovnej kancelárii. Z vlastnej viny nedodrжал a nestaral sa o skutočnosti, ktoré sa ho týkajú a preto bolo uloženie poriadkovej pokuty správne a zákonné.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli z hľadiska spôsobu protiprávneho konania zohľadnené pri určovaní výšky pokuty, bolo konanie účastníka konania spočívajúce v tom, že pri uzatváraní zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku sa dohodol s poskytovateľom ochrany pre prípad úpadku na sume zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku teda sume nižšej, ktorá nedosahovala najmenej 30 % ročných plánovaných tržieb z predaja zájazdov a spojených služieb cestovného ruchu.

Následkom protiprávneho konania bolo, že došlo k porušeniu povinnosti účastníka konania pri uzatváraní zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku dohodnúť s poskytovateľom ochrany pre prípad úpadku sumu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku vo výške najmenej 30 % ročných plánovaných tržieb z predaja zájazdov a spojených služieb cestovného ruchu v zmysle § 9 ods. 2 prvá veta zákona č. 170/2018 Z. z. Zo strany správneho orgánu bolo prihliadnuté aj na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že cestujúcim, ktorí si zaplatili za služby cestovného ruchu, ktoré sú súčasťou zájazdu alebo spojených služieb cestovného ruchu, nebude poskytnuté plnenie vo výške na aké majú právo z ochrany pre prípad úpadku. Možným následkom protiprávneho konania by mohlo byť porušenie ekonomického záujmu cestujúceho.

Hľadisko rozsahu a miery hroziacej alebo spôsobenej ujmy pri určovaní výšky pokuty bolo zohľadnené v prospech účastníka konania, nakoľko spôsobená ujma cestujúcemu nebola kontrolou preukázaná a išlo len o hroziacu ujmu, ktorej dôsledky boli už zohľadnené v rámci správnej úvahy o závažnosti a následkoch protiprávneho konania.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán pri určovaní výšky pokuty za zistený protiprávny skutkový stav vzal do úvahy, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky vymedzené v zákone č. 170/2018 Z. z., za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Konanie, resp. opomenutie konania zo strany účastníka konania, ktorým je ohrozovaný cieľ zákona č. 170/2018 Z.z. vo všeobecnosti považuje správny orgán za nežiaduce a spoločensky nebezpečné, avšak po zhodnotení jednotlivých kritérií podľa § 31 ods. 8 cit. zákona **uložil pokutu na dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby, a to v najnižšej možnej výške.**

Podľa § 31 ods. 4 písm. a) zákona č. 170/2018 Z.z. správneho deliktu sa dopustí obchodník, ktorý poruší povinnosť podľa § 6 ods. 1, § 8 ods. 1 písm. e), § 9 ods. 2 alebo ods. 3, § 11 ods. 1 alebo ods. 7, § 12 ods. 3, 5 alebo ods. 6, § 13 ods. 1.

Podľa § 31 ods. 5 písm. a) zákona č. 170/2018 Z. z. orgán dohľadu uloží za správny delikt podľa odseku 4 písm. a) pokutu od 2 000 eur do 70 000 eur.

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.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčných záznamoch zo dňa 17.01.2024 a 14.02.2024, ako aj vyjadrením účastníka konania k dôvodom konania zo dňa 18.04.2024 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, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu, ako aj preventívnu funkciu.