

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

Číslo: A/0162/03/2023

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. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení účinnom do 31.07.2023, podľa § 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 **CK ANDROMEDA s.r.o.**

sídlo: **972 02 Opatovce na Nitrou, Opatovce nad Nitrou 622**

IČO: **52 139 859**

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 28.07.2023 v prevádzkarni CK ANDROMEDA, 972 02 Opatovce nad Nitrou 622 za prítomnosti konateľa spoločnosti CK ANDROMEDA s.r.o., so sídlom 972 02 Opatovce nad Nitrou, Opatovce nad Nitrou 622 (ďalej aj ako „účastník konania“), a to:

- **pre porušenie povinnosti cestovnej kancelárie zabezpečovať ochranu pre prípad úpadku najmenej v rozsahu podľa § 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 po celý čas prevádzkovania cestovnej kancelárie tak, aby boli pri jej úpadku uspokojené všetky nároky cestujúcich podľa § 9 ods. 1 cit. zákona, keď bolo vykonanou kontrolou zo dňa 28.07.2023 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania napriek tomu, že vykonával činnosť cestovnej kancelárie a uzatváral so spotrebiteľmi (cestujúcimi) zmluvy o zájazde, nezabezpečil ochranu pre prípad úpadku najmenej v rozsahu podľa § 9 ods. 2 cit. zákona po celý čas prevádzkovania cestovnej kancelárie tak, aby boli pri jej úpadku uspokojené všetky nároky cestujúcich podľa § 9 ods. 1 cit. zákona, nakolko účastník konania v postavení cestovnej kancelárie do dňa výkonu kontroly nemal zabezpečenú ochranu pre prípad úpadku, čím došlo k porušeniu § 8 ods. 1 písm. e) 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 **3000,- EUR** slovom **tritisíc eur**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 28.07.2023 vykonali inšpektori SOI kontrolu v prevádzkarni CK ANDROMEDA, 972 02 Opatovce nad Nitrou 622, ktorú prevádzkuje účastník konania, t. j. spoločnosť CK ANDROMEDA s.r.o., so sídlom 972 02 Opatovce nad Nitrou, Opatovce nad Nitrou 622. Predmetom kontroly bolo prešetrenie podania evidovaného pod č. 328/2023, ktoré bolo zamerané na preverenie splnenia povinnosti účastníka konania ako cestovnej kancelárie uzatvoriť zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku.

V podaní, ktoré bolo správnym orgánom zaevidované pod číslom 328/2023 upozornila Slovenská asociácia cestovných kancelárií a cestovných agentúr na podnikanie účastníka konania, ktoré je podľa názoru Slovenskej asociácie cestovných kancelárií a cestovných agentúr v rozpore s platnými právnymi predpismi, nakoľko účastník konania v prípade, ak zostavuje zájazd, je povinný uzatvárať zmluvy o zájazde a je povinný uzatvoriť zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku. Účastník konania ponúka na svojom webovom sídle <https://ckandromeda.sk/> rozsiahlu ponuku zotavovacích podujatí pre deti, ktoré sú vo svojom rozsahu a obsahu zájazdami. Slovenská asociácia cestovných kancelárií a cestovných agentúr taktiež poukázala na to, že účastník konania má na svojej internetovej stránke <https://ckandromeda.sk/> informáciu pre spotrebiteľa – položka „Poistenie insolventnosti“, po ktorej otvorení sa však nezobrazí žiaden obsah.

Za účelom prešetrenia podania č. 328/2023 bol dňa 18.07.2023 inšpektormi SOI, ktorí vystupovali pod fiktívnou identitou objednaný letný tábor „*Hrdinovia z brány času – fantasy dobrodružný tábor*“ z ponuky zájazdov na internetovej stránke <https://ckandromeda.sk/>, ktorú prevádzkuje účastník konania. Pri ponuke letného tábora sa nachádzali aj nasledovné informácie: Termín: 8.-14.2023, Cena: 225,-€, V cene: ubytovanie, strava, animátori, zdravotník, originálny program, materiálno-technické vybavenie, ceny do súťaží, 24 hodinová starostlivosť o deti, vodný futbal, výlet plavbou loďou po Oravskej priehrade, všetky atrakcie letného tábora (body zorbing, paintball, lukostrel'ba, chillout zona..)
Doprava: individuálna alebo kombinovaná doprava z miest Bratislava, Trnava, Nitra, Žilina, Banská Bystrica, Košice, Kysak, Poprad, Prievidza, Ružomberok – za príplatok 15€. Elektronická objednávka bola vykonaná na fiktívny e-mail a osobu spolu s fiktívnym menom účastníka a objednaný bol letný tábor „Hrdinovia z brány času – fantasy dobrodružný tábor, termín 8.-14.8.2023“ s dopravou z Trenčína. Dokumentácia ponuky a vykonanej objednávky tvorí prílohu č. 1. inšpekčného záznamu zo dňa 28.07.2023.

Následne bol inšpektorom SOI dňa 19.07.2023 od účastníka konania doručený e-mail so Zmluvou o obstarávaní letného tábora – celková cena za objednaný zájazd je 240,00 €, s informáciou „*Poprosíme podpísať a poslať na našu mailovu adresu alebo poštu*“ a tiež s dokladmi - Pokyny k nástupu Hrdinovia z brány času, Vyhlásenie zákonného zástupcu.

V pokynoch k nástupu bola uvedená aj informácia k doprave „...Je potrebné, aby dieťa malo pri sebe kartičku na bezplatné cestovanie vlakom. Kartičku netreba posielat' emailom ale odovzdať pri nástupe delegátovi...“ ďalej boli uvedené informácie „Termín: 8-17.8.2023, Stredisko: Chata slaná Voda, Oravská Polhora, Začína sa obedom, končí raňajkami.“

Dňa 24.07.2023 inšpektori SOI zaslali účastníkovi konania e-mail s otázkou pre spresnenie dopravy z Trenčína a či je možná platba za zájazd priamo na prevádzke. Ešte v ten deň účastník konania zaslal informáciu „...je možné nastúpiť aj v Trenčíne; ...s časom odchodu o 8:38hod...“ Dňa 26.07.2023 a 27.07.2023 bola e-mailovou komunikáciou dohodnutá platba za objednaný zájazd na prevádzkarni CK ANDROMEDA na adrese 972 02 Opatovce nad Nitrou 622, a to na deň 28.07.2023 E-mailová komunikácia a doručené doklady tvoria prílohu č. 2 inšpekčného záznamu zo dňa 28.07.2023.

Z vyššie uvedených informácií bolo teda inšpektormi SOI zistené, že účastník konania vykonáva činnosť cestovnej kancelárie, t. j. vytvára kombinácie služieb cestovného ruchu, ktoré sú zájazdom (ubytovanie, doprava).

Dňa 28.07.2023 vykonali inšpektori SOI v prevádzkarni účastníka konania - CK ANDROMEDA, 972 02 Opatovce nad Nitrou 622 kontrolu zameranú na prešetrovanie podania č. 328/2023 a dodržiavanie 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.“). Kontrola bola vykonaná v prítomnosti konateľ'a účastníka konania Ing. M. K.

Inšpektori SOI na základe vykonanej kontroly a predložených dokladov zo strany konateľ'a účastníka konania zistili nasledovné skutočnosti:

- Oprávnenie na prevádzkovanie cestovnej kancelárie:
účastník konania prevádzkuje cestovnú kanceláriu na základe živnostenského oprávnenia (údaje opísané zo živnostenského registra dostupné na www.zrsr.sk), kde je Ing. M. K. zodpovedný zástupca za prevádzkovanie cestovnej kancelárie od 15.01.2019. Na základe vyššie uvedeného 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.
- Účastník konania ponúka na predaj len vlastné zájazdy prostredníctvom internetovej stránky <https://ckandromeda.sk/> (*Letné tábory, Školy v prírode, Lyžiarske kurzy, Teambuldingové akcie pre podniky, Zahraničné dovolenky, Zážitkové zájazdy*). V čase kontroly dňa 28.07.2023 bola účastníkom konania predložená zmluva o zájazde uvedená pod názvom „Zmluva o obstaraní letného tábora“, v ktorej bolo uvedené:
 - Objednávateľ: spotrebiteľ „Zmluvný vzťah medzi objednávateľom a dodávateľom vzniká potvrdením zmluvy o obstaraní zájazdu oboma zmluvnými stranami“
 - Predmetom zmluvného vzťahu je objednávka letného tábora „HakunaMatata“, Termín: 15.-22.07.2023, Účastníci: spotrebiteľ, Doprava: z Prievidze, Poistenie storna: ÁNO
 - Celková cena za objednaný zájazd je 275,- €
 - Ďalšie ustanovenia (zmluvné podmienky)
 - S podpisom a pečiatkou CK Andromeda zo dňa 24.02.2023
 - S podpisom objednávateľ'a zo 20.06.2023

Kópia predmetnej zmluvy tvorí prílohu č. 3 inšpekčného záznamu zo dňa 28.07.2023.

- Ochrana pre prípad úpadku cestovnej kancelárie:
zabezpečenie ochrany pre prípad úpadku cestovnej kancelárie sa preukazuje predložením rovnopisu alebo úradne osvedčenej kópie zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku uzatvorenej s poskytovateľom ochrany pre prípad úpadku (§ 9 ods. 6 zákona o zájazdoch). Účastník konania v čase kontroly nepredložil žiadny doklad, resp. zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku.
- Účastník konania neinformoval orgán dohľadu do piatich dní od vzniku alebo zmeny zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku, pričom neinformoval orgán dohľadu vôbec. 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).
- Dôveryhodnosť osôb - čestné vyhlásenie:
v čase kontroly bolo predložené Čestné vyhlásenie o dôveryhodnosti podľa § 6 ods. 2 a 3 zákona č.170/2018 Z. z. zo dňa 01.01.2023. Predmetné čestné vyhlásenie tvorí prílohu č. 4 inšpekčného záznamu zo dňa 28.07.2023.

Inšpektori SOI teda na základe kontroly zo dňa 28.07.2023 zistili, že účastník konania napriek tomu, že vykonával činnosť cestovnej kancelárie a uzatváral so spotrebiteľmi (cestujúcimi) zmluvy o zájazde, nezabezpečil ochranu pre prípad úpadku najmenej v rozsahu podľa § 9 ods. 2 cit. zákona po celý čas prevádzkovania cestovnej kancelárie tak, aby boli pri jej úpadku uspokojené všetky nároky cestujúcich podľa § 9 ods. 1 cit. zákona, naoľko účastník konania v postavení cestovnej kancelárie do dňa výkonu kontroly nemal zabezpečenú ochranu pre prípad úpadku.

Podľa § 3 ods. 1 zákona č. 170/2018 Z. z. zájazdom je kombinácia najmenej dvoch rôznych druhov služieb cestovného ruchu podľa § 2 písm. a) zakúpených na účel tej istej cesty,

a) ak služby cestovného ruchu skombinoval jeden obchodník, a to aj na požiadanie cestujúceho alebo podľa výberu cestujúceho uskutočneného pred uzatvorením zmluvy o zájazde, alebo

b) bez ohľadu na to, či sa uzatvárajú samostatné zmluvy s jednotlivými poskytovateľmi služieb cestovného ruchu, ak ide o služby cestovného ruchu

1. zakúpené na jednom predajnom mieste a skombinované pred tým, ako sa cestujúci zaviazal k úhrade ich ceny,

2. ponúkané, predávané alebo účtované za súhrnnú cenu alebo za celkovú cenu,

3. ponúkané alebo predávané pod označením „zájazd“, „balík služieb cestovného ruchu“ alebo obdobným označením,

4. kombinované cestujúcim po uzatvorení zmluvy, ktorá oprávňuje cestujúceho na výber z rôznych druhov služieb cestovného ruchu, alebo

5. zakúpené od rôznych obchodníkov prostredníctvom prepojených online rezervačných systémov, pri ktorých obchodník, s ktorým je uzatvorená prvá zmluva o službe cestovného ruchu, zasiela meno a priezvisko, platobné údaje a elektronickú adresu cestujúceho ďalšiemu obchodníkovi alebo ďalším obchodníkom a s týmto obchodníkom alebo obchodníkmi sa uzatvorí zmluva o

službe cestovného ruchu najneskôr 24 hodín po potvrdení rezervácie prvej služby cestovného ruchu.

Podľa § 2 písm. a) zákona č. 170/2018 Z. z. na účely tohto zákona sa rozumie službou cestovného ruchu

1. preprava,
2. ubytovanie, ktoré nie je prirodzenou súčasťou prepravy a nie je určené na účel bývania,
3. prenájom motorových vozidiel alebo dvojkolesových motorových vozidiel, na ktorých vedenie sa vyžaduje vodičské oprávnenie skupiny A, alebo
4. iné služby cestovného ruchu, ktoré nie sú prirodzenou súčasťou služby cestovného ruchu uvedených v prvom bode, druhom bode alebo treťom bode.

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 zájazd 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 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. Za správnosť údajov predložených poskytovateľovi ochrany pre prípad úpadku nevyhnutných k určeniu 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 zájazdy 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 zájazd alebo spojené služby cestovného ruchu, pričom sa zohľadní čas od zaplatenia preddavkov a konečných platieb do poskytnutia zájazdu 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 zájazdov a predpokladanom počte predaných zájazdov 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 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.

Inšpektori SOI teda zistili, že účastník konania porušil povinnosť cestovnej kancelárie zabezpečovať ochranu pre prípad úpadku najmenej v rozsahu podľa § 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 po celý čas prevádzkovania cestovnej kancelárie tak, aby boli pri jej úpadku uspokojené všetky nároky cestujúcich podľa § 9 ods. 1 zákona č. 170/2018 Z. z.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu došlo k porušeniu § 8 ods. 1 písm. e) 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.

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 účastníkovi konania poskytovanie služieb, ktoré nezodpovedajú osobitným predpisom až do vykonania nápravy. Opatrenie tvorí neoddeliteľnú súčasť inšpekčného záznamu zo dňa 28.07.2023.

Inšpekčný záznam z vykonanej kontroly zo dňa 28.07.2023 prevzal na prevádzkarni konateľ účastníka konania Ing. M. K., ktorý bol prítomný počas kontroly.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona č. 170/2018 Z. z. a objektívnej zodpovednosti 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 03.04.2024, ktoré účastník konania prevzal toho istého dňa.

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.

Účastník konania svoje právo vyjadriť sa k zisteným nedostatkom, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania nevyužil.

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

Správny orgán spoľahlivo zistil na základe vykonanej kontroly, že účastník konania napriek tomu, že vykonával činnosť cestovnej kancelárie a uzatváral so spotrebiteľmi (cestujúcimi) zmluvy o zájazde, čo bolo nesporne preukázané na základe inšpektormi SOI objednaného letného tábora „Hrdinovia z brány času – fantasy dobrodružný tábor“ z ponuky zájazdov na internetovej stránke <https://ckandromeda.sk/>, keď účastník konania vytváral kombinácie služieb cestovného ruchu, ktoré sú zájazdom (ubytovanie, doprava), nezabezpečil ochranu pre prípad úpadku najmenej v rozsahu podľa § 9 ods. 2 cit. zákona po celý čas prevádzkovania cestovnej kancelárie tak, aby boli pri jej úpadku uspokojené všetky nároky cestujúcich podľa § 9 ods. 1 cit. zákona, nakoľko účastník konania v postavení cestovnej kancelárie do dňa výkonu kontroly, t. j. 28.07.2023 nemal zabezpečenú ochranu pre prípad úpadku.

Správny orgán tiež uvádza, že ustanovenia zákona č. 170/2018 Z. z. majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchyliť. Z ustanovenia § 31 ods. 5 zákona č. 170/2018 Z. z. vyplýva správnomu orgánu obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu pokuty v prípade zistenia spáchania správneho deliktu podľa § 31 ods. 4 cit. zákona. Správny orgán je teda povinný pri nedostatku zistenom pri kontrole zo dňa 28.07.2023 pristúpiť k uloženiu pokuty. Správny orgán v tejto súvislosti ďalej uvádza, že pokiaľ zistí odchylenie sa od kogentných ustanovení zákona č. 170/2018 Z. z., zohľadňuje už len závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania, rozsah a mieru hrozacej alebo spôsobenej ujmy a na základe uvedeného rozhoduje o výške sankcie za kontrolou zistené porušenie zákona.

Správny orgán si dovoľuje na tomto mieste uviesť, že dodatočné uskutočnenie nápravy nezbavuje kontrolovanú osobu (účastníka konania) zodpovednosti za porušenie zákona, nakoľko odstránenie nedostatkov je povinnosťou kontrolovanej osoby vyplývajúcou z § 7 ods.

3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a nie je okolnosťou zbavujúcou ju zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Pre zistenie nedostatkov je rozhodujúci skutkový stav, ktorý bol zistený v čase kontroly, a to dňa 28.07.2023.

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 okolnosti 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.

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. Inšpektori SOI vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či obchodníci dodržiavajú povinnosti vyplývajúce im zo zákona č. 170/2018 Z. z.

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 ako obchodník - cestovná kancelária nedodržel povinnosť zabezpečovať ochranu pre prípad úpadku najmenej v rozsahu podľa § 9 ods. 2 cit. zákona po celý čas prevádzkovania cestovnej kancelárie tak, aby boli pri jej úpadku uspokojené všetky nároky cestujúcich podľa § 9 ods. 1 cit. zákona.

Podľa ustanovenia § 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.

Zodpovedným subjektom za zabezpečenie dostatočnej ochrany pre prípad úpadku je cestovná kancelária, ktorá je povinná zabezpečovať ochranu pre prípad úpadku najmenej v rozsahu podľa § 9 ods. 2 cit. zákona po celý čas prevádzkovania cestovnej kancelárie tak, aby boli pri jej úpadku uspokojené všetky nároky cestujúcich podľa § 9 ods. 1 cit. zákona.

V zmysle dôvodovej správy k zákonu č. 170/2018 Z. z. pojem ochrana pre prípad úpadku bol do zákona zavedený na základe požiadavky vyplývajúcej zo smernice za účelom zabezpečiť refundáciu všetkých platieb vykonaných cestujúcimi alebo v ich mene v prípade platobnej neschopnosti cestovnej kancelárie. Túto ochranu pre prípad úpadku bude zo strany cestovnej kancelárie možné zabezpečiť prostredníctvom poistenia alebo bankovej záruky.

Jednou z najdôležitejších povinností cestovnej kancelárie je mať zabezpečenú dostatočnú ochranu pre prípad úpadku, a to po celý čas prevádzkovania cestovnej kancelárie tak, aby boli v prípade jej úpadku uspokojené všetky nároky cestujúcich v prípadoch podľa § 9 ods. 1. citovaného zákona.

Zodpovedným subjektom za zabezpečenie dostatočnej ochrany pre prípad úpadku pre cestujúcich je cestovná kancelária. V zákone sú jasne definované situácie, kedy si cestujúci môže uplatniť nárok na plnenie plynúce z tejto ochrany. Cestovná kancelária je povinná zabezpečiť aj v prípade úpadku refundáciu všetkých platieb, ktoré prijala od cestujúcich, pričom zákon stanovuje, že zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad musí uzatvoriť s poskytovateľom ochrany pre prípad úpadku najmenej vo výške 30 % ročných plánovaných tržieb z predaja zájazdov a spojených služieb cestovného ruchu a v prípade ak tieto tržby majú byť nižšie než v predchádzajúcom roku vo výške minimálne 30 % tržieb z predaja zájazdov a sprostredkovania a predaja spojených služieb cestovného ruchu v predchádzajúcom roku. Ide o minimum, cestovná kancelária môže uzatvoriť takúto zmluvu aj na vyššie percento alebo ísť

nad rámec zákonom daného zabezpečenia. Poskytovateľ ochrany pre prípad úpadku je povinný dbať na to, aby na základe dokumentov a informácií preložených cestovnou kanceláriou, nebola uzatvorená zmluva zabezpečujúca ochranu pre prípad úpadku pod zákonom stanovené minimum. Ak mu cestovná kancelária predloží taký návrh, v ktorom je ochrana pre prípad úpadku nižšia ako stanovená zákonom, nemôže takúto zmluvu uzatvoriť bez toho, aby sa dopustil porušenia ustanovení tohto zákona. Poskytovateľ ochrany pre prípad úpadku ale nezodpovedá za správnosť informácií predložených cestovnou kanceláriou, preto vychádza výlučne z ňou predložených dokumentov. Táto hranica nebola stanovená náhodne, ale ako výsledok zložitých výpočtov, pri ktorých sa brali do úvahy rozličné faktory.

Zmluva zabezpečujúca ochranu pre prípad úpadku musí byť zmluvnými stranami uzatvorená tak, aby sa vzťahovala na všetky zájazdy a spojené služby cestovného ruchu predané počas jej platnosti bez ohľadu na to, kedy sa prejavili dôsledky úpadku. Cestujúci, ktorí si zakúpili zájazd alebo spojené cestovné služby v cestovnej kancelárii počas platnosti zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku, majú nárok na refundáciu.

Úmyselná ponuka a predaj zájazdov napriek porušeniu povinnosti cestovnej kancelárie zabezpečovať ochranu pre prípad úpadku najmenej v rozsahu podľa § 9 ods. 2 zákona č. 170/2018 Z. z. po celý čas prevádzkovania cestovnej kancelárie tak, aby boli pri jej úpadku uspokojené všetky nároky cestujúcich podľa § 9 ods. 1 cit. zákona považuje správny orgán z hľadiska závažnosti za jedno z najzávažnejších protiprávnych konaní.

Plnenie povinností zabezpečovať ochranu pre prípad úpadku v rozsahu podľa cit. zákona je nevyhnutné na udržanie vysokej miery ochrany spotrebiteľa na úseku zájazdov resp. spojených službách cestovného ruchu, kde je nespochybniteľné, že insolventnosť obchodníka môže spotrebiteľom výrazne zasiahnuť do ich ekonomických práv.

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.

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 porušil povinnosť cestovnej kancelárie zabezpečovať ochranu pre prípad úpadku najmenej v rozsahu podľa § 9 ods. 2 zákona č. 170/2018 Z. z. po celý čas prevádzkovania cestovnej kancelárie tak, aby boli pri jej úpadku uspokojené všetky nároky cestujúcich podľa § 9 ods. 1 cit. Zákona.

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.

Správny orgán pri ukladaní pokuty taktiež zohľadnil v neprospech účastníka konania, že kontrola bola vykonaná na základe podania, ktorého opodstatnenosť sa potvrdila

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.

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 inšpekčnom zázname zo dňa 28.07.2023 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a prihliada na všetky okolnosti prípadu, a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so zákonom č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov a síce s ustanovením § 3 ods. 5, v zmysle ktorého správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely, a teda sú povinné objektívne podobné prípady rozhodovať zhodne. Správny orgán má za to, že pokuta uložená účastníkovi konania, nevykazuje neodôvodnené rozdiely s prípadmi iných podnikateľských subjektov za obdobné porušenie zákona, je uložená odôvodnene, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu, ako aj preventívnu funkciu.

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

Číslo: P/0008/03/2024

Dňa 30.04.2024

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, 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 SNR 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: **ASKO – NÁBYTOK, spol. s r.o.**

sídlo: **821 04 Bratislava, Cesta na Senec 2B**

IČO: **35 909 790**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zisteného dňa 29.02.2024 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 32/2024 v prevádzkarni ASKO – NÁBYTOK, spol. s r.o., Belá 7046, 913 21 Trenčianska Turná. Prevádzkovateľom uvedenej prevádzkarne a predávajúcim zodpovedajúcim za vybavenie reklamácie, ktorá bola predmetom spotrebiteľského podania č. 32/2024 je spoločnosť ASKO - NÁBYTOK, spol. s r.o. so sídlom 821 04 Bratislava, Cesta na Senec 2B (ďalej aj ako „účastník konania“), a to pre:

- **porušenie povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu, ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy, zamietnutím len na základe odborného posúdenia**, keď v poradí druhá reklamácia vady výrobku uplatnená dňa 04.07.2023 spotrebiteľom S. K. prostredníctvom internetového formuláru a e-mailovej správy s popisom vady: „*Na elemente 2F- vpravo na sedáku sa vytvorila priehlbina – sedák klesol dolu – viditeľný rozdiel vo výške sedáku*“, bola účastníkom konania vybavená dňa 13.07.2023 zamietnutím na základe zaslanej e-mailovej správy, avšak predmetná reklamácia bola vybavená zamietnutím bez odborného posúdenia, čím bol porušený § 18 ods. 6 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;
- **porušenie povinnosti predávajúceho v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol**, keď v poradí tretia reklamácia vady výrobku uplatnená dňa 28.12.2023 spotrebiteľom S. K. prostredníctvom internetového formuláru a e-mailovej správy s popisom vady: „*Prepadnutý rohový kus na s. súprave, prepadnutý sedák na elemente 2F viditeľný rozdiel vo výške sedáku*“, bola účastníkom konania vybavená dňa 25.01.2024

odôvodneným zamietnutím na základe zaslanej e-mailovej správy, avšak účastník konania ako predávajúci v doklade o vybavení reklamácie neuviedol komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, čím bol porušený § 18 ods. 7 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;

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

p o k u t u

vo výške **500,- EUR** slovom: **pät'sto eur**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 29.02.2024 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „inšpektori SOI“) v prevádzkarni ASKO – NÁBYTOK, spol. s r.o., Belá 7046, 913 21 Trenčianska Turná kontrolu, ktorá bola zameraná na prešetrovanie spotrebiteľského podania č. 32/2024 týkajúceho sa uplatnených reklamácií vád výrobku – *sedacia súprava Madeira; číslo výrobku 4577570 88 B* (ďalej aj ako „výrobok“), zakúpeného dňa 08.08.2022, číslo kúpnej zmluvy (zákazka) 2528890. Prevádzkovateľom uvedenej prevádzkarne a predávajúcim zodpovedajúcim za vybavenie reklamácií vád výrobku, ktoré boli predmetom spotrebiteľského podania č. 32/2024 je spoločnosť ASKO - NÁBYTOK, spol. s r.o. so sídlom 821 04 Bratislava, Cesta na Senec 2B .

Spotrebiteľka S. K. vo svojom podaní, ktoré bolo správnym orgánom zaevidované pod číslom 32/2024, uviedla, že žiada o preverenie postupu predávajúceho - spoločnosti ASKO - NÁBYTOK, spol. s r.o. pri riešení troch reklamácií zakúpenej sedacej súpravy.

Spotrebiteľka k svojmu podaniu predložila nasledujúce doklady:

- faktúra č. 2528890/2-438 zo dňa 08.08.2022 na tovar sedacia súprava 4577570 88 B v cene 1.589,00 eur + doprava 50,00 eur,
- doklad ASKO „Oznámenie zákaznickej služby“ č. PO 204190:dátum 28.12.2022 – uplatnenie 1.reklamácie; Jednoznačný popis škody: „Na rohovej časti na sedáku vpravo celá časť sa posunula dolu – klesla. Viditeľný rozdiel vo výške sedáku oproti ostatným elementom“;
- doklad ASKO „Oznámenie zákaznickej služby“ č. PO 204190:dátum 04.07.2023 – uplatnenie 2.reklamácie Jednoznačný popis škody: „ Na elemente 2F – vpravo na sedáku sa vytvorila priehlbina – sedák klesol dolu – viditeľný rozdiel vo výške sedáku oproti ostatným elementom“;
- doklad ASKO „Oznámenie zákaznickej služby“ č. PO 204190: dátum 28.12.2023 – uplatnenie 3.reklamácie: „ Prepadnutý rohový kus na s. súprave, prepadnutý sedák na elemente 2F viditeľný rozdiel vo výške sedáku“;
- e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom a kontrolovaným subjektom zo dňa 28.12.2022 zaslané spotrebiteľke – uplatnenie 1.reklamácie, č. kúpnej zmluvy 2528890,

- zo dňa 26.01.2023 zaslané spotrebiteľke „Vašu reklamáciu sme prijali ku dňu 28.12.2022 a zároveň ju ukončujeme dňom 24.01.2023 kedy Vás navštívil technik a závalu odstránil opravou u Vás na adrese“
- zo dňa 06.07.2023 spotrebiteľka zaslala fotodokumentáciu k druhej reklamácií a kontrolovaný subjekt posielal: „Dátum podania reklamácie 04.07.2023. Dovoľujeme si Vás informovať, že Vaša reklamácia bola zamietnutá z dôvodu, že sa jedná o konštrukčnú modelovú vlastnosť tovaru, o čom Vás informoval náš technik...V prípade nesúhlasu s daným vyjadrením je možné podrobiť výrobok odbornému posúdeniu u nezávislého znalca. Kontakt na znalca: Ing. M.L.“
- zo dňa 29.12.2023 spotrebiteľka zaslala opäť fotodokumentácie k tretej reklamácií;
- zo dňa 25.01.2024 spotrebiteľka posielala kontrolovanému subjektu „ So zamietnutím nesúhlasím a naďalej trvám na vrátení sumy a odovzdaním sedacej súpravy. Nakoľko ide o 3 reklamáciu tej istej veci...“
- doklad ASKO Nábytok „zákazka č.2528890/00“ zo dňa 29.12.2023, „*Vaša reklamácia bola prijatá pod číslom R112/2023, Tovar 4577570-88. O ďalšom postupe budete okamžite informovaný*“;
- doklad ASKO Nábytok „zákazka č.2528890/00“ zo dňa 25.01.2024, „*..oznamujeme Vám, že Vaša reklamácia...nebola uznaná ako dôvodná a z našej strany je potrebné ju zamietnuť z dôvodu, že: Nejedná sa o vadu, ale o bežné opotrebenie tovaru v dôsledku jeho používania*“.

Inšpektori SOI za účelom prešetrenia spotrebiteľského podania č. 32/2024 vykonali dňa 29.02.2024 kontrolu v prevádzkarni ASKO – NÁBYTOK, spol. s r.o., Belá 7046, 913 21 Trenčianska Turná.

Prítomný zamestnanec účastníka konania predložil inšpektorom SOI počas kontroly nasledujúce doklady týkajúce sa spotrebiteľského podania č. 32/2024:

- doklad o doručení tovaru spotrebiteľke zo dňa 12.09.2022, č. Zákazky 2528890 tvorí prílohu č.1 k Inšpekčnému záznamu;
- doklady ASKO –NÁBYTOK, spol.s.r.o. dátum podania reklamácie: 28.12.2022 – uplatnenie 1.reklamácie jednoznačný popis škody: „*Na rohovej časti na sedáku vpravo celá časť sa posunula dolu – klesla. Viditeľný rozdiel vo výške sedáku oproti ostatným elementom*“ Ukončenie reklamácie zo dňa 26.01.2023 – opravou doklady tvoria prílohu č.2 k Inšpekčnému záznamu;
- doklady ASKO –NÁBYTOK, spol.s.r.o. dátum podania reklamácie:04.07.2023 – uplatnenie 2.reklamácie Jednoznačný popis škody: „*Na elemente 2F – vpravo na sedáku sa vytvorila priehlbina – sedák klesol dolu – viditeľný rozdiel vo výške sedáku oproti ostatným elementom*“ Ukončenie reklamácie zo dňa 13.07.2023 – zamietnutím bez odborného posúdenie , doklady tvoria prílohu č.3 k Inšpekčnému záznamu;
- doklady ASKO –NÁBYTOK, spol.s.r.o. dátum podania reklamácie:28.12.2023 – uplatnenie 3.reklamácie. Jednoznačný popis škody: „*Prepadnutý rohový kus na s. súprave, prepadnutý sedák na elemente 2F viditeľný rozdiel vo výške sedáku*“ Ukončenie reklamácie zo dňa 25.01.2024 – zamietnutím, doklady tvoria prílohu č.4 k Inšpekčnému záznamu;
- Evidencia reklamácií bola inšpektorom poskytnutá k nahliadnutiu v elektronickej podobe a všetky tri uplatnené reklamácie boli riadne zaevidované.

Na základe vyhodnotenia predložených dokladov zo strany spotrebiteľky S. K. a účastníka konania boli pri kontrole dňa 29.02.2024 zistené nasledujúce skutočnosti:

Spotrebiteľka si zakúpila tovar – sedáciu súpravu v predajni ASKO-NÁBYTOK, Belá 7046, Trenčín dňa 08.08.2022, ktorý jej bol doručený dňa 12.09.2022.

Dňa 28.12.2022 si spotrebiteľka uplatnila prvú reklamáciu prostredníctvom elektronického formuláru a tiež e-mailu, reklamáciu účastník konania ukončil dňa 26.01.2023 opravou výrobku. Táto reklamácia bola účastníkom konania vybavená počas prvých 12 mesiacoch od kúpy opravou v zákonom stanovenej lehote.

Dňa 04.07.2023 si spotrebiteľka uplatnila druhú reklamáciu prostredníctvom elektronického formuláru a tiež e-mailu, ktorú účastník konania ukončil dňa 13.07.2023 a to zamietnutím reklamácie z dôvodu, že sa jedná o konštrukčnú modelovú vlastnosť tovaru. Účastník konania vybavil druhú uplatnenú reklamáciu spotrebiteľkou, prijatú počas prvých 12 mesiacoch od kúpy zamietnutím v zákonom stanovenej lehote, zamietol ju však bez odborného posúdenia, čím došlo k porušeniu zákona o ochrane spotrebiteľa.

Dňa 28.12.2023 si spotrebiteľka uplatnila tretiu reklamáciu na rovnakú vadu prostredníctvom elektronického formuláru a tiež e-mailom. Túto reklamáciu účastník konania ukončil dňa 25.01.2024 zamietnutím reklamácie z dôvodu, že sa nejedná sa o vadu, ale o bežné opotrebenie tovaru v dôsledku jeho používania. Účastník konania vybavil tretiu uplatnenú reklamáciu spotrebiteľkou, prijatú po 12 mesiacoch od kúpy zamietnutím v zákonom stanovenej lehote, v doklade o vybavení reklamácie však neuviedol, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, čím došlo k porušeniu zákona o ochrane spotrebiteľa.

Zástupkyňa vedúceho prevádzky p. M.Ch. prítomná pri kontrole, do inšpekčného záznamu uviedla: „*Inšpekčný záznam preberám, vedenie spoločnosti zašle písomné stanovisko v zákonom stanovenej lehote*”.

Z platnej právnej úpravy vyplýva:

V zmysle § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z.: vybavením reklamácie je ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

V zmysle § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak k prevzatíu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

V zmysle § 18 ods.6 zákona č. 250/2007 Z. z. ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť predávajúceho podľa odseku 9.

V zmysle § 18 ods. 7 zákona č. 250/2007 Z. z. ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

V zmysle § 622 Občianskeho zákonníka, ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

V zmysle § 623 Občianskeho zákonníka, ak ide o 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. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

Inšpektori SOI teda pri kontrole zo dňa 24.02.2024 zistili, že účastník konania porušil ustanovenie § 18 ods. 6 a § 18 ods. 7 zákona č. 250/2007 Z. z.

Inšpekčný záznam zo dňa 29.02.2024 obsahujúci predmetné zistenia prevzala v deň jeho spísania prítomná zástupkyňa vedúceho prevádzky p. M.Ch.

Účastník konania doručil svoje vyjadrenie k vykonanej kontrole prostredníctvom e-mailu dňa 19.03.2024. Z obsahu doručeného vyjadrenia vyplýva, že účastník konania pri vybavovaní reklamácií pripúšťa určité pochybenia. Ďalej účastník konania uvádza, že spotrebiteľku kontaktovali a dohodli sa na riešení veci, tak že došlo k prehodnoteniu stanoviska vo veci uznania reklamácie, zvozom výrobku a dňa 07.03.2024 k vráteniu kúpnej ceny spotrebiteľke.

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk formou elektronickej úradnej správy zaslané do jeho elektronickej schránky oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 15.04.2024, ktoré účastník konania prevzal dňa 16.04.2024.

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

Správny orgán preskúmal podkladový materiál v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol spoľahlivo preukázaný. Účastník konania zistenie nedostatkov nespochybnil právne relevantným spôsobom. Účastník konania ako predávajúci v zmysle zákona zodpovedá za porušenie povinnosti objektívne bez ohľadu na zavinenie. Správny orgán neskúma úmysel v konaní účastníka konania, ale zisťuje protiprávny stav. Správny orgán je toho názoru, že stav zistený v čase kontroly porovnaný so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny.

Pokiaľ ide o vyjadrenie účastníka konania zo dňa 19.03.2024, v ktorom účastník konania informoval inšpektorov SOI, že došlo k prehodnoteniu stanoviska vo veci uznania reklamácie zvozom výrobku a dňa 07.03.2024 k vráteniu kúpnej ceny spotrebiteľke, správny orgán uvádza, že síce pozitívne hodnotí dané konanie zo strany účastníka konania, avšak uvedená skutočnosť nič nemení na zistených nedostatkoch, ktoré boli preukázané počas kontroly dňa 29.02.2024.

Účastník konania vystupuje v pozícii predávajúceho, teda kvalifikovaného subjektu, ktorému právna úprava týkajúca sa reklamačného konania musí byť zrejmá a teda vzhľadom na odborné znalosti sa prezumuje, že predávajúci nebude využívať ako spôsob vybavenia reklamácie spôsobom, ktorý zákon nepozná.

Správny orgán dodáva, že účastník konania ako predávajúci je povinný poznať zákony a zabezpečiť ich dodržiavanie pri výkone svojej podnikateľskej činnosti. Správny orgán si dovoľuje poukázať 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 dikcie vyplýva, že o všetkom čo bolo v Zbierke zákonov vyhlásené, sa má zato, že dňom vyhlásenia sa stalo známym každému koho sa to týka.

Porušenie povinností na strane predajcu vybaviť reklamáciu riadne a včas je porušením práv ochrany spotrebiteľa. Reklamáciou sa vo všeobecnosti rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby (§ 2 písm. l) zák. č. 250/2007 Z.z.).

Ochrana spotrebiteľa je problematikou, pri ktorej sa stretávajú početné predpisy súkromného a verejného práva s cieľom zabezpečiť adekvátnu ochranu spotrebiteľa tradične považovaného za slabšiu stranu v zmluvných vzťahoch uzavieraných s podnikateľom.

Spotrebiteľ bol nútený sa svojich práv domáhať prostredníctvom orgánu kontroly, kde sa následným prešetrením podnetu spotrebiteľa a vykonanou kontrolou dňa 29.02.2024 inšpektormi SOI, potvrdila jeho opodstatnenosť. Uplatnenie reklamácie je jednostranný právny úkon. V zmysle ustanovení Občianskeho zákonníka, ale aj zákona č. 250/2007 Z. z. je predávajúci povinný reklamáciu prijať a pri rešpektovaní povinností vyplývajúcich zo zákona vybaviť ju v zákonom stanovenej lehote. Spotrebiteľovi zákon dáva právo uplatniť si práva zo zodpovednosti za vady výrobku, pričom mu neukladá žiadne povinnosti či podmienky pri uplatnení tejto zodpovednosti.

Správny orgán si dovoľuje na tomto mieste poukázať aj na rozsudok Najvyššieho súdu SR z 9.decembra 2010, sp. zn. 8 Sžo/389/2009, kde sa uvádza, že reklamačné konanie sa začína

podaním reklamácie a končí sa jej vybavením v zákonom ustanovenej lehote. Ako každý právny úkon, aj reklamácia musí spĺňať všeobecné náležitosti právneho úkonu vymedzené v § 34 a nasl. zákona 40/1964 Zb. Občiansky zákonník. Zároveň musí spĺňať osobitné náležitosti vyžadované pre tento konkrétny právny úkon. Medzi tieto náležitosti patrí predovšetkým označenie subjektov oprávneného a povinného, okamih reklamácie, t. j. zachovanie prekluzívnej reklamačnej lehoty, a obsah reklamácie, t. j. práva a povinnosti subjektov reklamácie. Vo vzťahu k obsahu reklamácie je potrebné, aby oprávnený vymedzil svoje požiadavky, stručne ich odôvodnil a uviedol rozsah svojich nárokov. Správny orgán ďalej uvádza, že spotrebiteľ všetky tieto náležitosti splnil, ale účastník konania opomenul splniť povinnosti, ktoré zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa ako predávajúcemu ukladá. V zmysle vyššie uvedeného, má správny orgán vykonanou kontrolou dokázané, že účastník konania ako predávajúci porušil povinnosť v zmysle § 18 ods. 6 a 7 zákona č. 250/2007 Z. z.

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.

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

Správny orgán vzal do úvahy, že účastník konania ako predávajúci porušil povinnosti pri vybavení reklamácií, keď v poradí druhá reklamácia vady výrobku uplatnená dňa 04.07.2023 spotrebiteľom S. K. prostredníctvom internetového formuláru a e-mailovej správy s popisom vady: „Na elemente 2F- vpravo na sedáku sa vytvorila priehlbina – sedák klesol dolu – viditeľný rozdiel vo výške sedáku“, bola účastníkom konania vybavená dňa 13.07.2023 zamietnutím na základe zaslanej e-mailovej správy, avšak predmetná reklamácia bola vybavená zamietnutím bez odborného posúdenia, čím bol porušený § 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. A ďalej keď v poradí tretia reklamácia vady výrobku uplatnená dňa 28.12.2023 spotrebiteľom S. K. prostredníctvom internetového formuláru a e-mailovej správy s popisom vady: „Prepadnutý rohový kus na s. súprave, prepadnutý sedák na elemente 2F viditeľný rozdiel vo výške sedáku“, bola účastníkom konania vybavená dňa 25.01.2024 odôvodneným zamietnutím na základe zaslanej e-mailovej správy, avšak účastník konania ako predávajúci v doklade o vybavení reklamácie neuviedol komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, čím bol porušený § 18 ods. 7 zákona č. 250/2007 Z. z.

Nedodržaním týchto povinností účastník konania porušil svoje povinnosti uložené mu zákonom a zúžil rozsah práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom č. 250/2007 Z. z. Spotrebiteľ sa musel domáhať ochrany svojich práv na štátnom orgáne.

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

Správny orgán tiež zohľadnil, že kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podania, ktoré sa potvrdilo.

Správny orgán pokladá za potrebné uviesť, že zo strany SOI je účastník konania sankcionovaný za to, že nebol dodržaný procesný postup pri vybavovaní reklamácie požadovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. Vyriešenie otázky, ako účastník konania rozhodne o prijatej reklamacii, je v kompetencii samotného predávajúceho, SOI do procesu rozhodovania nezasahuje. SOI môže v rámci svojich kompetencií vykonávať prešetrenia spotrebiteľských reklamácií z hľadiska ich procesnej stránky, teda z hľadiska dodržiavania ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. SOI nezasahuje do rozhodnutia predávajúceho, akým spôsobom má reklamáciu vybaviť. Neposudzuje taktiež opodstatnenosť reklamácie a ani jednotlivé vady výrobkov. Účastník konania je však povinný vybaviť každú reklamáciu zákonom požadovaným spôsobom, a to jedným zo spôsobov v zmysle § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z.

Z dikcie ustanovenia § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. vyplýva pre správny orgán povinnosť uložiť pokutu za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa, až do výšky 66 400 EUR. Pokuta bola uložená na základe správnej úvahy v zákonnej hranici sadzby, ktorú považuje správny orgán za primeranú vzhľadom k rozsahu protiprávnej činnosti. Správny orgán uložil pokutu s ohľadom na rozsah zistených nedostatkov a závažnosť porušenia zákonných povinností na spodnej hranici zákonnej sadzby, pričom považuje pokutu v danej výške, aj s ohľadom na proporionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú môže správny orgán za porušenie povinností v zmysle citovaného zákona uložiť, 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 priebehu jedného roka.

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.

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.

Pri určovaní výšky postihu správny orgán vychádzal z ustanovenia § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. v zmysle ktorého zohľadnil charakter a závažnosť zisteného protiprávneho konania, spočívajúce v porušení zákonom chránených práv spotrebiteľa.

Uvedeným protiprávnym konaním boli porušené práva spotrebiteľa chránené zákonom. Následkom porušenia povinností predávajúceho je ohrozenie ekonomických záujmov spotrebiteľa.

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.

