

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj
Pekárska 23, 917 01 Trnava

Číslo: P/0019/02/2020

Dňa: 30.11.2020

Slovenská obchodná inšpekcia (ďalej len SOI), Inšpektorát SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, ods. 2 písm. b), § 4 ods. 1 a § 4 ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a § 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,

ukladá účastníkovi konania:

obchodné meno: Valenta – caffè & pub, s.r.o.
sídlo: 26, Koválovec 908 63
IČO: 51 134 799

na základe kontroly vykonanej dňa 29.01.2020 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, Pekárska 23, Trnava, za účelom prešetrenia podnetov spotrebiteľov č. 467/2019, č. 490/2019, č. 538/2019, č. 553/2019, č. 555/2019, č. 565/2019, č. 571/2019, č. 574/2019, č. 577/2019, č. 589/2019, č. 601/2019, č. 642/2019, č. 645/2019, č. 649/2019, č. 718/2019, č. 719/2019, č. 733/2019 a č. 17/2020 v zmysle 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 a zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, pri ktorej bol prítomný konateľ spoločnosti p. Jozefa Tarkay,

pre porušenie:

- 1. zákazu predávajúceho upierať práva spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov v zmysle § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 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, nakoľko:**
 - Pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľa S.V. č. 467/2019 bolo zistené, že spotrebiteľ si prostredníctvom portálu www.ticketlive.sk zakúpil 4 vstupenky v celkovej hodnote **62,80 €** na koncert Gorana Bregoviča v Košiciach, ktorý bol zrušený. Spotrebiteľ e-mailom zo dňa 06.09.2019 a následne aj doporučeným listom zo dňa 11.10.2019 zaslal spoločnosti Valenta caffè & pub s.r.o. reklamáciu. Doporučenú listovú zásielku spoločnosť prevzala dňa 15.10.2019. Do dňa vykonania kontroly, t.j. do 29.01.2020 spotrebiteľovi za zrušené podujatie **neboli vrátené finančné prostriedky** za vstupenky v celkovej hodnote 62,80 €;
 - Pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľky M.A. č. 538/2019 bolo zistené, že spotrebiteľka si prostredníctvom spoločnosti Ticketportál SK, s.r.o. zakúpila 2 vstupenky v celkovej hodnote **58 €** na koncert Michaela Boltona v Seredi, ktorý bol zrušený. Spotrebiteľka listom zo dňa 18.11.2019 zaslala konateľovi spoločnosti Valenta caffè & pub s.r.o. – Jozef Tarkay, reklamáciu. Do dňa vykonania kontroly, t.j. do 29.01.2020 spotrebiteľke

za zrušené podujatie **neboli vrátené finančné prostriedky** za vstupenky v celkovej hodnote 58 €;

- Pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľa O.N. č. 553/2019 bolo zistené, že spotrebiteľ si prostredníctvom spoločnosti Ticketportál SK, s.r.o. zakúpil 3 vstupenky v celkovej hodnote **117 €** na koncert Michaela Boltona v Seredi, ktorý bol zrušený. Spotrebiteľ e-mailom zo dňa 10.08.2019 zaslal spoločnosti Valenta caffe & pub s.r.o. žiadosť o vrátenie vstupného. Do dňa vykonania kontroly, t.j. do 29.01.2020 spotrebiteľovi za zrušené podujatie **neboli vrátené finančné prostriedky** za vstupenky v celkovej hodnote 117 €;
- Pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľa Mgr. L.K. č. 555/2019 bolo zistené, že spotrebiteľ si prostredníctvom spoločnosti Ticketportál SK, s.r.o. zakúpil 2 vstupenky v celkovej hodnote **78 €** na koncert Michaela Boltona v Seredi, ktorý bol zrušený. Spotrebiteľ listom zo dňa 18.11.2019 zaslal spoločnosti Valenta caffe & pub s.r.o. žiadosť o vrátenie vstupného. Do dňa vykonania kontroly, t.j. do 29.01.2020 spotrebiteľovi za zrušené podujatie **neboli vrátené finančné prostriedky** za vstupenky v celkovej hodnote 78 €;
- Pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľa Ing. R.Š. č. 565/2019 bolo zistené, že spotrebiteľ si prostredníctvom portálu www.maxiticket.sk zakúpil vstupenku v hodnote **37 €** na koncert skupiny Orbital v Bratislave, ktorý bol zrušený. Spotrebiteľ listom zo dňa 09.10.2019 zaslal spoločnosti Valenta caffe & pub s.r.o. žiadosť o vrátenie vstupného. Do dňa vykonania kontroly, t.j. do 29.01.2020 spotrebiteľovi za zrušené podujatie **neboli vrátené finančné prostriedky** za vstupenky v hodnote 37 €;
- Pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľa Mgr. J.L. č. 571/2019 bolo zistené, že spotrebiteľ si prostredníctvom portálu www.ticketlive.sk zakúpil 2 vstupenky v celkovej hodnote **28,20 €** na koncert Gorana Bregoviča v Košiciach, ktorý bol zrušený. Spotrebiteľ listom zo dňa 21.10.2019 zaslal spoločnosti Valenta caffe & pub s.r.o. žiadosť o vrátenie vstupného. Do dňa vykonania kontroly, t.j. do 29.01.2020 spotrebiteľovi za zrušené podujatie **neboli vrátené finančné prostriedky** za vstupenky v celkovej hodnote 28,20 €;
- Pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľka A.R. č. 574/2019 bolo zistené, že spotrebiteľka si prostredníctvom spoločnosti Ticketportál SK, s.r.o. zakúpila 4 vstupenky v celkovej hodnote **136 €** na koncert Michaela Boltona v Seredi, ktorý bol zrušený. Spotrebiteľka listom zo dňa 24.10.2019 zaslala spoločnosti Valenta caffe & pub s.r.o. reklamáciu. Do dňa vykonania kontroly, t.j. do 29.01.2020 spotrebiteľke za zrušené podujatie **neboli vrátené finančné prostriedky** za vstupenky v celkovej hodnote 136 €;
- Pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľa M.A. č. 577/2019 bolo zistené, že spotrebiteľ si prostredníctvom spoločnosti Ticketportál SK, s.r.o. zakúpil 2 vstupenky v celkovej hodnote **38 €** na koncert skupiny Gipsy Kings v Seredi, ktorý bol zrušený. Spotrebiteľ doporučeným listom zo dňa 21.10.2019 zaslal spoločnosti Valenta caffe & pub s.r.o. reklamáciu. Doporučenú listovú zásielku spoločnosť prevzala dňa 23.10.2019. Do dňa vykonania kontroly, t.j. do 29.01.2020 spotrebiteľovi za zrušené podujatie **neboli vrátené finančné prostriedky** za vstupenky v celkovej hodnote 38 €;
- Pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľky Mgr. G.J. č. 589/2019 bolo zistené, že spotrebiteľka si zakúpila 5 vstupeniiek v celkovej hodnote **95 €** na koncert skupiny Gipsy Kings v Seredi, ktorý bol zrušený. Spotrebiteľka doporučeným listom zo dňa 11.11.2019 zaslala spoločnosti Valenta caffe & pub s.r.o. reklamáciu. Do dňa vykonania kontroly, t.j. do 29.01.2020 spotrebiteľke za zrušené podujatie **neboli vrátené finančné prostriedky** za vstupenky v celkovej hodnote 95 €;
- Pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľa A.G. č. 601/2019 bolo zistené, že spotrebiteľ si zakúpil 1 vstupenku v hodnote **19 €** na koncert skupiny Gipsy Kings v Seredi, ktorý bol zrušený. Spotrebiteľ doporučeným listom zo dňa 25.10.2019 zaslal spoločnosti Valenta

caffè & pub s.r.o. reklamáciu. Do dňa vykonania kontroly, t.j. do 29.01.2020 spotrebiteľovi za zrušené podujatie **neboli vrátené finančné prostriedky** za vstupenky v celkovej hodnote 19 €;

- Pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľa Ing. M.S. č. 642/2019 bolo zistené, že spotrebiteľ si prostredníctvom spoločnosti Ticketportál SK, s.r.o. zakúpil 2 vstupenky v celkovej hodnote **48 €** na koncert skupiny Gipsy Kings v Seredi, ktorý bol zrušený. Spotrebiteľ e-mailom zo dňa 26.08.2019 zaslal na adresu info@agenturakvas.sk žiadosť o refundáciu platby s uvedením čísla účtu v banke. Obratom mu pán Jozef Tarkay zaslal vyjadrenie, že vstupné bude vrátené. Do dňa vykonania kontroly, t.j. do 29.01.2020 spotrebiteľovi za zrušené podujatie **neboli vrátené finančné prostriedky** za vstupenky v celkovej hodnote 48 €;
- Pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľky Ing. M.R. č. 645/2019 bolo zistené, že spotrebiteľka si zakúpila 2 VIP vstupenky v celkovej hodnote **158 €** na koncert Michaela Boltona v Seredi, ktorý bol zrušený. Spotrebiteľka e-mailom zo dňa 16.08.2019, 11.09.2019 a 01.11.2019 zaslala spoločnosti Valenta caffè & pub s.r.o. žiadosť o vrátenie vstupného. Do dňa vykonania kontroly, t.j. do 29.01.2020 spotrebiteľke za zrušené podujatie **neboli vrátené finančné prostriedky** za vstupenky v celkovej hodnote 158 €;
- Pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľky Mgr. L.M. č. 649/2019 bolo zistené, že spotrebiteľka si zakúpila 2 vstupenky v celkovej hodnote **58 €** na koncert Michaela Boltona v Seredi, ktorý bol zrušený. Spotrebiteľka e-mailom zo dňa 22.08.2019 a 04.09.2019 a sms správou zo dňa 05.09.2019 a 01.10.2019 zaslala spoločnosti Valenta caffè & pub s.r.o. žiadosť o vrátenie vstupného. Do dňa vykonania kontroly, t.j. do 29.01.2020 spotrebiteľke za zrušené podujatie **neboli vrátené finančné prostriedky** za vstupenky v celkovej hodnote 58 €;
- Pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľa PhDr. D.B. č. 718/2019 bolo zistené, že spotrebiteľ si prostredníctvom spoločnosti Ticketportál SK, s.r.o. zakúpil 2 vstupenky v celkovej hodnote **78 €** na koncert Michaela Boltona v Seredi, ktorý bol zrušený. Spotrebiteľ e-mailom zo dňa 03.10.2019 zaslal spoločnosti Valenta caffè & pub s.r.o. žiadosť o vrátenie vstupného (Predžalobná výzva na zaplatenie dlžnej sumy). Do dňa vykonania kontroly, t.j. do 29.01.2020 spotrebiteľovi za zrušené podujatie **neboli vrátené finančné prostriedky** za vstupenky v celkovej hodnote 78 €;
- Pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľa Ľ.V. č. 719/2019 bolo zistené, že spotrebiteľ si prostredníctvom portálu www.maxiticket.sk zakúpil 2 vstupenky v celkovej hodnote **80 €** na koncert skupiny Orbital v Bratislave, ktorý bol zrušený. Spotrebiteľ e-mailom zo dňa 25.10.2019 zaslal spoločnosti Valenta caffè & pub s.r.o. na adresu info@agenturakvas.sk žiadosť o vrátenie vstupného. Do dňa vykonania kontroly, t.j. do 29.01.2020 spotrebiteľovi za zrušené podujatie **neboli vrátené finančné prostriedky** za vstupenky v hodnote 80 €;
- Pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľa Mgr. P.Š. č. 733/2019 bolo zistené, že spotrebiteľ si prostredníctvom portálu www.maxiticket.sk zakúpil 4 vstupenky v celkovej hodnote **96 €** na koncert skupiny Gipsy Kings v Seredi, ktorý bol zrušený. Spotrebiteľ e-mailom zo dňa 16.09.2019 zaslal spoločnosti Valenta caffè & pub s.r.o. na adresu info@agenturakvas.sk žiadosť o vrátenie vstupného. Do dňa vykonania kontroly, t.j. do 29.01.2020 spotrebiteľovi za zrušené podujatie **neboli vrátené finančné prostriedky** za vstupenky v hodnote 96 €;
- Pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľky Ing. V.P. č. 17/2020 bolo zistené, že spotrebiteľka si prostredníctvom portálu www.maxiticket.sk zakúpila 2 VIP vstupenky v celkovej hodnote **158 €** na koncert Michaela Boltona v Seredi, ktorý bol zrušený. Spotrebiteľka e-mailom zo dňa 16.08.2019 zaslala spoločnosti Valenta caffè & pub s.r.o. na adresu info@agenturakvas.sk žiadosť o vrátenie vstupného. Do dňa vykonania kontroly, t.j. do

29.01.2020 spotrebiteľke za zrušené podujatie **neboli vrátené finančné prostriedky** za vstupenky v hodnote 158 €;

- 2. povinnosti vybaviť reklamáciu v lehote nepresahujúcej 30 dní** v zmysle § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, nakoľko pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľa Ing. R.V. č. 490/2019 bolo zistené, že spotrebiteľ si prostredníctvom portálu www.ticketportal.sk zakúpil vstupenky na koncert Limp Bizkit v Seredi. V rámci vstupenky mali byť poskytnuté alko a nealko nápoje zdarma. Pri vstupe do VIP zóny bolo spotrebiteľovi oznámené, že za nápoje musí zaplatiť, pretože asi došlo k omylu a v rámci jeho vstupeniek nápoje spotrebiteľovi nemôžu byť poskytnuté zdarma. Spotrebiteľ listom zo dňa 15.10.2019 zaslal spoločnosti Valenta caffe & pub s.r.o. reklamáciu, ktorú spoločnosť prevzala dňa 28.10.2019. Reklamácia do dňa vykonania kontroly, t.j. do 29.01.2020 nebola vybavená,

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: **3 000 €** (slovom: **tritisíc eur**),

ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní odo dňa právoplatnosti rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS: 00190220.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 29.01.2020 bola inšpektormi SOI v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj vykonaná kontrola na základe predvolania za účelom prešetrenia podnetov spotrebiteľov č. 467/2019, č. 490/2019, č. 538/2019, č. 553/2019, č. 555/2019, č. 565/2019, č. 571/2019, č. 574/2019, č. 577/2019, č. 589/2019, č. 601/2019, č. 642/2019, č. 645/2019, č. 649/2019, č. 718/2019, č. 719/2019, č. 733/2019 a č. 17/2020 v zmysle 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 a zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, na ktorú sa dostavil konateľ spoločnosti Valenta – caffe & pub, s.r.o. – Jozef Tarkay.

Pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľa S.V. č. 467/2019 bolo zistené, že spotrebiteľ si prostredníctvom portálu www.ticketlive.sk zakúpil 4 vstupenky v celkovej hodnote 62,80 € na koncert Gorana Bregoviča v Košiciach, ktorý bol zrušený. Spotrebiteľ e-mailom zo dňa 06.09.2019 a následne aj doporučeným listom zo dňa 11.10.2019 zaslal spoločnosti Valenta caffe & pub s.r.o. reklamáciu. Doporučenú listovú zásielku spoločnosť prevzala dňa 15.10.2019. Do dňa vykonania kontroly, t.j. do 29.01.2020 spotrebiteľovi za zrušené podujatie neboli vrátené finančné prostriedky za vstupenky v celkovej hodnote 62,80 €.

Pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľky M.A. č. 538/2019 bolo zistené, že spotrebiteľka si prostredníctvom spoločnosti Ticketportál SK, s.r.o. zakúpila 2 vstupenky v celkovej hodnote 58 € na koncert Michaela Boltona v Seredi, ktorý bol zrušený. Spotrebiteľka listom zo dňa 18.11.2019 zaslala konateľovi spoločnosti Valenta caffè & pub s.r.o. – Jozef Tarkay, reklamáciu. Do dňa vykonania kontroly, t.j. do 29.01.2020 spotrebiteľke za zrušené podujatie neboli vrátené finančné prostriedky za vstupenky v celkovej hodnote 58 €.

Pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľa O.N. č. 553/2019 bolo zistené, že spotrebiteľ si prostredníctvom spoločnosti Ticketportál SK, s.r.o. zakúpil 3 vstupenky v celkovej hodnote 117 € na koncert Michaela Boltona v Seredi, ktorý bol zrušený. Spotrebiteľ e-mailom zo dňa 10.08.2019 zaslal spoločnosti Valenta caffè & pub s.r.o. žiadosť o vrátenie vstupného. Do dňa vykonania kontroly, t.j. 29.01.2020 spotrebiteľovi za zrušené podujatie neboli vrátené finančné prostriedky za vstupenky v celkovej hodnote 117 €.

Pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľa Mgr. L.K. č. 555/2019 bolo zistené, že spotrebiteľ si prostredníctvom spoločnosti Ticketportál SK, s.r.o. zakúpil 2 vstupenky v celkovej hodnote 78 € na koncert Michaela Boltona v Seredi, ktorý bol zrušený. Spotrebiteľ listom zo dňa 18.11.2019 zaslal spoločnosti Valenta caffè & pub s.r.o. žiadosť o vrátenie vstupného. Do dňa vykonania kontroly, t.j. do 29.01.2020 spotrebiteľovi za zrušené podujatie neboli vrátené finančné prostriedky za vstupenky v celkovej hodnote 78 €.

Pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľa Ing. R.Š. č. 565/2019 bolo zistené, že spotrebiteľ si prostredníctvom portálu www.maxiticket.sk zakúpil vstupenku v hodnote 37 € na koncert skupiny Orbital v Bratislave, ktorý bol zrušený. Spotrebiteľ listom zo dňa 09.10.2019 zaslal spoločnosti Valenta caffè & pub s.r.o. žiadosť o vrátenie vstupného. Do dňa vykonania kontroly, t.j. do 29.01.2020 spotrebiteľovi za zrušené podujatie neboli vrátené finančné prostriedky za vstupenky v hodnote 37 €.

Pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľa Mgr. J.L. č. 571/2019 bolo zistené, že spotrebiteľ si prostredníctvom portálu www.ticketlive.sk zakúpil 2 vstupenky v celkovej hodnote 28,20 € na koncert Gorana Bregoviča v Košiciach, ktorý bol zrušený. Spotrebiteľ listom zo dňa 21.10.2019 zaslal spoločnosti Valenta caffè & pub s.r.o. žiadosť o vrátenie vstupného. Do dňa vykonania kontroly, t.j. do 29.01.2020 spotrebiteľovi za zrušené podujatie neboli vrátené finančné prostriedky za vstupenky v celkovej hodnote 28,20 €.

Pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľka A.R. č. 574/2019 bolo zistené, že spotrebiteľka si prostredníctvom spoločnosti Ticketportál SK, s.r.o. zakúpila 4 vstupenky v celkovej hodnote 136 € na koncert Michaela Boltona v Seredi, ktorý bol zrušený. Spotrebiteľka listom zo dňa 24.10.2019 zaslala spoločnosti Valenta caffè & pub s.r.o. reklamáciu. Do dňa vykonania kontroly, t.j. do 29.01.2020 spotrebiteľke za zrušené podujatie neboli vrátené finančné prostriedky za vstupenky v celkovej hodnote 136 €.

Pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľa M.A. č. 577/2019 bolo zistené, že spotrebiteľ si prostredníctvom spoločnosti Ticketportál SK, s.r.o. zakúpil 2 vstupenky v celkovej hodnote 38 € na koncert skupiny Gipsy Kings v Seredi, ktorý bol zrušený. Spotrebiteľ doporučeným listom zo dňa 21.10.2019 zaslal spoločnosti Valenta caffè & pub s.r.o. reklamáciu. Doporučenú listovú zásielku spoločnosť prevzala dňa 23.10.2019. Do dňa vykonania kontroly, t.j. do 29.01.2020 spotrebiteľovi za zrušené podujatie neboli vrátené finančné prostriedky za vstupenky v celkovej hodnote 38 €.

Pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľky Mgr. G.J. č. 589/2019 bolo zistené, že spotrebiteľka si zakúpila 5 vstupeniiek v celkovej hodnote 95 € na koncert skupiny Gipsy Kings v Seredi, ktorý bol zrušený. Spotrebiteľka doporučeným listom zo dňa 11.11.2019 zaslala spoločnosti Valenta caffè & pub s.r.o. reklamáciu. Do dňa vykonania kontroly, t.j. do 29.01.2020 spotrebiteľke za zrušené podujatie neboli vrátené finančné prostriedky za vstupenky v celkovej hodnote 95 €.

Pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľa A.G. č. 601/2019 bolo zistené, že spotrebiteľ si zakúpil 1 vstupenku v hodnote 19 € na koncert skupiny Gipsy Kings v Seredi, ktorý bol zrušený. Spotrebiteľ doporučeným listom zo dňa 25.10.2019 zaslal spoločnosti Valenta caffè & pub s.r.o. reklamáciu. Do dňa vykonania kontroly, t.j. do 29.01.2020 spotrebiteľovi za zrušené podujatie neboli vrátené finančné prostriedky za vstupenky v celkovej hodnote 19 €.

Pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľa Ing. M.S. č. 642/2019 bolo zistené, že spotrebiteľ si prostredníctvom spoločnosti Ticketportál SK, s.r.o. zakúpil 2 vstupenky v celkovej hodnote 48 € na koncert skupiny Gipsy Kings v Seredi, ktorý bol zrušený. Spotrebiteľ e-mailom zo dňa 26.08.2019 zaslal na adresu info@agenturakvas.sk žiadosť o refundáciu platby s uvedením čísla účtu v banke. Obratom mu pán Jozef Tarkay zaslal vyjadrenie, že vstupné bude vrátené. Do dňa vykonania kontroly, t.j. do 29.01.2020 spotrebiteľovi za zrušené podujatie neboli vrátené finančné prostriedky za vstupenky v celkovej hodnote 48 €.

Pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľky Ing. M.R. č. 645/2019 bolo zistené, že spotrebiteľka si zakúpila 2 VIP vstupenky v celkovej hodnote 158 € na koncert Michaela Boltona v Seredi, ktorý bol zrušený. Spotrebiteľka e-mailom zo dňa 16.08.2019, 11.09.2019 a 01.11.2019 zaslala spoločnosti Valenta caffè & pub s.r.o. žiadosť o vrátenie vstupného. Do dňa vykonania kontroly, t.j. do 29.01.2020 spotrebiteľke za zrušené podujatie neboli vrátené finančné prostriedky za vstupenky v celkovej hodnote 158 €.

Pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľky Mgr. L.M. č. 649/2019 bolo zistené, že spotrebiteľka si zakúpila 2 vstupenky v celkovej hodnote 58 € na koncert Michaela Boltona v Seredi, ktorý bol zrušený. Spotrebiteľka e-mailom zo dňa 22.08.2019 a 04.09.2019 a sms správou zo dňa 05.09.2019 a 01.10.2019 zaslala spoločnosti Valenta caffè & pub s.r.o. žiadosť o vrátenie vstupného. Do dňa vykonania kontroly, t.j. do 29.01.2020 spotrebiteľke za zrušené podujatie neboli vrátené finančné prostriedky za vstupenky v celkovej hodnote 58 €.

Pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľa PhDr. D.B. č. 718/2019 bolo zistené, že spotrebiteľ si prostredníctvom spoločnosti Ticketportál SK, s.r.o. zakúpil 2 vstupenky v celkovej hodnote 78 € na koncert Michaela Boltona v Seredi, ktorý bol zrušený. Spotrebiteľ e-mailom zo dňa 03.10.2019 zaslal spoločnosti Valenta caffè & pub s.r.o. žiadosť o vrátenie vstupného (Predžalobná výzva na zaplatenie dlžnej sumy). Do dňa vykonania kontroly, t.j. do 29.01.2020 spotrebiteľovi za zrušené podujatie neboli vrátené finančné prostriedky za vstupenky v celkovej hodnote 78 €.

Pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľa L.V. č. 719/2019 bolo zistené, že spotrebiteľ si prostredníctvom portálu www.maxiticket.sk zakúpil 2 vstupenky v celkovej hodnote 80 € na koncert skupiny Orbital v Bratislave, ktorý bol zrušený. Spotrebiteľ e-mailom zo dňa 25.10.2019 zaslal spoločnosti Valenta caffè & pub s.r.o. na adresu info@agenturakvas.sk žiadosť o vrátenie vstupného. Do dňa vykonania kontroly, t.j. do 29.01.2020 spotrebiteľovi za zrušené podujatie neboli vrátené finančné prostriedky za vstupenky v hodnote 80 €.

Pri prešetovaní podnetu spotrebiteľa Mgr. P.Š. č. 733/2019 bolo zistené, že spotrebiteľ si prostredníctvom portálu www.maxiticket.sk zakúpil 4 vstupenky v celkovej hodnote 96 € na koncert skupiny Gipsy Kings v Seredi, ktorý bol zrušený. Spotrebiteľ e-mailom zo dňa 16.09.2019 zaslal spoločnosti Valenta caffe & pub s.r.o. na adresu info@agenturakvas.sk žiadosť o vrátenie vstupného. Do dňa vykonania kontroly, t.j. 29.01.2020 spotrebiteľovi za zrušené podujatie neboli vrátené finančné prostriedky za vstupenky v hodnote 96 €.

Pri prešetovaní podnetu spotrebiteľky Ing. V.P. č. 17/2020 bolo zistené, že spotrebiteľka si prostredníctvom portálu www.maxiticket.sk zakúpila 2 VIP vstupenky v celkovej hodnote 158 € na koncert Michaela Boltona v Seredi, ktorý bol zrušený. Spotrebiteľka e-mailom zo dňa 16.08.2019 zaslala spoločnosti Valenta caffe & pub s.r.o. na adresu info@agenturakvas.sk žiadosť o vrátenie vstupného. Do dňa vykonania kontroly, t.j. do 29.01.2020 spotrebiteľke za zrušené podujatie neboli vrátené finančné prostriedky za vstupenky v hodnote 158 €.

Uvedeným konaním účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu zakazuje upierať práva podľa § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého má každý spotrebiteľ právo na ochranu svojich ekonomických záujmov.

V zmysle § 4 ods. 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať práva podľa § 3 cit. zákona. V zmysle § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa má každý spotrebiteľ právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru a kontroly a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.

Pri prešetovaní podnetu spotrebiteľa Ing. R.V. č. 490/2019 bolo zistené, že spotrebiteľ si prostredníctvom portálu www.ticketportal.sk zakúpil vstupenky na koncert Limp Bizkit v Seredi. V rámci vstupenky mali byť poskytnuté alko a nealko nápoje zdarma. Pri vstupe do VIP zóny bolo spotrebiteľovi oznámené, že za nápoje musí zaplatiť, pretože asi došlo k omylu a v rámci jeho vstupeniek nápoje spotrebiteľovi nemôžu byť poskytnuté zdarma. Spotrebiteľ listom zo dňa 15.10.2019 zaslal spoločnosti Valenta caffe & pub s.r.o. reklamáciu, ktorú spoločnosť prevzala dňa 28.10.2019. Reklamácia do dňa vykonania kontroly t.j. do 29.01.2020 nebola vybavená.

Uvedeným konaním účastník konania porušil § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu ukladá povinnosť vybaviť reklamáciu v lehote nepresahujúcej 30 dní.

Zistené skutočnosti sú zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 29.01.2020, ktorého kópiu prevzal konateľ účastníka konania, ktorý bol prítomný pri kontrole.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania listom zo dňa 13.10.2020 zaslané oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty podľa zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré účastník konania prevzal dňa 30.10.2020, nakoľko došlo k uplynutiu úložnej lehoty rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia.

Podľa § 25a zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, na doručenie do elektronickej schránky sa vzťahuje osobitný predpis o elektronickej podobe výkonu verejnej moci.

Podľa § 17 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len zákon o e-Governmente), orgán verejnej moci je povinný uplatňovať výkon verejnej moci elektronicky podľa tohto zákona.

Podľa § 32 ods. 1 zákona o e-Governmente, uložením elektronickej úradnej správy sa rozumie okamih, odkedy je elektronická úradná správa objektívne dostupná prijímateľovi v elektronickej schránke adresáta.

Podľa § 32 ods. 2 zákona o e-Governmente, úložnou lehotou na účely tohto zákona je lehota, počas ktorej je uložená elektronická úradná správa považovaná za nedoručenú. Úložná lehota je 15 dní odo dňa nasledujúceho po dni uloženia elektronickej úradnej správy, ak osobitný predpis neustanovuje inú lehotu.

Podľa § 32 ods. 5 písm. b) zákona o e-Governmente, elektronická úradná správa, vrátane všetkých elektronických dokumentov, sa považuje za doručenú, ak nie je adresátom orgán verejnej moci a doručuje sa do vlastných rúk, dňom, hodinou, minútou a sekundou uvedenými na elektronickej doručke alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel.

V zmysle § 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. Nakoľko účastník konania toto svoje právo nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname konateľ účastníka konania kontrolné zistenia nespochybňuje, uvádza, že požadované doklady zašle v stanovenom termíne.

Vo vyjadrení v e-maile zo dňa 05.02.2020 zástupca účastníka konania kontrolné zistenia nespochybňuje a uvádza, že nemá odpoveď od Ticketportalu a Ticketlive. Ďalej uvádza, že z Maxiticketu má informáciu, že 50% ľudí už zo zoznamu bolo vyplatených, avšak čaká na menný zoznam, ktorý následne zašle Inšpektorátu SOI.

K predmetnému vyjadreniu správny orgán uvádza, že konateľ účastníka konania následne žiadne ďalšie vyjadrenie nezaslal. Rovnako nezaslal relevantné doklady, z ktorých by bolo zrejmé, že došlo k vráteniu finančných prostriedkov za predané vstupenky, respektíve doriešenie spotrebiteľských podnetov. Správny orgán má za to, že účastníkovi konania poskytol dostatočnú časovú rezervu, na zabezpečenie vrátenia finančných prostriedkov spotrebiteľom za zrušené podujatia, respektíve dostatočnú časovú rezervu na doriešenie predmetných spotrebiteľských podnetov. Na základe vyššie uvedeného už správny orgán pristúpil k začatiu správneho konania a následnému vydaniu rozhodnutia s uložením sankcie. Ku skutočnostiam uvádzaným vo vyjadrení správny orgán ďalej uvádza, že účastník konania zistený protiprávny skutkový stav nespochybnil. Účastník konania ako predávajúci zodpovedá za dodržiavanie ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa objektívne. Zo strany účastníka konania preukázateľne došlo k poškodeniu ekonomických záujmov veľkého množstva spotrebiteľov, keď spotrebiteľom za vstupenky za zrušené podujatia nevrátil

prijaté finančné prostriedky v celkovej sume 1 345 €, teda uvedeným konaním dochádza k protiprávneému zadržaniu finančných prostriedkov spotrebiteľov. Účastník konania konaním opísaným vo výrokovej časti tohto rozhodnutia naplnil skutkovú podstatu správneho deliktu. Je neprijateľné, aby v prípade, keď došlo k zrušeniu zakúpených podujatí, predávajúci spotrebiteľom bezodkladne nevrátil nimi vynaložené finančné prostriedky. Ku skutočnosti, že účastník konania prisľúbil refundáciu finančných prostriedkov spotrebiteľom správny orgán uvádza, že táto skutočnosť nemá vplyv na zodpovednosť účastníka konania, nakoľko odstránenie zistených nedostatkov predstavuje zákonnú povinnosť účastníka konania vyplývajúcu z ustanovenia § 7 ods. 3 zákon 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. V zmysle uvedeného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu. Táto skutočnosť však nie je relevantným podkladom pre zbavenie sa objektívnej zodpovednosti účastníka konania za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly. Bez opomenutia avšak nesmie ostať skutočnosť, že účastník konania nevrátil prijaté finančné prostriedky ani jednému spotrebiteľovi.

Povinnosťou predávajúceho, ktorým je v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa 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 tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k hore uvedenému nebolo splnené.

Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 29.01.2020, z vyjadrenia zástupcu účastníka konania zo dňa 05.02.2020 a veľkého počtu spotrebiteľských podnetov.

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

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia zákazu predávajúceho upierať práva spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov a povinnosti vybaviť reklamáciu v lehote nepresahujúcej 30 dní.

Správny orgán pri rozhodovaní o uložení pokuty prihliadol na skutočnosť, že upieraním spotrebiteľom práva podľa § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, a to práva na ochranu ekonomických záujmov v zmysle § 3 ods. 1 cit. zákona, účastník konania porušil svoje povinnosti vyplývajúce mu zo zákona o ochrane spotrebiteľa. Následkom tohto konania boli porušené práva spotrebiteľov chránené dotknutým ustanovením zákona o ochrane spotrebiteľa. Nevrátením finančných prostriedkov za zrušené podujatia, bolo spotrebiteľom upreté ich právo na ochranu ekonomických záujmov, nakoľko spotrebiteľia zaplatili za podujatia, ktoré boli zrušené a nedošlo k žiadnej kompenzácii zo strany účastníka konania.

Pri určení výšky pokuty správny orgán vzal tiež v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri poskytovaní služieb postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj vytvorenie takých

podmienok poskytovania služieb, ktoré rešpektujú zákaz upierania práv spotrebiteľa podľa § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, a to práva na ochranu jeho ekonomických záujmov, ktoré bolo konaním účastníka konania porušené. V predmetnom prípade napriek skutočnosti, že došlo k zrušeniu podujatí zakúpených spotrebiteľmi, spotrebiteľom do dňa vykonania kontroly, neboli vrátené finančné prostriedky za vstupenky za zrušené podujatia. Rovnako neboli správne orgány do začatia správneho konania doručené relevantné doklady, z ktorých by bolo zrejme, že účastník konania vrátil finančné prostriedky za zrušené podujatia. Z hľadiska následkov protiprávneho konania správny orgán prihliadol na skutočnosť, že postupom účastníka konania došlo k priamemu poškodeniu práv 17 spotrebiteľov, ktorým účastník konania nevrátil finančné prostriedky za vstupenky za zrušené podujatia v celkovej hodnote 1 345 €.

Keďže účastník konania prijal reklamáciu spotrebiteľa, bol ju povinný vybaviť v zmysle požiadaviek vyplývajúcich z ustanovenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré stanovuje predávajúcemu povinnosť, aby reklamáciu vybavil najneskôr v lehote 30-tich dní. Reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že v zákonom stanovenej lehote umožnil spotrebiteľovi realizovať svoje nároky. Reklamácia môže byť vybavená opravou, výmenou, vrátením peňazí, poskytnutím zľavy z ceny, písomnou výzvou na prevzatie plnenia, alebo zamietnutím v závislosti od charakteru vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní.

Po zvážení a vyhodnotení všetkých týchto skutočností orgán kontroly vnútorného trhu považuje pokutu uloženú na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeranú, preto rozhodol tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi alebo dodávateľovi alebo osobám, ktoré prevádzkujú činnosti bez oprávnenia na podnikanie pokutu do 66 400 €; za opakované porušenie povinností počas 12 mesiacov uloží správny orgán pokutu do 166 000 €. Keďže nebolo konštatované opakované porušenie povinností predávajúceho v priebehu jedného roka, správny orgán využil pri ukladaní pokuty prvú vetu § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa. Pokuta bola účastníkovi konania s prihliadnutím na kontrolné zistenia uložená v dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby.

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.

Pokuta bola uložená jedným rozhodnutím za všetky zistené porušenia povinností kumulatívnym spôsobom.