



ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. e/, 4 ods. 1, § 4 ods. 2 a § 4 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 (**d'alej len zákon o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa**), § 26 ods. 1 písm. b/, § 26 ods. 7 písm. b/ zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (**d'alej aj zákon o ochrane spotrebiteľa**) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov (**d'alej len Správny poriadok**)

r o z h o d o l takto:

účastníkovi konania: **Slovenské liečebné kúpele Rajecké Teplice, a.s., sídlo: Panenská 33, 811 03 Bratislava, splnomocnený právny zástupca: Advokátska kancelária JUDr. Marián Kurhajec, s.r.o., Bajkalská 13, 821 02 Bratislava, IČO: 36 860 662** (na základe splnomocnenia zo dňa 11.04.2025)

- dátum a miesto výkonu dohľadu: dohľad bol vykonaný na diaľku, začal dňa 23.08.2024 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina (**d'alej aj orgán dohľadu**) (spísaním výzvy na doručenie dokladov a na podanie vysvetlení zo dňa 23.08.2024, doručenej účastníkovi konania do jeho elektronickej schránky na ústrednom portáli verejnej správy www.slovensko.sk dňa 26.08.2024 na základe elektronickej doručenky, s dorúčením dokladov: potvrdenia objednávky č. R2130836, kúpeľného preukazu ČK: R2130836/001, opisu bločku č. R113045310 zo dňa 05.07.2024, e-mailovej komunikácie zo dňa 12.07.2024 a 13.07.2024, a vyjadrenia zo dňa 2.09.2024 od účastníka konania orgánu dohľadu dňa 03.09.2024 listinnou zásielkou) a bol ukončený dňa 23.09.2024 na orgáne dohľadu (vyhotovením písomnej zápisnice zo dňa 23.09.2024, doručenej účastníkovi konania do jeho elektronickej schránky na ústrednom portáli verejnej správy www.slovensko.sk dňa 30.09.2024 na základe elektronickej doručenky, ktorej prílohou boli vyššie uvedené doklady a vyjadrenie od účastníka konania)

IČO: 31 642 284

• pre porušenie zákazu zo strany obchodníka v zmysle § 4 ods. 2 písm. a/, § 9 ods. 1, § 9 ods. 5, § 9 ods. 6, § 11 ods. 2 a § 11 ods. 4 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa

- používať nekalé obchodné praktiky, a to klamlivým opomenutím konania, poskytnutím spotrebiteľovi podstatných informácií o hlavných vlastnostiach produktu nejasným spôsobom, keď bolo dohľadom na diaľku, vykonaným inšpektormi Slovenskej obchodnej inšpekcie s účastníkom konania-obchodníkom: **Slovenské liečebné kúpele Rajecké Teplice, a.s., sídlo: Panenská 33, 811 03 Bratislava** na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina dňa 23.08.2024 (spísaním výzvy na doručenie dokladov a na podanie vysvetlení zo dňa 23.08.2024) a dňa 23.09.2024 (vyhotovením písomnej zápisnice zo dňa 23.09.2024), v súvislosti s prešetrovaním podnetu spotrebiteľa P-576/2024, zistené, že spotrebiteľ si telefonicky objednal a zaplatil (s vydaním potvrdenia o úhrade ceny č. R113045310 zo dňa 05.07.2024) pobyt Relax clasic, trvajúci odo dňa 05.07.2024 do dňa 08.07.2024, v hoteli účastníka konania: Aphrodite, Rajecké Teplice, s viacerými procedúrami, vrátane procedúry „Oxyceutical hair ošetrovanie á 48,-€“, ktorej dĺžka bola:

- v potvrdení objednávky č. R2130836 definovaná ako „Oxyceutical hair ošetrovanie 30 min.“

- v kúpeľnom preukaze ČK: R2130836/001 definovaná ako „Oxyceutical hair ošetrovanie 30 min.“, „07.07.2024, 14:45“, „Žiadame vás o dodržanie stanoveného času procedúr! Príchod na procedúru je 5 minút pred začiatkom procedúry!...Klient nemá nárok na náhradu procedúry, ak sa vlastným pričinením omešká alebo procedúru neabsolvuje. Prečasovanie procedúry je spoplatnené 3€.“

- na online rozhraní účastníka konania www.spa.sk definovaná ako „Oxyceutical Hair. Inovatívne ošetrovanie pomocou prístroja Oxyceutical, pre krásne zdravé a silné vlasy. Tento systém je zameraný na prekysličenie, antioxidantáciu a prekrvenie vlasovej časti hlavy. Taktiež bojujeme s vypadávaním vlasov alebo inými estetickými problémami, ako sú napríklad mazotok, podráždená pokožka, či lupiny. Dochádza k zlepšeniu štruktúry vlasovej pokožky, pozastaveniu vypadávania vlasov a k stimulácii rastu nových vlasov. Dĺžka procedúry 30 min., Cena procedúry 48,-€“;

dotknutý spotrebiteľ dňa 07.07.2024 absolvoval procedúru Oxyceutical hair ošetrovanie, podľa jeho vyjadrenia v trvaní 15 minút, čo spotrebiteľ uviedol dňa 12.07.2024 v e-maili, adresovanom účastníkovi konania (na jeho e-mailovú adresu balneo@spa.sk, uvedenú na jeho online rozhraní) v znení: „...Na svojich stránkach deklarujú, že cena 48 Eur je za 30 minútové ošetrovanie a táto skutočnosť je uvedená i na mojom kúpeľnom preukaze. V skutočnosti to ale trvalo len 15 minút...“, na čo účastník konania dňa 13.07.2024 v e-mailovej odpovedi spotrebiteľovi reagoval: „...čo sa týka tohto konkrétneho ošetrovania Oxyceutical hair, máme síce na stránkach uvedených 30 minút, ale čas je orientačný, je to veľmi individuálne. Dôležité je hlavne aplikovať celú ampulku. Na jedno ošetrovanie pripadá jedna ampulka, ktorá Vám bola aplikovaná celá, tá následne na pokožke pôsobí. Môžeme Vás ubezpečiť, že efekt ošetrovania nebol týmto časom nijako ovplyvnený...“; týmto konaním obchodník porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky, a to klamlivým opomenutím konania, poskytnutím spotrebiteľovi podstatných informácií o hlavných vlastnostiach produktu, t. j. o čase trvania procedúry Oxyceutical hair, nejasným spôsobom, keď na online rozhraní účastníka konania www.spa.sk bol spotrebiteľ informovaný o trvaní procedúry, vykonávanej za pomoci prístroja Oxyceutical, v dĺžke 30 minút, rovnaký čas bol uvedený aj v potvrdení objednávky i v kúpeľnom preukaze, a účastník konania (po tom, čo procedúra, podľa e-mailového vyjadrenia spotrebiteľa, podávajúceho podnet P-576/2024, zo dňa 12.07.2024, trvala v dĺžke 15 minút) v e-mailovej odpovedi zo dňa 13.07.2024 dotknutému spotrebiteľovi konštatoval, že uvedený čas je orientačný, individuálny; spotrebiteľ, podávajúci podnet P-576/2024, vo svojom podnete uviedol: „Keby som dopredu vedela, že ošetrovanie vlasov bude také krátke, neobjednala by som si ho.“; konanie obchodníka teda zapríčinilo, že spotrebiteľ urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil

u k l a d á

podľa § 41 písm. a/ v nadväznosti na § 43 ods. 1 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **350 ,- €**, **slovom tristopäťdesiat eur**, ktorú je účastník konania povinný (á) zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-01270524.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 25.07.2024 bol na *Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina* doručený podnet spotrebiteľa, za evidovaný pod číslom P-576/2024, žiadajúci vykonať dohľad u dohliadanej osoby=obchodníka=účastníka konania: Slovenské liečebné kúpele Rajecké Teplice, a.s., sídlo: Panenská 33, 811 03 Bratislava v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, zameraný na dĺžku trvania procedúry *Oxyceutical hair ošetrovanie*.

V zmysle § 1 ods. 1 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa tento zákon upravuje práva a povinnosti spotrebiteľov (s odkazom na § 52 ods. 4 Občianskeho zákonníka), obchodníkov (s odkazom na § 52 ods. 3 Občianskeho zákonníka) a iných osôb pri ponuke, predaji a poskytovaní produktov, pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy.

V zmysle § 52 ods. 3 Občianskeho zákonníka (zákona č. 40/1964 Zb., v znení neskorších predpisov) je obchodníkom osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, a to aj prostredníctvom inej osoby, ktorá koná v jej mene alebo na jej účet.

V zmysle § 52 ods. 4 Občianskeho zákonníka je spotrebiteľom fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.

V zmysle § 2 písm. c/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa na účely tohoto zákona produktom rozumie tovar, služba, digitálny obsah, nehnuteľnosť, elektrina, voda alebo plyn, ktoré nie sú na predaj v obmedzenom objeme alebo v určenom množstve, teplo, práva a záväzky.

V zmysle § 4 ods. 2 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa nesmie obchodník používať nekalé obchodné praktiky.

V zmysle § 9 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa sa obchodná praktika považuje za nekalú, ak
a/ je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti,
b/ vo vzťahu k produktu podstatne narušuje alebo môže podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa, ku ktorému sa obchodná praktika dostane, alebo ktorému je adresovaná, alebo priemerného člena skupiny spotrebiteľovi, ak je obchodná praktika orientovaná na určitú skupinu spotrebiteľov.

V zmysle § 9 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa sa podstatným narušením ekonomického správania spotrebiteľa rozumie využitie obchodnej praktiky na značné obmedzenie schopnosti spotrebiteľa urobiť informované rozhodnutie, v dôsledku ktorého spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

V zmysle § 9 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa sa za nekalú obchodnú praktiku považuje najmä klamlivé konanie, klamlivé opomenutie konania a agresívna obchodná praktika. Zoznam obchodných praktík, ktoré sa vždy považujú za nekalé, je uvedený v prílohe č. 1.

V zmysle § 9 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa sú nekalé obchodné praktiky zakázané pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie. Používanie nekalých obchodných praktík sa zakazuje aj v súvislosti s plnením záväzku spotrebiteľa vrátane vymáhania pohľadávky vyplývajúcej zo zmluvy.

V zmysle § 11 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je klamlivé opomenutie konania obchodná praktika, ktorá s prihliadnutím na jej znaky, okolnosti a obmedzenia prostriedku komunikácie opomenie podstatnú informáciu, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil informované rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

V zmysle § 11 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa je klamlivé opomenutie konania aj obchodná praktika, pri ktorej obchodník s prihliadnutím na jej znaky, okolnosti a obmedzenia prostriedku komunikácie skrýva alebo poskytuje nejasným, nezrozumiteľným, viacvýznamovým alebo nevhodným spôsobom podstatnú informáciu, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil informované rozhodnutie o obchodnej transakcii alebo ak obchodník neoznámi obchodný účel obchodnej praktiky, ibaže je zrejmý z kontextu, a tým spôsobuje alebo môže spôsobiť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

V zmysle § 11 ods. 4 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa pri výzve na kúpu za podstatné informácie podľa odsekov 1 a 2, ak už nie sú zrejmé z kontextu, považujú informácie o hlavných vlastnostiach produktu v rozsahu primeranom prostriedku komunikácie a produktu.

V zmysle § 26 ods. 1 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa dohľad nad dodržiavaním povinností obchodníka, prevádzkovateľa online trhu, organizátora predajnej akcie, výrobcu, splnomocneného zástupcu výrobcu, dovozcu, distribútora, iného hospodárskeho subjektu, osoby, ktorá v mene veriteľa alebo vo vlastnom mene uplatňuje alebo vymáha pohľadávku súvisiacu so zmluvou, a inej osoby, ktorej tento zákon alebo právne záväzný akt Európskej únie ukladá povinnosť okrem spotrebiteľa (ďalej aj dohliadaná osoba) vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia (s odkazom na § 3 zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa).

V zmysle § 26 ods. 7 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia dohľad nad dodržiavaním povinností podľa § 4 až 8, § 13, § 15 až 17, § 20 ods. 9 a 13 a § 22 a povinnosti podľa právne záväzného aktu Európskej únie, nad ktorými nevykonávajú dohľad orgány dohľadu podľa odsekov 2 až 6 a pri ponuke a predaji zmiešaného tovaru, ak sa porušenie povinnosti nevzťahuje výlučne na druh tovaru, nad ktorým vykonáva dohľad orgán dohľadu podľa odsekov 4 až 6.

V zmysle § 3 ods. 1 zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa je orgánom kontroly vnútorného trhu Slovenská obchodná inšpekcia; vo svojej kontrolnej a rozhodovacej činnosti je nezávislá.

V zmysle § 3 ods. 2 zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa je Slovenská obchodná inšpekcia orgánom štátnej správy podriadeným Ministerstvu hospodárstva Slovenskej republiky (ďalej aj MH SR). Je rozpočtovou organizáciou napojenou na štátny rozpočet

v kapitole MH SR. Člení sa na Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave a na jemu podriadené inšpektoráty Slovenskej obchodnej inšpekcie, ktorým je aj Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj.

V zmysle § 27 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa môže orgán dohľadu začať dohľad z vlastnej iniciatívy alebo podľa osobitného predpisu.

V zmysle § 27 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa sa dohľad vykonáva získaním, spracúvaním a vyhodnocovaním informácií a podkladov o činnosti dohliadanej osoby.

V zmysle § 27 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa postupuje orgán dohľadu pri výkone dohľadu nezávisle a nestranne a využíva aj podnety a návrhy od spotrebiteľov a spotrebiteľských organizácií. Orgán dohľadu nie je podnetmi a návrhmi podľa prvej vety viazaný.

V zmysle § 28 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa môže orgán dohľadu vykonávať dohľad na mieste a dohľad na diaľku.

V zmysle § 28 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa sa dohľad na mieste vykonáva priamo u dohliadanej osoby alebo na inom mieste, ktoré súvisí s činnosťou dohliadanej osoby. Dohľad na diaľku sa vykonáva získavaním, spracúvaním a vyhodnocovaním informácií a podkladov inak ako dohľadom na mieste, najmä na základe informácií a podkladov predložených dohliadanou osobou alebo inou osobou podľa § 28 ods. 4 citovanej právnej normy alebo kontrolou online rozhrania.

Orgán dohľadu využil podnet spotrebiteľa P-576/2024 pri výkone dohľadu na diaľku, ktorý začali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie s dohliadanou osobou=účastníkom konania=obchodníkom: **Slovenské liečebné kúpele Rajecké Teplice, a. s., sídlo: Panenská 33, 811 03 Bratislava** dňa 23.08.2024 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina, spísaním výzvy na doručenie dokladov a na podanie vysvetlení zo dňa 23.08.2024 (doručenej účastníkovi konania do jeho elektronickej schránky na ústrednom portáli verejnej správy www.slovensko.sk dňa 26.08.2024 na základe elektronickej doručenky) s dorúčením dokladov (t. j. *potvrdenia objednávky č. R2130836, kúpeľného preukazu ČK: R2130836/001, opisu bločku č. R113045310 zo dňa 05.07.2024, e-mailovej komunikácie zo dňa 12.07.2024 a 13.07.2024*) a vyjadrenia zo dňa 02.09.2024 od účastníka konania orgánu dohľadu dňa 03.09.2024 listinnou zásielkou. Výkon dohľadu bol ukončený vyhotovením písomnej *zápisnice zo dňa 23.09.2024* (doručenej účastníkovi konania do jeho elektronickej schránky na ústrednom portáli verejnej správy www.slovensko.sk dňa 30.09.2024 na základe elektronickej doručenky), ktorej súčasťou bol záznam o poučení dohliadanej osoby pred začatím konania o porušení povinnosti podľa § 47 zákona o ochrane spotrebiteľa o podmienkach odloženia vecí podľa § 38 ods. 1 písm. b/ a d/ citovanej právnej normy, o možnosti prijať dobrovoľné opatrenie a o dôsledkoch jeho prijatia podľa § 38 ods. 1 písm. c/ zákona o ochrane spotrebiteľa, spolu s určením lehoty 30 dní odo dňa doručenia písomného poučenia na preukázanie splnenia podmienok pre odloženie vecí podľa § 38 ods. 1 písm. b/ alebo d/ zákona o ochrane spotrebiteľa alebo na doručenie návrhu dobrovoľného opatrenia podľa § 35 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa. Prílohou danej zápisnice boli vyššie uvedené doklady a vyjadrenie od účastníka konania.

Výkonom dohľadu, zameranom na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-576/2024, bolo zistené, že spotrebiteľ si telefonicky objednal a zaplatil (s vydaním *potvrdenia o úhrade ceny č. R113045310*

zo dňa 05.07.2024) pobyt Relax classic, trvajúci odo dňa 05.07.2024 do dňa 08.07.2024, v hoteli účastníka konania *Aphrodite, Rajecké Teplice*, s viacerými procedúrami, vrátane procedúry „**Oxyceutical hair ošetrovanie á 48,-€.**“, ktorej dĺžka bola:

- v potvrdení objednávky č. R2130836 definovaná ako „**Oxyceutical hair ošetrovanie 30 min.**“

- v kúpeľnom preukaze ČK: R2130836/001 definovaná ako „**Oxyceutical hair ošetrovanie 30 min.**“, „07.07.2024, 14:45“, „Žiadame vás o dodržanie stanoveného času procedúr! Príchod na procedúru je 5 minút pred začiatkom procedúry!...Klient nemá nárok na náhradu procedúry, ak sa vlastným pričinením omešká alebo procedúru neabsolvuje. Prečasovanie procedúry je spoplatnené 3€.“

- na online rozhraní účastníka konania www.spa.sk definovaná ako „**Oxyceutical Hair. Inovatívne ošetrovanie pomocou prístroja Oxyceutical, pre krásne zdravé a silné vlasy. Tento systém je zameraný na prekysličenie, antioxidantáciu a prekrvenie vlasovej časti hlavy. Taktiež bojujeme s vypadávaním vlasov alebo inými estetickými problémami, ako sú napríklad mazotok, podráždená pokožka, či lupiny. Dochádza k zlepšeniu štruktúry vlasovej pokožky, pozastaveniu vypadávania vlasov a k stimulácii rastu nových vlasov. Dĺžka procedúry 30 min., Cena procedúry 48,-€.**“

Dňa 07.07.2024 spotrebiteľ, podávajúci podnet P-576/2024, po absolvovaní procedúry *Kráľovná Nílu*, absolvoval aj procedúru *Oxyceutical hair ošetrovanie*, podľa jeho vyjadrenia v trvaní 15 minút, čo spotrebiteľ uviedol dňa 12.07.2024 v e-maili, adresovanom účastníkovi konania (na e-mailovú adresu balneo@spa.sk, uvedenú na jeho online rozhraní) v znení: „...Na svojich stránkach deklarujú, že cena 48 Eur je za 30 minútové ošetrovanie a táto skutočnosť je uvedená i na mojom kúpeľnom preukaze. **V skutočnosti to ale trvalo len 15 minút...**“, na čo účastník konania dňa 13.07.2024 v e-mailovej odpovedi spotrebiteľovi reagoval: „...čo sa týka tohto konkrétneho ošetrovania *Oxyceutical hair*, **máme síce na stránkach uvedených 30 minút, ale čas je orientačný, je to veľmi individuálne.** Dôležité je hlavne aplikovať celú ampulku. Na jedno ošetrovanie pripadá jedna ampulka, ktorá Vám bola aplikovaná celá, tá následne na pokožke pôsobí. Môžeme Vás ubezpečiť, že efekt ošetrovania nebol týmto časom nijako ovplyvnený...“

Účastník konania vo svojom vyjadrení zo dňa 02.09.2024 (doručenom orgánu dohľadu dňa 03.09.2024) uviedol: „...Pri všetkých ošetrovaniach je čas na prípravu klienta pred a po ošetrovaní zhruba 8 minút. V tomto čase je zahrnuté, že klient príde do miestnosti kde prebieha ošetrovanie, službukonajúci personál mu vysvetlí postup pred vykonaním procedúry, to znamená, že klient si má vyzliecť svoje odev a obliecť si odev určený na procedúru. V tomto čase zostáva klient sám. Následne vchádza do miestnosti službukonajúci personál a začína ošetrovanie. Rovnako je to aj po skončení ošetrovania, kde má klient opäť priestor na to, aby sa prezliekol, upravil, učesal prípadne napil. Klientka absolvovala dňa 07.07.2024 na oddelení BEAUTY dve ošetrovania, a to ošetrovanie *Kráľovná Nílu* v čase od 13:00-14:30. Službukonajúci personál zobral klientku do miestnosti, kde sa procedúra vykonávala. Keďže išlo o kombináciu telovo- tvárového ošetrovania, klientka išla v miestnosti donaha ...V tomto momente zostáva klient sám, aby mal dostatok súkromia a času pripraviť sa na ošetrovanie. Následne vstupuje personál a začína ošetrovanie. Keďže klientka mala procedúry, ktoré po sebe nasledovali, službukonajúci personál ju po prvom ošetrovaní *Kráľovná Nílu* nedával opäť obliecť a následne vyzliecť. Z tohto titulu sa pokračovalo v ďalšej procedúre ihneď po skončení ošetrovania *Kráľovná Nílu*, to znamená 14:30 nie 14:45, ako je uvedené v kúpeľnom preukaze, nakoľko by nemalo význam klientku nechať čakať ďalších 15 minút a nechať ju nezmyselne obliekať. Po ošetrovaní *Oxyceutical Hair*, kde sa aplikovala celá ampulka a ošetrovanie prebehlo podľa všetkých štandardov, zostal klientke opäť čas na prezliečenie a následný odchod z procedúry. Časová história odchodu klientky z nárampku sa nedá nijako doložiť, nakoľko nárampky neslúžia ako sledovacie zariadenie našich klientov, ale ako kľúč na vstup do izby, výťahov, bazénového a saunového sveta...“ Zároveň dodal, že spoločnosť sa nedopustila žiadneho pochybenia a ani spotrebiteľka po ošetrovaní nevyjadrila nespokojnosť s jeho trvaním a procedúru zaplatila.

Vyššie uvedeným konaním účastník konania ako **obchodník porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky, a to klamlivým opomenutím konania, poskytnutím spotrebiteľovi podstatných informácií o hlavných vlastnostiach produktu, t. j. o čase trvania procedúry Oxyceutical hair, nejasným spôsobom,** keď na *online rozhraní* účastníka konania www.spa.sk bol spotrebiteľ informovaný o trvaní procedúry, vykonávanej za pomoci *prístroja Oxyceutical*, v dĺžke 30 minút, rovnaký čas bol uvedený aj v *potvrdení objednávky* i v *kúpeľnom preukaze*, a účastník konania (po tom, čo procedúra, podľa e-mailového vyjadrenia spotrebiteľa, podávajúceho podnet P-576/2024, zo dňa 12.07.2024, trvala v dĺžke 15 minút) v e-mailovej odpovedi zo dňa 13.07.2024 dotknutému spotrebiteľovi konštatoval, že uvedený čas je orientačný, individuálny. Spotrebiteľ, podávajúci podnet P-576/2024, vo svojom podnete uviedol: „*Keby som dopredu vedela, že ošetrovanie vlasov bude také krátke, neobjednala by som si ho.*“ **Konanie obchodníka teda zapríčinilo, že spotrebiteľ urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.**

Za zistené porušenie povinnosti zodpovedá účastník konania- ***Slovenské liečebné kúpele Rajecké Teplice, a.s.*** ako dohliadaná osoba v plnom rozsahu.

V zmysle § 47 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je orgán dohľadu povinný najneskôr pred začatím konania o porušení povinnosti poučiť dohliadanú osobu o podmienkach odloženia veci podľa § 38 ods. 1 písm. b) a d), o možnosti prijať dobrovoľné opatrenie a o dôsledkoch jeho prijatia podľa § 38 ods. 1 písm. c); to neplatí, ak ide o opakované porušenie tej istej povinnosti, za ktorej porušenie už bola dohliadanej osobe uložená sankcia orgánom dohľadu, počas 12 mesiacov odo dňa právoplatnosti predchádzajúceho rozhodnutia o uložení sankcie, alebo o porušenie povinnosti, ktorého sa dohliadaná osoba dopustila skôr, ako bolo vydané rozhodnutie, ktorým orgán dohľadu uložil dohliadanej osobe sankciu za porušenie inej povinnosti.

V zmysle § 47 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa môže orgán dohľadu vykonať poučenie podľa § 47 ods. 1 aj ústne. Orgán dohľadu vyhotoví o poučení podľa prvej vety záznam do zápisnice.

V zmysle § 47 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa určí orgán dohľadu v poučení podľa § 47 ods. 1 lehotu, ktorá nesmie byť kratšia ako 30 dní od doručenia písomného poučenia alebo od oznámenia poučenia podľa § 47 ods. 2, v ktorej dohliadaná osoba môže orgánu dohľadu preukázať splnenie podmienok pre odloženie veci podľa § 38 ods. 1 písm. b) alebo písm. d) alebo doručiť návrh dobrovoľného opatrenia podľa § 35 ods. 4. Orgán dohľadu môže na žiadosť dohliadanej osoby predĺžiť lehotu podľa prvej vety najviac o 30 dní, v odôvodnených prípadoch aj opakovane.

V zmysle § 35 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa sa dobrovoľným opatrením rozumie písomné záväzné vyhlásenie dohliadanej osoby, že dobrovoľne ukončila alebo ukončí porušovanie povinnosti a ak to povaha porušenia pripúšťa, aj vykonala alebo vykoná nápravu v prospech spotrebiteľov, ktorí boli poškodení porušením povinnosti dohliadanej osoby alebo ich práva alebo právom chránené záujmy boli porušením povinnosti inak dotknuté.

V zmysle § 35 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa môže dohliadaná osoba doručiť návrh dobrovoľného opatrenia orgánu dohľadu najneskôr do uplynutia lehoty podľa § 47 ods. 3 alebo do začatia konania o porušení povinnosti, na ktorú sa návrh dobrovoľného opatrenia vzťahuje, ak orgán dohľadu nepoučil dohliadanú osobu podľa § 47 ods. 1. Dôvodom dobrovoľného opatrenia môže byť aj porušenie povinnosti, pre ktoré už uplynula lehota na začatie konania o porušení povinnosti alebo lehota na uloženie sankcie.

V zmysle § 35 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa orgán dohľadu na základe jemu známych skutočností a skutočností uvedených v návrhu dobrovoľného opatrenia posúdi, či návrh dobrovoľného opatrenia

- a) obsahuje náležitosti podľa odsekov 2 a 3,
- b) je dostatočne jasný, určitý a zrozumiteľný,
- c) je primeraný porušeniu povinnosti dohliadanej osoby, najmä či sa dosiahne ukončenie porušovania povinnosti dohliadanej osoby a ak to povaha porušenia pripúšťa, aj náprava v prospech spotrebiteľov, ktorých práva alebo právom chránené záujmy boli porušením povinnosti dotknuté; pri posudzovaní primeranosti návrhu dobrovoľného opatrenia sa prihliada najmä na povahu, závažnosť, spôsob, rozsah, následky, trvanie, okolnosti porušenia povinnosti, skutočnosť, či ide o opakované porušenie tej istej povinnosti, sústavnosť porušovania povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa dohliadanou osobou a predchádzajúce splnenie dobrovoľných opatrení dohliadanou osobou.

V zmysle § 38 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa orgán dohľadu vec odloží bez toho, aby začal konanie o porušení povinnosti, ak

- a) nebolo zistené porušenie povinnosti dohliadanej osoby,
- b) dohliadaná osoba pred začatím konania o porušení povinnosti preukázala orgánu dohľadu uzavretie a splnenie dohody so spotrebiteľom alebo so všetkými spotrebiteľmi, ktorých práva alebo právom chránené záujmy boli porušením povinnosti dohliadanej osoby porušené alebo inak dotknuté,
- c) vyhodnotí, že návrh dobrovoľného opatrenia spĺňa požiadavky podľa § 35 ods. 5,
- d) dohliadaná osoba, tvorca kódexu správania, ktorý sa dohliadaná osoba zaviazala dodržiavať, alebo záujmové združenie právnických osôb, ktorého je dohliadaná osoba členom, do začatia konania o porušení povinnosti preukáže vyvodenie zodpovednosti voči dohliadanej osobe za porušenie tej istej povinnosti podľa pravidiel kódexu správania alebo záujmového združenia právnických osôb a orgán dohľadu vyhodnotí, že výsledok vyvodenia zodpovednosti je primeraný porušeniu povinnosti dohliadanej osoby, pričom prihliada najmä na to, či bola zabezpečená náprava v prospech spotrebiteľov, ktorí boli poškodení porušením povinnosti dohliadanej osoby alebo ich práva alebo právom chránené záujmy boli porušením povinnosti inak dotknuté,
- e) ide o postup podľa § 34 ods. 12,
- f) dohliadaná osoba zomrela, bola vyhlásená za mŕtvu alebo zanikla bez právneho nástupcu a výkon dohľadu sa týkal len tejto dohliadanej osoby,
- g) zistí, že nie je príslušný na výkon dohľadu a vec nemožno postúpiť príslušnému orgánu,
- h) o skutku sa vedie trestné stíhanie alebo konanie na inom príslušnom orgáne,
- i) o skutku sa už právoplatne rozhodlo a skutkový stav sa podstatne nezmenil,
- j) uplynula lehota na začatie konania o porušení povinnosti alebo lehota na uloženie sankcie,
- k) zanikla zodpovednosť dohliadanej osoby za porušenie povinnosti.

Dohliadaná osoba nepreukázala splnenie podmienok pre odloženie veci a ani nedoručila orgánu dohľadu návrh dobrovoľného opatrenia.

Písomnosťou zo dňa 08.04.2025 (s jej doručením do elektronickej schránky účastníka konania na ústrednom portáli verejnej správy www.slovensko.sk dňa 08.04.2025 na základe elektronickej doručenky) bolo účastníkovi konania oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty. 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 doručenie, ak nie je adresátom orgán verejnej moci a doručuje sa 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.

Vo vyjadrení splnomocneného právneho zástupcu účastníka konania (na základe *Splnomocnenia zo dňa 11.04.2025*) zo dňa 10.04.2025 (doručenom orgánu dohľadu dňa 11.04.2025 prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk) bolo poukázané na vyjadrenie účastníka konania zo dňa 02.09.2024 a taktiež bolo uvedené, že spotrebiteľ dňa 07.07.2024 absolvoval dve ošetrenia: *Kráľovná Nílu* v dobe trvania 90 minút (plánované v čase od 13:00hod.) a *Oxyceutical hair* v dobe trvania 30 minút (plánované v čase od 14:45hod.), obe ošetrenia dotknutého spotrebiteľa na seba nadväzovali, a preto spotrebiteľ nerealizoval prezliekanie dva krát, ale po absolvovaní procedúry *Kráľovná Nílu* bolo plynule vykonané jeho druhé ošetrenie *Oxyceutical hair*, ktoré tým pádom začalo nie v plánovanom čase o 14:45hod., ale skôr o 14:30hod.. Predmetné ošetrenie prebehlo v riadnom časovom trvaní 30 minút, spotrebiteľ žiadnym spôsobom nepreukázal jeho kratšie trvanie, a jeho konanie je účelové, špekulatívne a nepravdivé. Pri dotknutom ošetrení nie je podstatnou dĺžka jeho trvania, ale riadne vykonanie predmetného ošetrenia, t. j. jeho vykonanie pomocou prístroja *Oxyceutical* a aplikovanie celej ampulky na koreňky vlasov, prostredníctvom čoho dochádza k prekysličeniu a prekrveniu celej vlasovej časti hlavy. Čas ošetrenia je orientačný, nakoľko závisí od viacerých faktorov (napr. hustota vlasov, veľkosť hlavy a podobne), a doba trvania procedúry *Oxyceutical hair* nie je hlavná vlastnosť tejto procedúry. Napriek tomu, že spotrebiteľ súhlasil s riadne vykonaným ošetrením, a po jeho absolvovaní nenamietal kvalitu poskytnutých služieb, mu bola dňa 19.03.2025 vrátená bezhotovostne (po ním uplatnenej reklamacii dňa 13.02.2025 so žiadosťou o vrátenie polovice zaplatenej sumy) finančná čiastka vo výške 24,-€ (reklamácia spotrebiteľa bola vyhodnotená ako neopodstatnená, ale z dôvodu zachovania dobrej povesti a dobrých vzťahov so spotrebiteľmi, mu boli vrátené peniaze). Následne splnomocnený právny zástupca účastníka konania uviedol, že počas celej existencie BEAUTY oddelenia nepodal žiaden spotrebiteľ v danej veci sťažnosť, je prirodzené, že ošetrenia sa posúvajú, teda vykonávajú so skorším alebo neskorším začiatkom, v dôsledku predchádzajúcich, resp. nadväzujúcich udalostí (napr. neskorší príchod spotrebiteľa na ošetrenie, alebo, ako tomu bolo v posudzovanom prípade, bol začiatok procedúry skorší z dôvodu pohodlia spotrebiteľa a predídenu jeho zbytočnému čakaniu na ďalšie ošetrenie), a preto bolo spotrebiteľovi v e-maily zo dňa 13.07.2024 uvedené, že čas ošetrenia je orientačný. Záverom splnomocnený právny zástupca účastníka konania dodal, že k porušeniu zákona nedošlo, ošetrenie bolo vykonané riadne a v časovom trvaní 30 minút, a preto navrhol zastavenie konania.

Orgán dohľadu ako správny orgán sa, po dôkladnom oboznámení so skutkovým stavom veci, berúc do úvahy zabezpečenie ochrany spotrebiteľa pred informáciami o hlavných vlastnostiach produktu, spôsobilými uviesť spotrebiteľa do omylu, ustálil v názore, že vyjadrenia účastníka konania a jeho splnomocneného právneho zástupcu nespochybnili zistený skutkový stav a jeho právne posúdenie, keď spotrebiteľ-podávateľ podnetu P-576/2024, bol, v súvislosti s procedúrou *Oxyceutical hair*, na online rozhraní účastníka konania, v potvrdení objednávky spotrebiteľa i v jeho kúpeľnom preukaze, informovaný o dĺžke trvania danej procedúry v časovom úseku 30 minút, no následne účastník konania (v reakcii na spotrebiteľov e-mail zo dňa 12.07.2024, ktorým tento, po absolvovaní predmetnej procedúry, vytýkal nedodržanie času jej trvania) dňa 13.07.2024 pripustil len orientačnosť tejto minútáže slovami: „...*máme síce na stránkach uvedených 30 minút, ale čas je orientačný, je to veľmi individuálne...*“, čím účastník konania poskytol spotrebiteľovi nejasné údaje o dobe trvania predmetnej procedúry. Skutočnosť, že spotrebiteľ vytkol nedodržanie minútáže dotknutého ošetrenia nie ihneď po jeho realizácii, ale bezodkladne po tom, čo si uvedomil jeho trvanie, nie je spochybnením zisteného nedostatku. Orgán dohľadu nehodnotí skutočnú dĺžku trvania procedúry *Oxyceutical hair*, aplikovanú dňa 07.07.2024 dotknutému spotrebiteľovi, ale hodnotí jednoznačnosť poskytovaných údajov spotrebiteľovi o dotknutej procedúre, kde zistil nedostatok. Skutočnosť, že čas trvania danej procedúry je orientačný (teda, že nemusí trvať 30 minút) potvrdil aj

splnomocnený právny zástupca účastníka konania vo svojom vyjadrení, keď uviedol: „*Je prirodzené, že pri ošetrovaní je čas ošetrovania orientačný, nakoľko samotné ošetrovanie závisí od viacerých faktorov, ako je napr. hustota vlasov, veľkosť hlavy a pod.*“ Predmetná procedúra Oxyceutical hair bola pre spotrebiteľa definovaná popisom v znení: „*Oxyceutical Hair. Inovatívne ošetrovanie pomocou prístroja Oxyceutical, pre krásne zdravé a silné vlasy. Tento systém je zameraný na prekysličenie, antioxidantáciu a prekrvenie vlasovej časti hlavy. Taktiež bojujeme s vypadávaním vlasov alebo inými estetickými problémami, ako sú napríklad mazotok, podráždená pokožka, či lupiny. Dochádza k zlepšeniu štruktúry vlasovej pokožky, pozastaveniu vypadávania vlasov a k stimulácii rastu nových vlasov. Dĺžka procedúry 30 min., Cena procedúry 48,-€.*“ Z tohoto popisu vyplýva, že sa jedná o ošetrovanie pomocou prístroja Oxyceutical, procedúrou sa bojuje s určitými problémami s cieľom dosiahnutia určitých výsledkov a dĺžka trvania danej procedúry je 30 minút. V zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa medzi hlavné vlastnosti produktu patrí aj špecifikácia produktu, očakávané výsledky a dátum dodania, ktorý vo vzťahu k posudzovanému prípadu možno vnímať ako čas trvania procedúry. V nadväznosti na vyššie uvedené je nepochybné, že dĺžka trvania procedúry Oxyceutical hair patrí medzi hlavné vlastnosti produktu. Splnomocnený právny zástupca účastníka konania sa k e-mailu účastníka konania zo dňa 13.07.2024 (adresovanému dotknutému spotrebiteľovi) vyjadril, že informáciu o orientačnom čase ošetrovania Oxyceutical hair treba vnímať v nadväznosti na možný posun začiatku daného ošetrovania pre skutočnosti, neovplyvniteľné účastníkom konania, no orgán dohľadu sa s týmto názorom nemôže stotožniť, nakoľko zo znenia daného e-mailu: „...čo sa týka tohto konkrétneho ošetrovania Oxyceutical hair, máme síce na stránkach uvedených 30 minút, ale čas je orientačný, je to veľmi individuálne. Dôležité je hlavne aplikovať celú ampulku. Na jedno ošetrovanie pripadá jedna ampulka, ktorá Vám bola aplikovaná celá, tá následne na pokožke pôsobí. Môžeme Vás ubezpečiť, že efekt ošetrovania nebol týmto časom nijako ovplyvnený...“ je zrejmé, že orientačnosť sa vzťahuje na dĺžku trvania danej procedúry, nie na možný posun začiatku predmetného ošetrovania. Orgán dohľadu vníma pozitívne vrátenie dotknutému spotrebiteľovi pomernej čiastky zaplatených financií, no predmetné nie je liberačným dôvodom z nepochybného protiprávneho konania, podobne ako neexistencia sťažnosti spotrebiteľa za celé obdobie pôsobenia BEAUTY oddelenia. Nekalá obchodná praktika ovplyvňuje konanie spotrebiteľa urobiť rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktorým sa rozumie akékoľvek rozhodnutie spotrebiteľa o tom, či, ako a za akých podmienok produkt kúpi, zaplatí zaň vcelku alebo po častiach, ponechá si ho alebo s ním bude ďalej nakladať, alebo si uplatní právo zo zmluvy bez ohľadu na to, či sa spotrebiteľ rozhodne konať alebo zdržať sa konania. Rozhodnutie o obchodnej transakcii je ovplyvnené všetkými dostupnými informáciami o produkte, poskytnutými adresnému alebo neadresnému spotrebiteľovi zo strany obchodníka a údaje uvádzajúce do omylu nemôžu byť spotrebiteľovi poskytnuté pred uzatvorením zmluvy na online rozhraní obchodníka bližšie neurčenému množstvu spotrebiteľov a ani po uzatvorení zmluvy v potvrdení objednávky či v kúpelnom preukaze konkrétneho spotrebiteľa. V zmysle ustanovenia § 5 ods. 1 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa je obchodník povinný pred uzavretím zmluvy, ktorej predmetom je poskytnutie produktu za odplatu, oznámiť spotrebiteľovi hlavné vlastnosti produktu v rozsahu primeranom druhu a povahe produktu, a forme poskytnutia informácií, a to jasným a zrozumiteľným spôsobom. Údaje o dĺžke trvania procedúry patria medzi hlavné znaky produktu potrebné pre informované rozhodnutie spotrebiteľa o obchodnej transakcii, pričom tieto údaje musia byť dostatočne jasné a zrozumiteľné. V opačnom prípade môže byť spotrebiteľ uvedený do omylu a tým sa môže zhoršiť jeho zmluvné postavenie. Orgán dohľadu zbral do úvahy všetky okolnosti posudzovaného prípadu, vrátane vyjadrení dohliadanej osoby ako účastníka konania, i jeho splnomocneného právneho zástupcu, no vzhľadom na to, že dohliadaná osoba neuniesla dôkazné bremeno o dodržaní zákazu nekalej obchodnej praktiky, a poskytla spotrebiteľovi nejasné informácie o ponúkanom produkte, nemohol orgán dohľadu prijať iný záver než ten, ktorý je uvedený vo výroku rozhodnutia. Dohliadaná osoba je nositeľom objektívnej

zodpovednosti za porušenie zákona bez ohľadu na okolnosti, ktoré spôsobili porušenie vyššie uvedeného zákazu. Zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správnych deliktov, kde sa preukazuje len porušenie právnych povinností alebo zákazov, a preto je v tomto slova zmysle právne nevýznamné, či bol zistený nedostatok spôsobený úmyselne alebo nie. Zákonodarca v súvislosti s dodržiavaním stanoveného zákazu nekalých obchodných praktík nepripúšťa žiadne výnimky. Ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter, t. j. nepripúšťajúci ich modifikáciu ani vylúčenie ich normatívneho, t. j. zaväzujúceho účinku, s dôrazom na absolútnu zodpovednosť účastníka konania, koncipovanú na objektívnom princípe. Zistený iný správny delikt patrí k ohrozovacím správnym deliktom, kedy pre definovanie protiprávneho konania stačí reálna hrozba protiprávneho následku a nie je nevyhnutné, aby následok aj nastal. Skutočnosti uvedené vo vyjadreniach účastníka konania i jeho splnomocneného právneho zástupcu neodôvodňujú zastavenie správneho konania v zmysle § 30 Správneho poriadku, podľa ktorého správny orgán konanie zastaví, ak:

- a) zistí, že ten, kto podal návrh na začatie konania, nie je účastníkom konania a nejde o konanie, ktoré môže začať správny orgán,
- b) účastník konania vzal svoj návrh na začatie konania späť a konanie sa netýka iného účastníka konania alebo ostatní účastníci konania súhlasia so späťvzatím návrhu a nejde o konanie, ktoré môže začať správny orgán,
- c) účastník konania zomrel, bol vyhlásený za mŕtveho alebo zanikol bez právneho nástupcu a konanie sa týkalo len tohto účastníka konania,
- d) účastník konania na výzvu správneho orgánu v určenej lehote neodstránil nedostatky svojho podania a bol o možnosti zastavenia konania poučený,
- e) zistí, že nie je príslušným na konanie a vec nemožno postúpiť príslušnému orgánu,
- f) zistí, že vo veci už začal konať iný príslušný správny orgán, ak sa správne orgány nedohodli inak,
- g) zistí, že pred podaním návrhu vo veci začal konať súd, ak osobitný zákon neustanovuje inak,
- h) odpadol dôvod konania začatého na podnet správneho orgánu,
- i) v tej istej veci sa právoplatne rozhodlo a skutkový stav sa podstatne nezmenil,
- j) tak ustanoví osobitný zákon.

Na základe vyššie uvedeného má orgán dohľadu za to, že dohliadaná osoba informáciami o dĺžke trvania ošetrenia *Oxyceutical hair* na svojom online rozhraní, v potvrdení objednávky dotknutého spotrebiteľa, v jeho kúpeľnom preukaze a v e-mailovej komunikácii zo dňa 13.7.2024, naplnila skutkovú podstatu nekalých obchodných praktík a konala v rozpore so zákonom o ochrane spotrebiteľa.

Ako obchodník podľa § 52 ods. 3 Občianskeho zákonníka, **nesmie Slovenské liečebné kúpele Rajecké Teplice, a.s.** v zmysle ustanovení § 4 ods. 2 písm. a/, § 9 ods. 1, § 9 ods. 5, § 9 ods. 6, § 11 ods. 2 a § 11 ods. 4 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa porušiť zákaz používať nekalé obchodné praktiky, a to klamlivým opomenutím konania, poskytnutím spotrebiteľovi podstatných informácií o hlavných vlastnostiach produktu nejasným spôsobom.

Predmetom výkonu dohľadu Slovenskej obchodnej inšpekcie je porovnávanie zisteného stavu so stavom požadovaným všeobecne záväznými právnymi predpismi, ktorých dodržiavanie je Slovenská obchodná inšpekcia oprávnená kontrolovať. Inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie pri výkone dohľadu postupovali v súlade s platnými právnymi predpismi, vychádzali len z vlastných zistení, a objektívne zistili a posúdili skutkový stav. Z tohto pohľadu je rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, stav zistený v čase výkonu dohľadu.

Tým bol porušený § 4 ods. 2 písm. a/, § 9 ods. 1, § 9 ods. 5, § 9 ods. 6, § 11 ods. 2 a § 11 ods. 4 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa.

V zmysle § 41 zákona o ochrane spotrebiteľa uloží orgán dohľadu dohliadanej osobe za porušenie povinnosti podľa tohto zákona alebo záväzného aktu Európskej únie

a/ pokutu podľa § 43

b/ povinnosť odstrániť alebo zmeniť obsah zverejnený v online rozhraní alebo

c/ povinnosť zabezpečiť vymazanie domény.

V zmysle § 43 ods. 1 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa môže orgán dohľadu uložiť dohliadanej osobe za porušenie povinnosti podľa § 4 ods. 1 písm. g), ods. 2 písm. a), b), f) a g), § 5 ods. 1 písm. a) až k), ods. 2, § 15 ods. 1, 3 až 5, 7 až 9, § 16 ods. 1 a 2, § 17 ods. 1 až 5, 10 až 13, § 20 ods. 9 a 13, § 22 ods. 1, 2, 4 až 9 alebo za porušenie povinnosti podľa § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s § 3 ods. 2, § 19 ods. 1 a 2, § 20 ods. 1 až 3, 5, 6 a 10 a § 21 ods. 3 až 6 pokutu vo výške od 200 eur do 2 % obratu dohliadanej osoby za predchádzajúce účtovné obdobie, najviac 200 000 eur.

V zmysle § 43 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa sa obratom podľa § 43 ods. 1 až 3 rozumie súčet všetkých tržieb, výnosov alebo príjmov z predaja alebo poskytovania produktov bez nepriamych daní, ku ktorému sa pripočíta finančná pomoc poskytnutá dohliadanej osobe. Do obratu podľa § 43 ods. 2 a ods. 3 písm. b) a d) sa započíta obrat dohliadanej osoby vo všetkých členských štátoch, v ktorých porušenie povinnosti dohliadanej osoby spôsobilo, spôsobuje alebo môže spôsobiť ujmu na kolektívnych záujmoch spotrebiteľov, ak je možné zistiť obrat v iných členských štátoch. Obrat vyjadrený v cudzej mene sa prepočíta na eurá, pričom na prepočet cudzej meny na eurá sa použije priemer referenčných výmenných kurzov určených a vyhlásených Európskou centrálnou bankou alebo Národnou bankou Slovenska, ktoré sú platné pre príslušné účtovné obdobie.

V zmysle § 43 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa sa predchádzajúcim účtovným obdobím rozumie účtovné obdobie, za ktoré bola zostavená posledná riadna účtovná závierka.

V zmysle § 43 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa sa finančnou pomocou poskytovanou dohliadanej osobe rozumie každá peňažná pomoc poskytnutá z verejných prostriedkov, ktorá sa týka činnosti dohliadanej osoby, a ktorá sa prejaví v cene produktu.

Z verejne dostupného registra účtovných závierok www.registeruz.sk bolo zistené, že za predchádzajúce účtovné obdobie od 1.1.2023 do 31.12.2023 dosiahla dohliadaná osoba obrat vo výške 20 873 894,-€, z ktorého 2% predstavujú sumu 417 477,88€. Na základe vyššie uvedeného mohol orgán dohľadu uložiť dohliadanej osobe za zistené porušenie povinnosti, resp. zákazu pokutu vo výške od 200,-€ do 417 477,88€.

V zmysle § 42 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa orgán dohľadu pri rozhodovaní o druhu sankcie a jej výmere prihliada na

a) závažnosť, povahu, spôsob, rozsah, trvanie a okolnosti porušenia povinnosti,

b) záujem dohliadanej osoby o odstránenie alebo o zmiernenie negatívnych dôsledkov porušenia povinnosti vo vzťahu k spotrebiteľom, ktorý preukázateľne prejavila do vydania rozhodnutia o uložení sankcie,

c) predchádzajúce porušenia právnych predpisov, ktorých sa obchodník dopustil,

d) finančné výhody, ktoré dohliadaná osoba získala porušením povinnosti, alebo finančné straty, ktoré dohliadaná osoba v dôsledku porušenia povinnosti neutrpela, ak má orgán dohľadu tieto informácie k dispozícii,

- e) sankciu uloženú príslušným orgánom iného členského štátu za rovnaké porušenie povinnosti, ak ide o porušenie povinnosti v rozsahu podľa osobitného predpisu,¹⁰⁹⁾
- f) iné prítážujúce a poľahčujúce okolnosti.

Konaním účastníka konania boli naplnené všetky znaky nekalej obchodnej praktiky: t. j. rozpor s požiadavkami odbornej starostlivosti a podstatné narušenie ekonomického správania spotrebiteľa, keď spotrebiteľ rozumne očakával od obchodníka pri konaní, t. j. pri ponuke a predaji produktu, starostlivosť zodpovedajúcu čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery, teda zabezpečenie pre spotrebiteľa údajov o dĺžke trvania procedúry *Oxyceutical Hair* v jednoznačnej, zrozumiteľnej a jasnej podobe, neumožňujúcej uviesť ho do omylu. Zákon o ochrane spotrebiteľa definuje *rozhodnutie o obchodnej transakcii* ako akékoľvek rozhodnutie spotrebiteľa o tom, či, ako a za akých podmienok produkt kúpi, zaplatí zaň vcelku alebo po častiach, ponechá si ho alebo s ním bude ďalej nakladať, alebo si uplatní právo zo zmluvy bez ohľadu na to, či sa spotrebiteľ rozhodne konať alebo zdržať sa konania. Daným konaním účastníka konania mohol byť spotrebiteľ uvedený do omylu ohľadom hlavných vlastností produktu, t. j. ohľadom minútáže realizácie dotknutého ošetrovania, a to vyvolaním u spotrebiteľa dojmu iného časového úseku vykonania danej procedúry (t. j. v dĺžke 30 minút informovaním na online rozhraní, v potvrdení objednávky spotrebiteľa a v jeho kúpeľnom preukaze), než v akom v skutočnosti mohla byť procedúra realizovaná (keď v e-maily zo dňa 13.07.2024 bolo pripustené, že dĺžka trvania 30 minút je len orientačná). Účel zákona o ochrane spotrebiteľa stanovujúci zákaz nekalých obchodných praktík, sledujúci posilnenie dôvery európskych spotrebiteľov pri realizovaní ich nákupov, nebol konaním obchodníka naplnený. Obchodné praktiky možno definovať ako činnosti súvisiace s *reklamou, predajom alebo dodávkou produktu spotrebiteľovi*, ktoré zahŕňajú akékoľvek vlastné činnosti, opomenutia, spôsoby správania, vyjadrenia alebo *obchodnú komunikáciu*, vrátane marketingu a reklamy, ktorú vykonáva obchodník. Pri nekalej obchodnej praktike sa tieto činnosti, podľa konkrétnych kritérií, považujú za neprijateľné voči spotrebiteľovi. Za spotrebiteľa sa podľa výkladu Európskeho súdneho dvora považuje spotrebiteľ, ktorý je primerane dobre informovaný a primerane vnímavý a opatrný, pričom sa berú do úvahy spoločenské, kultúrne a jazykové faktory. Po zohľadnení nekalej obchodnej praktiky, vrátane miery v akej bola spôsobilá ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho právo na informácie o hlavných vlastnostiach produktu, medzi ktoré patrí aj dĺžka trvania predmetnej procedúry, nemožno uvedené konanie účastníka konania považovať za nezávažné porušenie zákona.

Rozsah porušenia zákazu používať nekalú obchodnú praktiku spočíva v tom, že v čase uzatvárania zmluvy medzi dohliadanou osobou a spotrebiteľom-podávateľom podnetu P-576/2024, bol spotrebiteľ na online rozhraní dohliadanej osoby informovaný o určitom čase trvania ošetrovania *Oxyceutical Hair*, tento čas bol uvedený i v potvrdení objednávky spotrebiteľa i v jeho kúpeľnom preukaze, no následne, po absolvovaní procedúry, sa spotrebiteľ dozvedel, že dohliadanou osobou deklarovaný čas je len orientačný, teda že nie je smerodajný, čím neboli spotrebiteľovi poskytnuté jasné údaje o hlavných vlastnostiach dotknutého produktu.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení zákonom stanoveného zákazu, ktorého sa účastník konania dopustil informáciami v spotrebiteľskej zmluve, ktorej súčasťou boli údaje na online rozhraní účastníka konania, v potvrdení objednávky spotrebiteľa, v jeho kúpeľnom preukaze i v e-mailovej komunikácii.

Protiprávne konanie svojou povahou bolo spôsobilé ovplyvniť nielen dotknutého spotrebiteľa-podávateľa podnetu, ale aj značné množstvo iných spotrebiteľov vzhľadom na to, že do omylu uvádzajúce údaje boli poskytnuté aj prostredníctvom prostriedku diaľkovej komunikácie, t. j. na online rozhraní účastníka konania.

Čas trvania protiprávneho konania možno datovať na obdobie od uzatvorenia zmluvy na diaľku medzi účastníkom konania a spotrebiteľom-podávateľom podnetu P-576/2024 pravdepodobne v júli 2024 (pobyt trval odo dňa 05.07.2024 do dňa 08.07.2024) do súčasnosti, nakoľko informácia o trvaní procedúry *Oxyceutical Hair* v dĺžke 30 minút je dostupná na online rozhraní účastníka konania i v čase vydania tohoto rozhodnutia.

Následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajú v porušení práva spotrebiteľa na konanie účastníka konania, ktoré podstatne nenarušuje ekonomické správanie spotrebiteľa aj vo vzťahu k právu na informácie, konkrétne vo vzťahu k právu na jasné údaje o podstatných charakteristikách produktu. Zistený iný správny delikt patrí k ohrozovacím správnym deliktom, kedy pre definovanie protiprávneho konania stačí reálna hrozba protiprávneho následku a nie je nevyhnutné, aby následok aj nastal. V posudzovanom prípade sa spotrebiteľ vo svojom podnete, adresovanom orgánu dohľadu, v súvislosti s následkami porušenia zákona (keď spotrebiteľovi, podľa jeho vyjadrenia, bola daná procedúra aplikovaná v trvaní 15 minút namiesto deklarovaných 30 minút), jednoznačne vyjadril: „*Keby som dopredu vedela, že ošetrovanie vlasov bude také krátke, neobjednala by som si ho.*“

Orgán dohľadu pri rozhodovaní o výmere sankcie prihliadol aj na záujem dohliadanej osoby zmierniť následky porušenia zisteného zákazu vo vzťahu k spotrebiteľovi-podávateľovi podnetu P-576/2024, ktorému účastník konania vrátil polovicu zaplatenej sumy za realizovanú procedúru.

Taktiež bolo zohľadnené, že účastník konania sa v posledných piatich rokoch nedopustil porušenia právnych predpisov, a poskytol orgánu dohľadu súčinnosť, potrebnú k prešetreniu podnetu spotrebiteľa. Orgánu dohľadu nie sú známe finančné výhody, ktoré dohliadaná osoba získala porušením zákazu používať nekalú obchodnú praktiku, ako ani finančné straty, ktoré dohliadaná osoba v dôsledku porušenia daného zákazu neutrpela.

Orgán dohľadu neaplikoval § 44 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa o znížení sadzby pokuty za porušenie zákazu používať nekalú obchodnú praktiku na polovicu, nakoľko dohliadaná osoba po začatí konania o porušení povinnosti do vydania rozhodnutia o uložení pokuty orgánu dohľadu nepreukázala, že ukončila porušovanie zákazu (aj keď vo vzťahu k spotrebiteľovi, ktorý bol poškodený porušením zákonného zákazu, nápravu vykonala).

Účastník konania ako obchodník je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa, od začiatku vykonávania svojej podnikateľskej činnosti, pričom normotvorca v súvislosti s dodržiavaním stanoveného zákazu, uvedeného v danej právnej norme, nepripúšťa žiadne výnimky.

Účastník konania ako obchodník, ktorý ponúka a predáva produkty spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok ich ponuky a predaja bez ohľadu na úmysel alebo nedbanlivosť alebo akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili porušenie zákona.

Účastník konania pri plnení si svojich informačných povinností nekonal s odbornou starostlivosťou, keď nezabezpečil jasnú a zrozumiteľnú informáciu o hlavných vlastnostiach ponúkaného produktu.

Konaním účastníka konania došlo k zásahu do práv spotrebiteľa, a to vo vzťahu k spôsobu a rozsahu informovania spotrebiteľa o nákupných podmienkach, čo mohlo spotrebiteľovi pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany obchodníka, poškodiť.

Účelom zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý je vyjadrený v § 3 ods. 1, je zabezpečenie pre každého spotrebiteľa právo na informácie a na ochranu jeho ekonomických záujmov. Preukázaním vyššie uvedeného nedostatku nebol tento účel v zákonom stanovenej miere dosiahnutý.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu, dodržal zásadu materiálnej (objektívnej) pravdy spoločne so zásadou zákonnosti a zásadou voľného hodnotenia dôkazov v zmysle Správneho poriadku a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v tomto prípade spoľahlivo preskúmaný.

V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy SR č. 460/1992 Zb. sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon- v uvedenom prípade zákon o ochrane spotrebiteľa.

Správny delikt je protiprávne konanie, ktorého znaky sú stanovené v zákone, za ktoré správny orgán, na základe zákona, ukladá sankcie.

Ukladanie potihov za správne delikty podlieha uváženiu správneho orgánu (diskrečná právomoc), v ktorom správny orgán v rámci zákonom dovoľného rozhodovacieho procesu v stanovených limitoch uplatňuje svoju právomoc a určí výšku sankcie. Správny orgán pri určení konkrétnej výšky pokuty použil svoju diskrečnú právomoc v rámci zákonného rámca, z ktorého nijakým spôsobom nevybočil.

Použitie správnej úvahy musí byť v súlade so zásadami logického uvažovania a rozhodnutie, ktoré je výsledkom tohto procesu, musí byť riadne zdôvodnené. V nadväznosti na vyššie uvedené je výška potihu v napadnutom rozhodnutí náležite odôvodnená špecifikáciou všetkých zákonných kritérií ovplyvňujúcich jej určenie.

Sankcia musí plniť, okrem iného, aj represívnu funkciu, a aby ju spĺňala, musí byť citeľná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť ako trest (represia) za spáchanie iných správnych deliktov. Ak by totiž represívna zložka nebola citeľná, nemožno rozumne očakávať ani naplnenie ďalšej z funkcií pokuty, ktorou je prevencia (vrátane individuálnej aj generálnej prevencie), a to jednak do vnútra – vo vzťahu k zodpovednostnému subjektu, ktorý si po primerane uloženej sankcii, zodpovedajúcej zistenému nedostatku do budúca rozmyslí, či znovu poruší daný prepis, ale aj smerom navonok- vo vzťahu k ostatným podnikateľským subjektom, ktorých má odstrašiť od porušovania obdobnej povinnosti, ako v prípade účastníka konania. Výška potihu bola v rámci administratívneho trestania diferencovaná a individualizovaná v nadväznosti na obe funkcie peňažnej sankcie.

Pri určení výšky sankcie boli zobraňované do úvahy všetky vyjadrenia sa účastníka konania i jeho splnomocneného právneho zástupcu k zistenému nedostatku.

Po zvážení a vyhodnotení všetkých podkladov rozhodnutia, s prihliadnutím na všetky okolnosti riešenej záležitosti, s dôrazom na relevanciu ochrany práva na informácie a práva na ochranu ekonomických záujmov spotrebiteľov, ktorí mohli byť poskytnutím nejasných informácií o hlavných vlastnostiach produktu zo strany účastníka konania dotknutí, považuje správny orgán stanovenú sankciu za primeranú, plniacu preventívnu i represívnu funkciu, a určenú za dodržania zásady proporcionality a spravodlivosti, keď vyrúbený postih nepredstavuje neprimeraný trest k zistenému správne deliktu. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti rozhodnutia.

POUČENIE :

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Ústrednému inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.



ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. e/, 4 ods. 1, § 4 ods. 2 a § 4 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 (**d'alej len zákon o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa**), § 26 ods. 1 písm. b/, § 26 ods. 7 písm. b/ zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (**d'alej aj zákon o ochrane spotrebiteľa**) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov (**d'alej len Správny poriadok**)

r o z h o d o l takto:

účastníkovi konania: **KÚPELE LÚČKY a.s., sídlo: 034 82 Lúčky 530**

- dátum a miesto výkonu dohľadu: dohľad bol vykonaný na diaľku dňa 24.09.2024, dňa 01.10.2024 a dňa 3.10.2024 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina (**d'alej aj orgán dohľadu**) vyhotovením printscreenov online rozhrania účastníka konania www.kupele-lucky.sk, posúdením podstránok daného online rozhrania: *Pobyty, Liečba, Procedúry, Ubytovanie, Voľný čas, Aqua-vital park, Novinky, O nás, Kontakt, Kultúrne podujatia, Gastronómia, Mapa areálu, Webkamera, Fondy EU, GDPR, Obchodné podmienky, Zľavové karty, Oznamovanie protispoločenskej činnosti* a následným vyhotovením písomnej zápisnice zo dňa 03.10.2024, doručenej účastníkovi konania do jeho elektronickej schránky na ústrednom portáli verejnej správy www.slovensko.sk dňa 04.10.2024 na základe elektronickej doručenký (prílohou danej zápisnice boli podstránky daného online rozhrania *Obchodné podmienky* a *Pobyty*)

IČO: 31 633 218

1. pre porušenie zákazu zo strany obchodníka v zmysle § 4 ods. 2 písm. a/, § 9 ods. 1, § 9 ods. 5, § 9 ods. 6, § 11 ods. 1 a § 11 ods. 4 písm. c/ zákona o ochrane spotrebiteľa

- používať nekalé obchodné praktiky, a to klamlivým opomenutím podstatnej informácie o predajnej cene produktu, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil informované rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, keď bolo dohľadom na diaľku, vykonaným inšpektormi Slovenskej obchodnej inšpekcie s dohliadanou osobou-obchodníkom-účastníkom konania: **KÚPELE LÚČKY a.s., sídlo: 034 82 Lúčky 530** na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina dňa 24.09.2024, dňa 01.10.2024 a dňa 03.10.2024 (vyhotovením printscreenov online rozhrania účastníka konania www.kupele-lucky.sk, využitím ktorého je uzatváraná zmluva na diaľku medzi obchodníkom a spotrebiteľom, ďalej posúdením podstránok daného online rozhrania: *Pobyty, Liečba, Procedúry, Ubytovanie, Voľný čas, Aqua-vital park, Novinky, O nás, Kontakt, Kultúrne podujatia, Gastronómia, Mapa areálu, Webkamera, Fondy EU, GDPR, Obchodné podmienky, Zľavové karty, Oznamovanie protispoločenskej činnosti* a následným vyhotovením písomnej zápisnice zo dňa 03.10.2024, doručenej účastníkovi konania do jeho elektronickej schránky na ústrednom portáli verejnej správy www.slovensko.sk dňa 04.10.2024 na základe elektronickej doručky, ktorej prílohou boli podstránky daného online rozhrania *Obchodné podmienky* a *Pobyty*) zistené, že na online rozhraní účastníka konania www.kupele-lucky.sk na podstránke *Obchodné podmienky* (ďalej **len OP**) v dokumente *Všeobecné obchodné podmienky predaja pobytov a služieb spoločnosti KÚPELE LÚČKY a.s.* v časti **STORNO PODMIENKY** obchodník uvádzal: „...Príplatok za špeciálne požiadavky (výber konkrétnej kategórie ubytovania, izby, poschodia, orientácie izby, balkóna...) sa účtuje k cene pobytu poplatkom 3,-€/deň, najviac do sumy 50,-€....“, čím **obchodník porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky, a to klamlivým opomenutím podstatnej informácie o predajnej cene produktu, teda o predajnej cene každej špeciálnej požiadavky,** keď obchodník každú špeciálnu požiadavku, t. j. výber konkrétnej kategórie ubytovania, izby, poschodia, orientácie izby či balkóna, neoceníl konkrétnou cenou, ale len cenovým rozpätím od 3,-€ do 50,-€; **túto podstatnú informáciu potreboval priemerný spotrebiteľ v závislosti od kontextu na to, aby urobil informované rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým sa zapríčinilo alebo mohlo zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil** (za porušenie tohto zákazu môže orgán dohľadu uložiť dohliadanej osobe-účastníkovi konania v zmysle § 43 ods. 1 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške od 200,-€ do 2% obratu dohliadanej osoby za predchádzajúce účtovné obdobie, najviac 200 000,-€)

2. pre porušenie zákazu zo strany obchodníka v zmysle § 4 ods. 2 písm. c/ v nadväznosti na § 3 ods. 1 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa

- upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, ktoré mu vyplýva z tohto zákona, keď bolo vyššie uvedeným dohľadom na diaľku zistené, že na online rozhraní účastníka konania www.kupele-lucky.sk na podstránke *OP* v dokumente *Všeobecné obchodné podmienky predaja pobytov a služieb spoločnosti KÚPELE LÚČKY a.s.* v časti **STORNO PODMIENKY** obchodník uvádzal: „...Pokiaľ sú KÚPELE LÚČKY a.s. povinné vrátiť klientovi adekvátnu časť zaplatených služieb, urobia tak do 30 dní. Táto finančná čiastka bude znížená o príslušný storno poplatok vo výške hore uvedenej, prípadne administratívny poplatok v paušálnej výške 10 EUR. Transakčné náklady spojené s vrátením ceny služieb idú na vrub klienta....“, čím **obchodník porušil zákaz upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov, ktoré mu vyplýva zo zákona o ochrane spotrebiteľa,** keď obchodník žiadnym spôsobom nekonkretizoval za aké plnenie, poskytnuté spotrebiteľovi, mu bude prípadne účtovaný

administratívny poplatok, a to v paušálnej sume 10,-€, čo môže mať za následok vznik priamej majetkovej ujmy na strane spotrebiteľa, spôsobilej poškodiť jeho ekonomické záujmy (za porušenie tohto zákazu môže orgán dohľadu uložiť dohliadanej osobe-účastníkovi konania v zmysle § 43 ods. 1 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške od 100,-€ do 1% obratu dohliadanej osoby za predchádzajúce účtovné obdobie, najviac 100 000,-€)

u k l a d á

podľa § 41 písm. a/ v nadväznosti na § 43 ods. 1 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa úhrnnú pokutu vo výške **800,- €**, **slovom osemsto eur**, ktorú je účastník konania povinný (á) zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-01290524.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 24.09.2024, dňa 01.10.2024 a dňa 03.10.2024 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina, z vlastnej iniciatívy, s dohliadanou osobou=obchodníkom=účastníkom konania: KÚPELE LÚČKY a.s., sídlo: 034 82 Lúčky 530 dohľad na diaľku, zameraný na kontrolu jeho online rozhrania www.kupele-lucky.sk, a to vyhotovením printscreenov daného online rozhrania účastníka konania, posúdením podstránok predmetného online rozhrania: *Pobyty, Liečba, Procedúry, Ubytovanie, Voľný čas, Aqua-vital park, Novinky, O nás, Kontakt, Kultúrne podujatia, Gastronómia, Mapa areálu, Webkamera, Fondy EU, GDPR, Obchodné podmienky, Zľavové karty, Oznamovanie protispoločenskej činnosti* a následným vyhotovením písomnej *zápisnice zo dňa 03.10.2024*, doručenej účastníkovi konania do jeho elektronickej schránky na ústrednom portáli verejnej správy www.slovensko.sk dňa 04.10.2024 na základe elektronickej doručenky (prílohou danej zápisnice boli podstránky daného online rozhrania *Obchodné podmienky* a *Pobyty*).

V zmysle § 1 ods. 1 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa tento zákon upravuje práva a povinnosti spotrebiteľov (s odkazom na § 52 ods. 4 Občianskeho zákonníka), obchodníkov (s odkazom na § 52 ods. 3 Občianskeho zákonníka) a iných osôb pri ponuke, predaji a poskytovaní produktov, pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy.

V zmysle § 52 ods. 3 Občianskeho zákonníka (zákona č. 40/1964 Zb., v znení neskorších predpisov) je obchodníkom osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, a to aj prostredníctvom inej osoby, ktorá koná v jej mene alebo na jej účet.

V zmysle § 52 ods. 4 Občianskeho zákonníka je spotrebiteľom fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.

V zmysle § 2 písm. c/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa na účely tohoto zákona produktom rozumie tovar, služba, digitálny obsah, nehnuteľnosť, elektrina, voda alebo plyn, ktoré nie sú na predaj v obmedzenom objeme alebo v určenom množstve, teplo, práva a záväzky.

V zmysle § 3 ods. 1 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa má každý spotrebiteľ právo na ochranu zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov.

V zmysle § 4 ods. 2 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa nesmie obchodník používať nekalé obchodné praktiky.

V zmysle § 4 ods. 2 písm. c/ zákona o ochrane spotrebiteľa nesmie obchodník upierať spotrebiteľovi práva, ktoré mu vyplývajú z tohto zákona alebo z právne záväzných aktov Európskej únie.

V zmysle § 9 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa sa obchodná praktika považuje za nekalú, ak
a/ je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti,
b/ vo vzťahu k produktu podstatne narušuje alebo môže podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa, ku ktorému sa obchodná praktika dostane, alebo ktorému je adresovaná, alebo priemerného člena skupiny spotrebiteľovi, ak je obchodná praktika orientovaná na určitú skupinu spotrebiteľov.

V zmysle § 9 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa sa podstatným narušením ekonomického správania spotrebiteľa rozumie využitie obchodnej praktiky na značné obmedzenie schopnosti spotrebiteľa urobiť informované rozhodnutie, v dôsledku ktorého spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

V zmysle § 9 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa sa za nekalú obchodnú praktiku považuje najmä klamlivé konanie, klamlivé opomenutie konania a agresívna obchodná praktika. Zoznam obchodných praktík, ktoré sa vždy považujú za nekalé, je uvedený v prílohe č. 1.

V zmysle § 9 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa sú nekalé obchodné praktiky zakázané pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie. Používanie nekalých obchodných praktík sa zakazuje aj v súvislosti s plnením záväzku spotrebiteľa vrátane vymáhania pohľadávky vyplývajúcej zo zmluvy.

V zmysle § 11 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je klamlivé opomenutie konania obchodná praktika, ktorá s prihliadnutím na jej znaky, okolnosti a obmedzenia prostriedku komunikácie opomenie podstatnú informáciu, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil informované rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

V zmysle § 11 ods. 4 písm. c/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa pri výzve na kúpu za podstatné informácie podľa odsekov 1 a 2, ak už nie sú zrejmé z kontextu, považujú informácie o predajnej cene produktu.

V zmysle § 26 ods. 1 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa dohľad nad dodržiavaním povinností obchodníka, prevádzkovateľa online trhu, organizátora predajnej akcie, výrobcu, splnomocneného zástupcu výrobcu, dovozcu, distribútora, iného hospodárskeho subjektu, osoby, ktorá v mene veriteľa alebo vo vlastnom mene uplatňuje alebo vymáha pohľadávku súvisiacu so zmluvou, a inej osoby, ktorej tento zákon alebo právne záväzný akt Európskej únie ukladá povinnosť okrem spotrebiteľa (ďalej aj dohliadaná osoba) vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia (s odkazom na § 3 zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa).

V zmysle § 26 ods. 7 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia dohľad nad dodržiavaním povinností podľa § 4 až 8, § 13, § 15 až 17, § 20 ods. 9 a 13 a § 22 a povinnosti podľa právne záväzného aktu Európskej únie, nad ktorými nevykonávajú dohľad orgány dohľadu podľa odsekov 2 až 6 a pri ponuke a predaji zmiešaného tovaru, ak sa porušenie povinnosti nevzťahuje výlučne na druh tovaru, nad ktorým vykonáva dohľad orgán dohľadu podľa odsekov 4 až 6.

V zmysle § 3 ods. 1 zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa je orgánom kontroly vnútorného trhu Slovenská obchodná inšpekcia; vo svojej kontrolnej a rozhodovacej činnosti je nezávislá.

V zmysle § 3 ods. 2 zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa je Slovenská obchodná inšpekcia orgánom štátnej správy podriadeným Ministerstvu hospodárstva Slovenskej republiky (ďalej aj MH SR). Je rozpočtovou organizáciou napojenou na štátny rozpočet v kapitole MH SR. Člení sa na Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave a na jemu podriadené inšpektoráty Slovenskej obchodnej inšpekcie, a to:

- a) Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj,
- b) Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj,
- c) Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj,
- d) Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj,
- e) Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj,
- f) Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj,
- g) Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj,
- h) Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj.

V zmysle § 27 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa môže orgán dohľadu začať dohľad z vlastnej iniciatívy alebo podľa osobitného predpisu.

V zmysle § 27 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa sa dohľad vykonáva získaním, spracúvaním a vyhodnocovaním informácií a podkladov o činnosti dohliadanej osoby.

V zmysle § 27 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa postupuje orgán dohľadu pri výkone dohľadu nezávisle a nestranne a využíva aj podnety a návrhy od spotrebiteľov a spotrebiteľských organizácií. Orgán dohľadu nie je podnetmi a návrhmi podľa prvej vety viazaný.

V zmysle § 28 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa môže orgán dohľadu vykonávať dohľad na mieste a dohľad na diaľku.

V zmysle § 28 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa sa dohľad na mieste vykonáva priamo u dohliadanej osoby alebo na inom mieste, ktoré súvisí s činnosťou dohliadanej osoby. Dohľad na diaľku sa vykonáva získavaním, spracúvaním a vyhodnocovaním informácií a podkladov inak ako dohľadom na mieste, najmä na základe informácií a podkladov predložených dohliadanou osobou alebo inou osobou podľa § 28 ods. 4 citovanej právnej normy alebo kontrolou online rozhrania.

Orgán dohľadu vykonal z vlastnej iniciatívy s dohliadanou osobou=obchodníkom=účastníkom konania: **KÚPELE LÚČKY a.s., sídlo: 034 82 Lúčky 530** dňa 24.09.2024, dňa 01.10.2024 a dňa 03.10.2024 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina dohľad, vyhotovením printscreenov online rozhrania účastníka konania www.kupele-lucky.sk, posúdením podstránok predmetného online rozhrania: *Pobyty, Liečba, Procedúry, Ubytovanie, Voľný čas, Aqua-vital park, Novinky, O nás, Kontakt, Kultúrne podujatia, Gastronómia, Mapa areálu, Webkamera, Fondy EU, GDPR, Obchodné podmienky, Zľavové karty, Oznamovanie protispoločenskej činnosti* a následným vyhotovením písomnej zápisnice zo dňa 03.10.2024 (doručenej účastníkovi konania do jeho elektronickej schránky na ústrednom portáli verejnej správy www.slovensko.sk dňa 04.10.2024 na základe elektronickej doručenky), ktorej súčasťou bol záznam o poučení dohliadanej osoby pred začatím konania o porušení povinnosti podľa § 47 zákona o ochrane spotrebiteľa a o podmienkach odloženia vecí podľa § 38 ods. 1 písm. b/ a d/ citovanej právnej normy, o možnosti prijať dobrovoľné opatrenie a o dôsledkoch jeho prijatia podľa § 38 ods. 1 písm. c/ zákona o ochrane spotrebiteľa, spolu s určením lehoty 30 dní odo dňa doručenia písomného poučenia na preukázanie splnenia podmienok pre odloženie vecí podľa § 38 ods. 1 písm. b/ alebo d/ zákona o ochrane spotrebiteľa alebo na doručenie návrhu dobrovoľného opatrenia podľa § 35 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Výkonom dohľadu na diaľku bolo zistené, že na online rozhraní účastníka konania www.kupele-lucky.sk na podstránke OP v dokumente *Všeobecné obchodné podmienky predaja pobytov a služieb spoločnosti KÚPELE LÚČKY a.s.* v časti STORNO PODMIENKY obchodník uvádzal:

1. „...Priplatok za špeciálne požiadavky (výber konkrétnej kategórie ubytovania, izby, poschodia, orientácie izby, balkóna...) sa účtuje k cene pobytu poplatkom 3,-€/deň, najviac do sumy 50,-€....“, čím **obchodník porušil zákaz používať nekalé obchodné praktiky, a to klamlivým opomenutím podstatnej informácie o predajnej cene produktu, teda o predajnej cene každej špeciálnej požiadavky**, keď obchodník každú špeciálnu požiadavku, t. j. výber konkrétnej kategórie ubytovania, izby, poschodia, orientácie izby či balkóna, neocenil konkrétnou cenou, ale len cenovým rozpätím od 3,-€ do 50,-€; **túto podstatnú informáciu potreboval priemerný spotrebiteľ v závislosti od kontextu na to, aby urobil informované rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým sa zapríčinilo alebo mohlo zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil**; za porušenie tohto zákazu môže orgán dohľadu uložiť dohliadanej osobe-účastníkovi konania v zmysle § 43 ods. 1 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške od 200,-€ do 2% obratu dohliadanej osoby za predchádzajúce účtovné obdobie, najviac 200 000,-€
2. „...Pokiaľ sú KÚPELE LÚČKY a.s. povinné vrátiť klientovi adekvátnu časť zaplatených služieb, urobia tak do 30 dní. Táto finančná čiastka bude znížená o príslušný storno poplatok vo výške hore uvedenej, prípadne administratívny poplatok v paušálnej výške 10 EUR. Transakčné náklady spojené s vrátením ceny služieb idú na vrub klienta....“, čím **obchodník porušil zákaz upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov, ktoré mu vyplýva zo zákona o ochrane spotrebiteľa**, keď obchodník žiadnym spôsobom nekonkretizoval za aké plnenie, poskytnuté spotrebiteľovi, mu bude prípadne účtovaný administratívny poplatok, a to v paušálnej sume 10,-€, čo môže mať za následok vznik priamej majetkovej ujmy na strane spotrebiteľa, spôsobilej poškodiť jeho ekonomické záujmy; za porušenie tohto zákazu môže orgán dohľadu uložiť dohliadanej osobe-účastníkovi konania v zmysle § 43 ods. 1 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške od 100,-€ do 1% obratu dohliadanej osoby za predchádzajúce účtovné obdobie, najviac 100 000,-€.

Vo vyjadrení k zápisnici zo dňa 09.10.2024 (doručenom orgánu dohľadu dňa 09.10.2024 prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk) účastník konania uviedol, že v II. kvartáli roku 2024 menil svoju internetovú stránku, omylom tam vložil neplatné OP, informácia o doplatkoch za špeciálnu požiadavku bola zasielaná spotrebiteľovi poštou formou pozývacieho listu, následne boli tieto doplatky zrušené a v súčasnosti už neplatia. Rovnako došlo aj k zmene storno podmienok, administratívny poplatok nebol nikdy vyberaný, a v prílohe zaslal nové OP, platné od 01.06.2024.

Za zistené porušenie povinnosti zodpovedá účastník konania- **KÚPELE LÚČKY a.s.** ako dohliadaná osoba v plnom rozsahu.

V zmysle § 47 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je orgán dohľadu povinný najneskôr pred začatím konania o porušení povinnosti poučiť dohliadanú osobu o podmienkach odloženia veci podľa § 38 ods. 1 písm. b) a d), o možnosti prijať dobrovoľné opatrenie a o dôsledkoch jeho prijatia podľa § 38 ods. 1 písm. c); to neplatí, ak ide o opakované porušenie tej istej povinnosti, za ktorej porušenie už bola dohliadanej osobe uložená sankcia orgánom dohľadu, počas 12 mesiacov odo dňa právoplatnosti predchádzajúceho rozhodnutia o uložení sankcie, alebo o porušenie povinnosti, ktorého sa dohliadaná osoba dopustila skôr, ako bolo vydané rozhodnutie, ktorým orgán dohľadu uložil dohliadanej osobe sankciu za porušenie inej povinnosti.

V zmysle § 47 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa môže orgán dohľadu vykonať poučenie podľa § 47 ods. 1 aj ústne. Orgán dohľadu vyhotoví o poučení podľa prvej vety záznam do zápisnice.

V zmysle § 47 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa určí orgán dohľadu v poučení podľa § 47 ods. 1 lehotu, ktorá nesmie byť kratšia ako 30 dní od doručenia písomného poučenia alebo od oznámenia poučenia podľa § 47 ods. 2, v ktorej dohliadaná osoba môže orgánu dohľadu preukázať splnenie podmienok pre odloženie veci podľa § 38 ods. 1 písm. b) alebo písm. d) alebo doručiť návrh dobrovoľného opatrenia podľa § 35 ods. 4. Orgán dohľadu môže na žiadosť dohliadanej osoby predĺžiť lehotu podľa prvej vety najviac o 30 dní, v odôvodnených prípadoch aj opakovane.

V zmysle § 35 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa sa dobrovoľným opatrením rozumie písomné záväzné vyhlásenie dohliadanej osoby, že dobrovoľne ukončila alebo ukončí porušovanie povinnosti a ak to povaha porušenia pripúšťa, aj vykonala alebo vykoná nápravu v prospech spotrebiteľov, ktorí boli poškodení porušením povinnosti dohliadanej osoby alebo ich práva alebo právom chránené záujmy boli porušením povinnosti inak dotknuté.

V zmysle § 35 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa môže dohliadaná osoba doručiť návrh dobrovoľného opatrenia orgánu dohľadu najneskôr do uplynutia lehoty podľa § 47 ods. 3 alebo do začatia konania o porušení povinnosti, na ktorú sa návrh dobrovoľného opatrenia vzťahuje, ak orgán dohľadu nepoučil dohliadanú osobu podľa § 47 ods. 1. Dôvodom dobrovoľného opatrenia môže byť aj porušenie povinnosti, pre ktoré už uplynula lehota na začatie konania o porušení povinnosti alebo lehota na uloženie sankcie.

V zmysle § 35 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa orgán dohľadu na základe jemu známych skutočností a skutočností uvedených v návrhu dobrovoľného opatrenia posúdi, či návrh dobrovoľného opatrenia

- a) obsahuje náležitosti podľa odsekov 2 a 3,
- b) je dostatočne jasný, určitý a zrozumiteľný,
- c) je primeraný porušeniu povinnosti dohliadanej osoby, najmä či sa dosiahne ukončenie porušovania povinnosti dohliadanej osoby a ak to povaha porušenia pripúšťa, aj náprava v prospech spotrebiteľov, ktorých práva alebo právom chránené záujmy boli porušením povinnosti dotknuté; pri posudzovaní primeranosti návrhu dobrovoľného opatrenia sa prihliada najmä na povahu, závažnosť, spôsob, rozsah, následky, trvanie, okolnosti porušenia povinnosti, skutočnosť, či ide o opakované porušenie tej istej povinnosti, sústavnosť porušovania povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa dohliadanou osobou a predchádzajúce splnenie dobrovoľných opatrení dohliadanou osobou.

V zmysle § 38 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa orgán dohľadu vec odloží bez toho, aby začal konanie o porušení povinnosti, ak

- a) nebolo zistené porušenie povinnosti dohliadanej osoby,
- b) dohliadaná osoba pred začatím konania o porušení povinnosti preukázala orgánu dohľadu uzavretie a splnenie dohody so spotrebiteľom alebo so všetkými spotrebiteľmi, ktorých práva alebo právom chránené záujmy boli porušením povinnosti dohliadanej osoby porušené alebo inak dotknuté,
- c) vyhodnotí, že návrh dobrovoľného opatrenia spĺňa požiadavky podľa § 35 ods. 5,
- d) dohliadaná osoba, tvorca kódexu správania, ktorý sa dohliadaná osoba zaviazala dodržiavať, alebo záujmové združenie právnických osôb, ktorého je dohliadaná osoba členom, do začatia konania o porušení povinnosti preukáže vyvodenie zodpovednosti voči dohliadanej osobe za porušenie tej istej povinnosti podľa pravidiel kódexu správania alebo záujmového združenia právnických osôb a orgán dohľadu vyhodnotí, že výsledok vyvodenia zodpovednosti je primeraný porušeniu povinnosti dohliadanej osoby, pričom prihliada najmä na to, či bola zabezpečená náprava v prospech spotrebiteľov, ktorí boli poškodení porušením povinnosti dohliadanej osoby alebo ich práva alebo právom chránené záujmy boli porušením povinnosti inak dotknuté,
- e) ide o postup podľa § 34 ods. 12,
- f) dohliadaná osoba zomrela, bola vyhlásená za mŕtvu alebo zanikla bez právneho nástupcu a výkon dohľadu sa týkal len tejto dohliadanej osoby,
- g) zistí, že nie je príslušný na výkon dohľadu a vec nemožno postúpiť príslušnému orgánu,
- h) o skutku sa vedie trestné stíhanie alebo konanie na inom príslušnom orgáne,
- i) o skutku sa už právoplatne rozhodlo a skutkový stav sa podstatne nezmenil,
- j) uplynula lehota na začatie konania o porušení povinnosti alebo lehota na uloženie sankcie,
- k) zanikla zodpovednosť dohliadanej osoby za porušenie povinnosti.

Dohliadaná osoba nepreukázala splnenie podmienok pre odloženie veci a ani nedoručila orgánu dohľadu návrh dobrovoľného opatrenia.

Písomnosťou zo dňa 15.04.2025 (s jej dorúčením do elektronickej schránky účastníka konania na ústrednom portáli verejnej správy www.slovensko.sk dňa 15.04.2025 na základe elektronickej doručenky) bolo účastníkovi konania oznámené začatie konania o porušení povinnosti.

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 doručenie, ak nie je adresátom orgán verejnej moci a doručuje sa do vlastných rúk, momentom uvedeným 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 oznámení o začatí konania o porušení povinnosti bol účastník konania vinený aj za nesplnenie informačnej povinnosti oznámiť spotrebiteľovi, pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku, poučenia o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy alebo poučenia o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy. Po prehodnotení právneho stavu veci orgán dohľadu účastníka konania za nesplnenie tejto povinnosti neviní z dôvodu, že vo *Všeobecných obchodných podmienkach predaja pobytov a služieb spoločnosti KÚPELE LÚČKY a.s.* bol spotrebiteľ informovaný o práve na odstúpenie od zmluvy, a to bez udania dôvodu, nad rámec zákona, a preto nebolo nutné nástojiť na danej informačnej povinnosti. Na základe vyššie uvedeného je účastník konania vinený za porušenie zákazov, uvedených vo výroku tohoto rozhodnutia.

V odpovedi k oznámeniu o začatí konania o porušení povinnosti zo dňa 15.04.2025 (doručenej orgánu dohľadu dňa 22.04.2025 prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk) účastník konania priznal, že v kontrolovanom období došlo k nedopatreniu, ktoré vzniklo pri technickej úprave jeho online rozhrania, v danom čase boli na webovú stránku omylom nahraté neaktuálne OP (ktoré boli platné v inom roku a nebol vtedy zavedený ani rezervačný systém), za chybu sa ospravedlnil, ubezpečil orgán dohľadu, že došlo k okamžitej náprave odstránením problematických častí webu, na ktorý boli vložené aktuálne OP a bol zavedený systém kontroly publikovaných dokumentov, aby sa podobné pochybenie v budúcnosti neopakovalo. Dodal, že počas bežnej prevádzky sú spotrebiteľom poskytované všetky informácie aj telefonicky alebo mailom, neeviduje žiadnu sťažnosť spotrebiteľa na postup pri rezerváciách či pri odstúpení od zmluvy, a jeho úmyslom nebolo uviesť spotrebiteľa do omylu. Záverom konštatoval, že chápe vážnosť situácie, plne si uvedomuje svoju zodpovednosť, a dovoľuje si požiadať o zohľadnenie skutočnosti, že išlo o technické a neúmyselné pochybenie, bezodkladne odstránené, a o zváženie uplatnenia sankcie v miernejšej forme.

Orgán dohľadu ako správny orgán sa, po dôkladnom oboznámení so skutkovým stavom veci, berúc do úvahy zabezpečenie ochrany spotrebiteľa pred opomenutím podstatnej informácie o predajnej cene produktu a pred poškodzovaním jeho ekonomických záujmov, ustálil v názore, že vyjadrenia účastníka konania žiadnym spôsobom nespochybnil zistený skutkový stav a jeho právne posúdenie. V zmysle § 7 ods. 3 zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, je účastník konania ako dohliadaná osoba, povinný v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny a vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie. Vysvetlenie príčin vzniku nedostatkov (nahratie neplatných OP pri technickej úprave online rozhrania), vykonanie nápravy (odstránením problematických častí webu a zrušením poplatkov za špeciálne požiadavky či administratívneho poplatku) a prijatie opatrení na neopakovanie sa nedostatkov v budúcnosti (zavedením systému kontroly publikovaných dokumentov), preto nie sú liberačnými dôvodmi z nepochybne zisteného protiprávneho konania, podobne ako neexistencia sťažnosti spotrebiteľa pri rezerváciách či pri odstúpení od zmluvy. Skutočnosť, že spotrebiteľom boli poskytované všetky informácie aj mailom, telefonicky či formou pozývacieho listu, ako aj skutočnosť reálneho nevyberania administratívneho poplatku nie sú vo vzťahu k výskytu nezákonných informácií na online rozhraní účastníka konania právne významné s dôrazom na to, že zistené iné správne delikty patria k ohrozovacím správnym deliktom, kedy pre definovanie protiprávneho konania stačí reálna hrozba protiprávneho následku a nie je nevyhnutné, aby následok aj nastal. Nekalá obchodná praktika ovplyvňuje konanie spotrebiteľa urobiť rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktorým sa rozumie akékoľvek rozhodnutie spotrebiteľa o tom, či, ako a za akých podmienok produkt kúpi, zaplatí zaň vcelku alebo po častiach, ponechá si ho alebo s ním bude ďalej

nakladať, alebo si uplatní právo zo zmluvy bez ohľadu na to, či sa spotrebiteľ rozhodne konať alebo zdržať sa konania. Rozhodnutie o obchodnej transakcii je ovplyvnené všetkými dostupnými informáciami o produkte, poskytnutými spotrebiteľovi zo strany obchodníka, a **údaje uvádzajúce do omylu nemôžu byť spotrebiteľovi poskytnuté ani pred uzatvorením zmluvy na diaľku na online rozhraní obchodníka bližšie neurčenému množstvu spotrebiteľov. V zmysle ustanovenia § 5 ods. 1 písm. d/ zákona o ochrane spotrebiteľa je obchodník povinný pred uzavretím zmluvy, ktorej predmetom je poskytnutie produktu za odplatu, oznámiť spotrebiteľovi predajnú cenu produktu, a to jasným a zrozumiteľným spôsobom. Neuvedenie konkrétnej ceny za výber kategórie ubytovania, izby, poschodia, orientácie izby alebo balkóna, a uvedenie len cenového rozpätia za tieto produkty od 3,-€ do 50,-€ je opomenutím podstatnej informácie, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil informované rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým sa mohlo zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobil rozhodnutie obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.** Poskytnutie spotrebiteľovi údajov o potenciálnom znižovaní vracanej finančnej čiastky o administratívny poplatok v paušálnej výške 10,-€ bez informácie o tom, za aké plnenie, poskytnuté spotrebiteľovi, sa mu tento administratívny poplatok účtuje, je porušením zákazu upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov. Orgán dohľadu zobral do úvahy všetky okolnosti posudzovaného prípadu, vrátane vyjadrení dohliadanej osoby ako účastníka konania, no vzhľadom na to, že dohliadaná osoba neunesla dôkazné bremeno o dodržaní zákazov nekalej obchodnej praktiky a upierania práva na ochranu ekonomických záujmov spotrebiteľa, nemohol orgán dohľadu prijať iný záver než ten, ktorý je uvedený vo výroku rozhodnutia. Dohliadaná osoba je nositeľom objektívnej zodpovednosti za porušenie zákona bez ohľadu na okolnosti, ktoré spôsobili porušenie vyššie uvedených zákazov. Zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správnych deliktov, kde sa preukazuje len porušenie právnych povinností alebo zákazov, a preto je v tomto slova zmysle právne nevýznamné, či boli zistené nedostatky spôsobené úmyselne alebo nie. Zákonodarca v súvislosti s dodržiavaním stanoveného zákazu nekalých obchodných praktík a zákazu upierania spotrebiteľovho práva na ochranu jeho ekonomických záujmov nepripúšťa žiadne výnimky. Ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter, t. j. nepripúšťajúci ich modifikáciu ani vylúčenie ich normatívneho, t. j. zaväzujúceho účinku, s dôrazom na absolútnu zodpovednosť účastníka konania, koncipovanú na objektívnom princípe. Na základe vyššie uvedeného má orgán dohľadu za to, že dohliadaná osoba informáciami na svojom online rozhraní o definovaní širokého cenového rozpätia príplatku za špeciálne požiadavky a o určení paušálneho administratívneho poplatku bez konkretizácie protiplnenia mohla preukázateľne spôsobiť zhoršenie zmluvného postavenia spotrebiteľa a preto bol, za splnenia zákonných podmienok a s prihliadnutím na všetky zákonné kritéria, vyvodený voči účastníkovi konania primeraný finančný postih.

Ako obchodník podľa § 52 ods. 3 Občianskeho zákonníka, **nesmie KÚPELE LÚČKY a.s.** v zmysle ustanovení § 4 ods. 2 písm. a/, § 9 ods. 1, § 9 ods. 5, § 9 ods. 6, § 11 ods. 1 a § 11 ods. 4 písm. c/, a § 4 ods. 2 písm. c/ v nadväznosti na § 3 ods. 1 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa porušiť zákaz používať nekalé obchodné praktiky, a to klamlivým opomenutím podstatnej informácie o predajnej cene produktu, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil informované rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, a zároveň nesmie porušiť zákaz upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, ktoré mu vyplýva z tohto zákona.

Predmetom výkonu dohľadu Slovenskej obchodnej inšpekcie je porovnávanie zisteného stavu so stavom požadovaným všeobecne záväznými právnymi predpismi, ktorých dodržiavanie je Slovenská obchodná inšpekcia oprávnená kontrolovať. Inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie pri výkone dohľadu postupovali v súlade s platnými právnymi predpismi, splnili všetky zákonné povinnosti, vychádzali len z vlastných zistení, a objektívne zistili a posúdili skutkový stav. Z tohto pohľadu je rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, stav zistený v čase výkonu dohľadu.

Tým bol porušený § 4 ods. 2 písm. a/, § 9 ods. 1, § 9 ods. 5, § 9 ods. 6, § 11 ods. 1 a § 11 ods. 4 písm. c/, a § 4 ods. 2 písm. c/ v nadväznosti na § 3 ods. 1 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa.

V zmysle § 41 zákona o ochrane spotrebiteľa uloží orgán dohľadu dohliadanej osobe za porušenie povinnosti podľa tohto zákona alebo záväzného aktu Európskej únie

a/ pokutu podľa § 43

b/ povinnosť odstrániť alebo zmeniť obsah zverejnený v online rozhraní alebo

c/ povinnosť zabezpečiť vymazanie domény.

V zmysle § 43 ods. 1 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa môže orgán dohľadu uložiť dohliadanej osobe za porušenie povinnosti podľa § 4 ods. 1 písm. g), ods. 2 písm. a), b), f) a g), § 5 ods. 1 písm. a) až k), ods. 2, § 15 ods. 1, 3 až 5, 7 až 9, § 16 ods. 1 a 2, § 17 ods. 1 až 5, 10 až 13, § 20 ods. 9 a 13, § 22 ods. 1, 2, 4 až 9 alebo za porušenie povinnosti podľa § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s § 3 ods. 2, § 19 ods. 1 a 2, § 20 ods. 1 až 3, 5, 6 a 10 a § 21 ods. 3 až 6 pokutu vo výške od 200 eur do 2 % obratu dohliadanej osoby za predchádzajúce účtovné obdobie, najviac 200 000 eur.

V zmysle § 43 ods. 1 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa môže orgán dohľadu uložiť dohliadanej osobe za porušenie povinnosti podľa tohto zákona okrem povinností podľa § 4 ods. 1 písm. a), podľa čl. 4 až 11 a čl. 14 a 15 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 z 11. februára 2004, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov a ktorým sa zrušuje nariadenie (EHS) č. 295/91, čl. 3 až 13 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 z 5. júla 2006 o právach zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave, čl. 23 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1008/2008 z 24. septembra 2008 o spoločných pravidlách prevádzky leteckých dopravných služieb v Spoločenstve v platnom znení, čl. 24 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1177/2010 z 24. novembra 2010 o právach cestujúcich v námornej a vnútrozemskej vodnej doprave, ktorým sa mení a dopĺňa nariadenie (ES) č. 2006/2004, čl. 26 a 27 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 181/2011 zo 16. februára 2011 o právach cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave a o zmene a doplnení nariadenia (ES) č. 2006/2004, čl. 4 až 17 a čl. 19 a 20 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1007/2011 z 27. septembra 2011 o názvoch textilných vlákien a súvisiacom označení vláknového zloženia textilných výrobkov etiketou a iným označením, ktorým sa zrušuje smernica Rady 73/44/EHS a smernice Európskeho parlamentu a Rady 96/73/ES a 2008/121/ES v platnom znení, čl. 14 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online), čl. 3 až 9 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2017/1128 zo 14. júna 2017 o cezhraničnej prenosnosti online obsahových služieb na vnútornom trhu alebo podľa čl. 3 až 5 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2018/302

z 28. februára 2018 o riešení neodôvodneného geografického blokovaní a iných foriem diskriminácie z dôvodu štátnej príslušnosti, miesta bydliska alebo sídla zákazníkov na vnútornom trhu, ktorým sa menia nariadenia (ES) č. 2006/2004 a (EÚ) 2017/2394 a smernica 2009/22/ES pokutu vo výške od 100 eur do 1 % obratu dohliadanej osoby za predchádzajúce účtovné obdobie, najviac 100 000 eur.

V zmysle § 43 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa sa obratom podľa § 43 ods. 1 až 3 rozumie súčet všetkých tržieb, výnosov alebo príjmov z predaja alebo poskytovania produktov bez nepriamych daní, ku ktorému sa pripočíta finančná pomoc poskytnutá dohliadanej osobe. Do obratu podľa § 43 ods. 2 a ods. 3 písm. b) a d) sa započíta obrat dohliadanej osoby vo všetkých členských štátoch, v ktorých porušenie povinnosti dohliadanej osoby spôsobilo, spôsobuje alebo môže spôsobiť ujmu na kolektívnych záujmoch spotrebiteľov, ak je možné zistiť obrat v iných členských štátoch. Obrat vyjadrený v cudzej mene sa prepočíta na eurá, pričom na prepočet cudzej meny na eurá sa použije priemer referenčných výmenných kurzov určených a vyhlásených Európskou centrálnou bankou alebo Národnou bankou Slovenska, ktoré sú platné pre príslušné účtovné obdobie.

V zmysle § 43 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa sa predchádzajúcim účtovným obdobím rozumie účtovné obdobie, za ktoré bola zostavená posledná riadna účtovná závierka.

V zmysle § 43 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa sa finančnou pomocou poskytovanou dohliadanej osobe rozumie každá peňažná pomoc poskytnutá z verejných prostriedkov, ktorá sa týka činnosti dohliadanej osoby, a ktorá sa prejaví v cene produktu.

V zmysle § 44 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa sa sadzba pokuty za porušenie povinnosti podľa tohto zákona alebo podľa právne záväzného aktu Európskej únie znižuje na polovicu, ak dohliadaná osoba po začatí konania o porušení povinnosti do vydania rozhodnutia o uložení pokuty orgán dohľadu preukáže, že ukončila porušovanie povinnosti a ak to povaha porušenia pripúšťa, že vykonala nápravu v prospech spotrebiteľov, ktorí boli poškodení porušením povinnosti alebo ich práva alebo právom chránené záujmy boli inak dotknuté.

V zmysle § 44 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa ak orgán dohľadu ukladá v jednom konaní pokutu za porušenie dvoch povinností alebo viac povinností podľa tohto zákona alebo podľa právne záväzného aktu Európskej únie, uloží dohliadanej osobe úhrnnú pokutu podľa toho ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na porušenie povinnosti s najvyššou hornou hranicou sadzby pokuty. Ak sú za porušenia viacerých povinností rovnaké najvyššie horné hranice sadzieb pokút, úhrnná pokuta sa uloží podľa ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na jedno z nich. Ak sú za porušenie týchto povinností dolné hranice sadzieb pokút rôzne, dolnou hranicou sadzby úhrnnej pokuty je najvyššia z týchto sadzieb. Orgán dohľadu pri určení výšky úhrnnej pokuty zohľadní počet porušených povinností a skutočnosti podľa § 42 ods. 3 vo vzťahu k porušeniu všetkých povinností, o ktorých sa vedie konanie. Popri úhrnnej pokute možno uložiť aj iný druh sankcie podľa § 41, ak to odôvodňuje povaha niektorej z porušených povinností, o ktorých sa koná. V nadväznosti na vyššie uvedené, keďže bol účastník konania postihovaný za porušenie dvoch zákazov podľa zákona o ochrane spotrebiteľa, bola mu uložená úhrnná pokuta podľa ustanovenia § 43 ods. 1 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré sa vzťahovalo na porušenie zákazu nekalej obchodnej praktiky s hornou sadzbou pokuty do 200 000,-€.

Z verejne dostupného registra účtovných zázpisov www.registeruz.sk bolo zistené, že za predchádzajúce účtovné obdobie od 1.1.2024 do 31.12.2024 dosiahla dohliadaná osoba obrát vo výške 10 542 737,-€, z ktorého 2% predstavujú sumu 210 854,74€. V zmysle § 43 ods. 1 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa je dolnou hranicou sadzby pokuty suma 200,-€ a hornou hranicou sadzby pokuty suma 200 000,-€. Na základe vyššie uvedeného mohol orgán dohľadu uložiť dohliadanej osobe za zistené porušenie dvoch zákazov úhrnnú pokutu vo výške od 200,-€ do 200 000,-€ a súčasne aplikoval § 44 ods. 1 citovanej právnej normy o znížení sadzby pokuty na polovicu, nakoľko dohliadaná osoba do vydania rozhodnutia preukázala ukončenie porušovania povinností.

V zmysle § 42 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa orgán dohľadu pri rozhodovaní o druhu sankcie a jej výmere prihliada na

- a) závažnosť, povahu, spôsob, rozsah, trvanie a okolnosti porušenia povinnosti,
- b) záujem dohliadanej osoby o odstránenie alebo o zmiernenie negatívnych dôsledkov porušenia povinnosti vo vzťahu k spotrebiteľom, ktorý preukázateľne prejavila do vydania rozhodnutia o uložení sankcie,
- c) predchádzajúce porušenia právnych predpisov, ktorých sa obchodník dopustil,
- d) finančné výhody, ktoré dohliadaná osoba získala porušením povinnosti, alebo finančné straty, ktoré dohliadaná osoba v dôsledku porušenia povinnosti neutrpela, ak má orgán dohľadu tieto informácie k dispozícii,
- e) sankciu uloženú príslušným orgánom iného členského štátu za rovnaké porušenie povinnosti, ak ide o porušenie povinnosti v rozsahu podľa osobitného predpisu,¹⁰⁹⁾
- f) iné prítiažujúce a poľahčujúce okolnosti.

Konaním účastníka konania boli naplnené všetky znaky nekalej obchodnej praktiky, t. j. rozpor s požiadavkami odbornej starostlivosti a podstatné narušenie ekonomického správania spotrebiteľa, keď spotrebiteľ rozumne očakával od obchodníka pri konaní, t. j. pri ponuke a predaji produktov, starostlivosť zodpovedajúcu čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery, teda zabezpečenie pre spotrebiteľa informácie o cene špeciálnych požiadaviek spotrebiteľa (výber kategórie ubytovania, poschodia, orientácie izby alebo balkóna) v konkrétnej predvídateľnej výške, neumožňujúcej ho uviesť do omylu. Konaním účastníka konania, t. j. definovaním len cenového rozpätia poplatku za špeciálne požiadavky od 3,-€ do 50,-€ nemal spotrebiteľ jasnú vedomosť o cene produktov a mohol urobiť rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. Účel zákona o ochrane spotrebiteľa stanovujúci zákaz nekalých obchodných praktík, sledujúci posilnenie dôvery európskych spotrebiteľov pri realizovaní ich nákupov, nebol konaním obchodníka naplnený. Obchodné praktiky možno definovať ako činnosti súvisiace s reklamou, predajom alebo dodávkou produktu spotrebiteľovi, ktoré zahŕňajú akékoľvek vlastné činnosti, opomenutia, spôsoby správania, vyjadrenia alebo obchodnú komunikáciu, vrátane marketingu a reklamy, ktorú vykonáva obchodník. Pri nekalej obchodnej praktike sa tieto činnosti, podľa konkrétnych kritérií, považujú za neprijateľné voči spotrebiteľovi. Za priemerného spotrebiteľa sa podľa výkladu Európskeho súdneho dvora považuje spotrebiteľ, ktorý je primerane dobre informovaný a primerane vnímavý a opatrný, pričom sa berú do úvahy spoločenské, kultúrne a jazykové faktúry. Pokiaľ má spotrebiteľ uhrádzať nejakú platbu, má právo byť informovaný, za aké plnenie bude danú platbu uhrádzať. V posudzovanom prípade nebol spotrebiteľ informovaný, za aké plnenie mu bude prípadne účtovaný administratívny poplatok vo výške 10,-€, a teda účtovaním predmetného poplatku mu mohla byť spôsobená priama majetková ujma, čo zákon zakazuje. Po zohľadnení porušenia zákazu nekalej obchodnej praktiky a zákazu upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, vrátane miery v akej bolo porušenie týchto zákazov spôsobilé ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho právo na informácie, možno uvedené konanie účastníka konania považovať za závažné porušenie zákona.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení zákonom stanovených, vyššie uvedených, dvoch zákazov, ktorých sa účastník konania dopustil informáciami v spotrebiteľskej zmluve, ktorej súčasťou boli aj údaje na online rozhraní účastníka konania.

Rozsah protiprávneho konania spočíva v tom, že v dôsledku porušenia zákazu používať nekalé obchodné praktiky a zákazu upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, účastník konania v čase výkonu dohľadu do dňa 09.10.2024 poskytoval na svojom online rozhraní spotrebiteľom informácie rozporné so zákonom, ktorých dôsledkom mohlo byť značné finančné zaťaženie spotrebiteľov, jednak účtovaním cien špeciálnych požiadaviek s neurčitou konkretizáciou výšky týchto cien od 3,-do 50,-€, a jednak účtovaním platby 10,-€ ako administratívneho poplatku, o ktorom spotrebiteľ nemal vedomosť, za čo mu tento poplatok bude prípadne účtovaný.

Čas protiprávneho konania možno datovať na obdobie od 24.09.2024, kedy bol iniciovaný výkon dohľadu na diaľku, do dňa 09.10.2024, kedy bolo zo strany účastníka konania orgánu dohľadu preukázané vykonanie nápravy.

Najrelevantnejšou prítiažujúcou okolnosťou, na ktorú bolo prihliadané pri rozhodovaní o výmere sankcie bola skutočnosť, že so zákonom nesúladne údaje, spôsobilé viesť spotrebiteľa do omylu a narušiť jeho ekonomické správanie, boli poskytnuté neobmedzenému počtu spotrebiteľov na online rozhraní účastníka konania.

Za poľahčujúcu okolnosť považuje orgán dohľadu vyjadrenie účastníka konania o tom, že administratívny poplatok vo výške 10,-€ nebol od spotrebiteľov nikdy vyberaný.

Povaha protiprávneho konania predstavuje súhrn tohoto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, ktoré boli pri určení výšky pokuty zo strany orgánu dohľadu zohľadnené.

Rovnako bol braný na zreteľ nepochybný záujem dohliadanej osoby o okamžité odstránenie negatívnych dôsledkov svojho konania vo vzťahu k anonymným spotrebiteľom, ako aj fakt nedopustenia sa dohliadanej osoby porušenia právnych predpisov v predchádzajúcom období.

Orgánu dohľadu nie sú známe finančné výhody, ktoré dohliadaná osoba získala porušením zákazov používať nekalé obchodné praktiky a upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, ako ani finančné straty, ktoré dohliadaná osoba v dôsledku porušenia daných zákazov neutrpela.

Účastník konania ako obchodník je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa, od začiatku vykonávania svojej podnikateľskej činnosti, pričom normotvorca v súvislosti s dodržiavaním stanovených zákazov, uvedených v tejto právnej norme, nepripúšťa žiadne výnimky.

Pri svojej podnikateľskej činnosti účastník konania nedodrжал požiadavku odbornej starostlivosti, pretože keby vynaložil primeranú mieru odbornej starostlivosti a porovnal dokumenty na svojom online rozhraní s požiadavkami zákona o ochrane spotrebiteľa, nebolo by výkonom dohľadu preukázané porušenie citovaného zákona.

Konaním účastníka konania došlo k zásahu do práv spotrebiteľov, a to vo vzťahu k spôsobu a rozsahu informovania spotrebiteľov o nákupných podmienkach, čo mohlo spotrebiteľom pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany obchodníka, poškodiť.

Účastník konania ako obchodník, ktorý ponúka a predáva produkty spotrebiteľom, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok ich ponuky a predaja bez ohľadu na úmysel alebo nedbanlivosť alebo akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili porušenie zákona.

Účelom zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý je vyjadrený v § 4, je zabezpečenie pre každého spotrebiteľa právo na ochranu jeho ekonomických záujmov a právo na nepoužívanie nekalých obchodných praktík. Preukázaním vyššie uvedených nedostatkov nebol tento účel v zákonom stanovenej miere dosiahnutý.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu, dodržal zásadu materiálnej (objektívnej) pravdy spoločne so zásadou zákonnosti a zásadou voľného hodnotenia dôkazov v zmysle Správneho poriadku a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v tomto prípade spoľahlivo preskúmaný.

V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy SR č. 460/1992 Zb. sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon- v uvedenom prípade zákon o ochrane spotrebiteľa.

Správny delikt je protiprávne konanie, ktorého znaky sú stanovené v zákone, za ktoré správny orgán, na základe zákona, ukladá sankcie.

Ukladanie potihov za správne delikty podlieha uváženiu správneho orgánu (diskrečná právomoc), v ktorom správny orgán v rámci zákonom dovoľného rozhodovacieho procesu v stanovených limitoch uplatňuje svoju právomoc a určí výšku sankcie. Správny orgán pri určení konkrétnej výšky pokuty použil svoju diskrečnú právomoc v rámci zákonného rámca, z ktorého nijakým spôsobom nevybočil.

Použitie správnej úvahy musí byť v súlade so zásadami logického uvažovania a rozhodnutie, ktoré je výsledkom tohto procesu, musí byť riadne zdôvodnené. V nadväznosti na vyššie uvedené je výška potihu v tomto rozhodnutí náležite odôvodnená špecifikáciou všetkých zákonných kritérií ovplyvňujúcich jej určenie.

Sankcia musí plniť, okrem iného, aj represívnu funkciu, a aby ju spĺňala, musí byť citeľná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť ako trest (represia) za spáchanie iných správnych deliktov. Ak by totiž represívna zložka nebola citeľná, nemožno rozumne očakávať ani naplnenie ďalšej z funkcií pokuty, ktorou je prevencia (vrátane individuálnej aj generálnej prevencie), a to jednak do vnútra – vo vzťahu k zodpovednostnému subjektu, ktorý si po primerane uloženej sankcii, zodpovedajúcej zistenému nedostatku do budúcnosti rozmyslí, či znovu poruší daný prepis, ale aj smerom navonok- vo vzťahu k ostatným podnikateľským subjektom, ktorých má odstrašiť od porušovania obdobnej povinnosti, ako v prípade účastníka konania. Výška potihu bola v rámci administratívneho trestania diferencovaná a individualizovaná v nadväznosti na obe funkcie peňažnej sankcie.

Pri určení výšky sankcie boli zobraňované do úvahy všetky vyjadrenia účastníka konania k zisteným nedostatkom.

Po zvážení a vyhodnotení všetkých podkladov rozhodnutia, s prihliadnutím na všetky okolnosti riešenej záležitosti, s dôrazom na relevanciu ochrany spotrebiteľov, ktorí mohli byť použitím nekalej obchodnej praktiky a upretím práva na ochranu ich ekonomických záujmov zo strany účastníka konania dotknutí, považuje správny orgán stanovenú sankciu za primeranú, plniacu preventívnu i represívnu funkciu, a určenú za dodržania zásady proporcionality a spravodlivosti, keď vyrubený postih predstavuje primeraný trest k zisteným správnym deliktom a nie je likvidačný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti rozhodnutia.

POUČENIE :

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Ústrednému inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.