

Súd: Krajský súd Bratislava
Spisová značka: 6S/195/2013
Identifikačné číslo súdneho spisu: 1013201480
Dátum vydania rozhodnutia: 20. 03. 2015
Meno a priezvisko sudcu, VSÚ: JUDr. Soňa Langová
ECLI: ECLI:SK:KSBA:2015:1013201480.1

ROZSUDOK V MENE SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Krajský súd v Bratislave v senáte zloženom z predsedníčky senátu JUDr. Soni Langovej a členov senátu JUDr. Judity Kokolevskej a Mgr. Mariána Degmu v právnej veci žalobcu: Koala Tours, a.s., Dunajská 8, 811 08 Bratislava, právne zastúpený advokátom: JUDr. Tomášom Klieštencom, AK so sídlom: ul. M. Waltariho 7, 921 01 Piešťany, proti žalovanému: Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, Prievozská 32, 827 99 Bratislava, o preskúmanie zákonnosti rozhodnutia žalovaného č: SK/0294/99/2013 zo dňa 30.5.2013, takto

rozhodol:

Krajský súd v Bratislave žalobu z a m i e t a.

Účastníkom náhradu trov konania nepriznáva.

odôvodnenie:

Žalobou doručenou súdu v zákonom určenej lehote žalobca žiadal, aby súd preskúmal rozhodnutie žalovaného č. SK/0294/99/2013 zo dňa 30.5.2013, ktorým žalovaný zmenil rozhodnutie Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave, číslo: P/0313/01/2012 zo dňa 19.3.2013 vo výrokovvej časti a príslušnej časti odôvodnenia, pričom žalobcovi bola uložená pokuta vo výške 10 000 €. Napadnuté rozhodnutie považuje žalobca za zmätočné, nezákonné a za nezákonný považoval aj postup správneho orgánu. Podľa jeho názoru vychádza z nesprávneho právneho posúdenia vecí a z nedostatočného zistenia skutkového stavu. Žalovaný v predmetnom rozhodnutí neodstránil hmotnoprávne a procesné vady, ktoré boli dôvodom pre podanie odvolania voči prvostupňovému rozhodnutiu. Prvostupňové rozhodnutie bolo zmenené s tým, že boli vynechané jednotlivé výroky prvostupňového rozhodnutia, ostatné boli zmenené alebo vypustené, pričom sa žalovaný pridržiaval skutkového stavu opísaného prvostupňovým orgánom. Žalobca namietal zmätočnosť napadnutého rozhodnutia z dôvodu, že nie je z neho zrejmé konečné znenie rozhodnutia. Žalovaný prvostupňové rozhodnutie zmenil tak, že prvý odsek výroku vynechal, v časti porušenia zákazu nekalých obchodných praktík uviedol celé znenie, ktoré však nie je totožné so znením, ktoré bolo uvedené v prvostupňovom rozhodnutí, neuviedol, či ostatné výroky vypustil, nahradil, ponechal, vynechal alebo zmenil. Rozhodnutie obsahuje opis priebehu konania, vymenovanie dôkazov približne rovnako ako v prvostupňovom rozhodnutí. Jeho rozhodnutie nespĺňa formálne náležitosti, je nejasné, nezrozumiteľné a zmätočné, pretože z neho nie je jasné konečné znenie výroku rozhodnutia, čo bolo zmenené, čo sa potvrdilo a čo sa vypustilo. Žalovaný len prevzal názory a konštatovania prvostupňového inšpektorátu a nedostatočne preveril a zistil odôvodnenosť tvrdení. V prvom výroku je uvedené, že žalobca porušil zákaz nekalých obchodných praktík, keď pri ponuke zájazdu poskytol spotrebiteľom nepravdivé informácie o kvalite pláže pri hoteli a poskytovaných služieb. Toto tvrdenie nie je založené na pravde, pretože informácie uvádzané pri ponuke zájazdu ako aj v oficiálnom vyhlásení cestovnej kancelárie sú pravdivé. Žalovaný tvrdil, že stav pláže - denné naplaveniny rias a morskej trávy a vadné poskytovanie služieb - prítomnosť mačiek v areáli - v jedálni, pri bazéne, poškodené ležadlá

- teda vady reklamované dovolenkármí turnusu od 7. 6. - 18. 6. 2012 aj v čase druhého turnusu v dňoch 18. 6. - 28. 6. 2012 stále pretrvával. Uvedené sa nezakladá na pravde, čo potvrdzujú dôkazy a fotodokumentácia. Prípadné naplaveniny rias a morskej trávy sú dôkladne odstraňované v ranných hodinách, čo potvrdili zákazníci ako aj samotní inšpektori. Žalovaný tieto dôkazy nebral do úvahy, naopak tvrdil, že stav pretrváva, čo ničím nepodložil. Nie je preto dokázané, že naplaveniny sa na pláži nachádzajú denne, a preto tvrdenie o pretrvávajúcom stave nie je pravdivé. Inšpektorát uviedol len útržkovité informácie, citoval neúplne a nie je možné z útržkov vyvodit' záver, že žalobca poskytuje nepravdivé informácie. Napravenie rias je prírodným javom, ktorý nie je ovplyvniteľný ľudským správaním. Čistenie pláže je vykonávané v súlade s bezpečnostnými predpismi a normami platnými v mieste ich vykonávania, Tunisku. Práce boli vykonávané tak, aby nemohlo prísť k ohrozeniu osôb alebo majetku. Nebolo preukázané, že mechanizmy sa niekedy dostali do bezprostrednej blízkosti rekreatov. Žalobca poukázal na nesúlad medzi reálnym časom v mieste pobytu a časom nastaveným a zobrazovaným na videozázname. Je zrejme, že videozáznam vykazoval počas celej doby pobytu o jednu hodinu neskorší čas a z toho vyplýva, že pláž bola čistená medzi 8.00 hod. a 9.00 hod. ráno, v čase podávania raňajok. Rozhodnutie sa opiera len o domnienky a dohady. Všetky vytykané nedostatky sú uvedené vo všeobecných informáciách na strane č. 348, ohľadom klimatických podmienok, o prílive a odlive a prúdoch, ktoré spôsobujú nánosy a náplavy rias. Spotrebiteľ je o uvedenom vždy dopredu informovaný. Všeobecné informácie sa vzťahujú na všetky ponúkané zájazdy. Prítomnosti mačky v areáli hotela nemení nič na popise ponuky zájazdu, neznižuje jeho kvalitu, služby, hygienické požiadavky a čistotu. Záznamy nepreukázali, že by sa v jedálni počas podávania a konzumácie jedál zvieratá dostali do kontaktu so stravou. Inšpektori zaznamenali výskyt mačky 3 krát počas 11 dňového pobytu. Výskyt mačiek, prípadne vtáctva nie je možné ovplyvniť. Uvedené je obsiahnuté aj vo všeobecných podmienkach. Na pláži pri vstupe do mora sa nenachádzal žiaden trus od tiav, koní a somára, ako sa to v rozpore so skutočnosťou uvádza v prvostupňovom rozhodnutí. Uvedené je preukázané videozáznamom zo dňa 27. 6. 2012, keď inšpektori prstami rozoberali domnelú kôpku trusu a zistili, že sa nejedná o trus. Na zázname viackrát snímajú zhuk tráv s komentovaním, že sa jedná o trus, pričom tieto informácie nie sú pravdivé. Tvrdenia ohľadom lehátok sú špekulatívne, pretože nemajú žiaden súvis s informáciami poskytovanými v ponuke zájazdu. Poškodenia lehátok sú každodennou situáciou, ktorá je taktiež denne riešená. Poškodené ležadlá sú priebežne vymieňané a odstraňované, jedná sa o bežné opotrebenie, ktoré je súčasťou chodu hotela. Pretrvávanie poškodenia ležadiel nie je preukázané. Pri kontrole ležadiel nasledujúci deň, boli všetky (okrem jediného) absolútne v poriadku. Všetky lehátka sú plne funkčné. Aj v prípade ak sú niektoré z lehátok počas dňa poškodené, ostáva dostatočný počet nepoškodených ležadiel zabezpečujúcich komfort a kvalitu služieb. V odôvodnení sa viackrát uvádza, že popis pláže v katalógu nesúhlasí s domnienkou inšpekcie, pričom v rozhodnutí nie je uvedené, čo bolo obsahom informácií, ktoré sú namietané ako nepravdivé ani v čom predmetnú nepravdivosť správne orgány vidia. Z katalógu vyplýva informácia, že priamo pri hoteli sa nachádza široká piesočnatá pláž s pozvoľným vstupom do mora prípadne informácia: "priamo na rozsiahlej piesočnatej pláži". Uvedené informácie sú pravdivé, pretože hotelová pláž je piesčitá, široká a vstup do mora je pozvoľný. Nie je možné preto vyvodit' záver, že tieto informácie sú klamlivé. Pláž je každé ráno dôkladne vyčistená. Hotelová pláž aj celý areál spĺňa popis uvedený v katalógu ako aj vo vyhlásení cestovnej kancelárie. Viedozábery dokumentujú, že počas čistenia pláže neboli na nej žiadni dovolenkári. Po vyčistení zostala čistá s bielym pieskom a bez zápachu. Inšpektori mnohokrát potvrdzujú, že trávi a riasy boli prechodne uskladnené bokom od časti pláže s lehátkami, odkiaľ boli odvážané preč. Z uvedeného vyplýva, že rozhodnutie vychádza z nesprávneho právneho posúdenia veci, žalovaný nedostatočne zistil skutkový stav, prípadne ho vôbec nezistil, a teda rozhodnutie vychádza z nedostatočne zisteného skutkového stavu v rozpore s ustanovením § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom v konaní v znení neskorších predpisov (ďalej len správny poriadok). Záverom žalobca uviedol, že spotrebiteľia boli pred kúpou zájazdu oboznámení so starým aj novým názvom hotela a v cestovných zmluvách mali uvedené nové názvy, žiaden spotrebiteľ nereklamoval formálnu stránku zmluvy o obstarávaní zájazdu ani ubytovacieho poukazu. Fotodokumentáciu vyhotovenú jednotlivými zákazníkmi považuje za tendenčnú a účelovú, fotky za skresľujúce a naaranžované s úmyslom získania zľavy z ceny zájazdu. Žalobca sa pridržiaval všetkých námietok uvedených aj v odvolaní voči prvostupňovému správne rozhodnutiu. Na základe uvedených dôvodov žiadal súd, aby napadnuté rozhodnutie žalovaného zrušil, vec mu vrátil na ďalšie konanie a žalobcovi priznal náhradu trov konania.

Žalovaný vo vyjadrení k žalobe uviedol, že inšpektori vykonali kontroly dňa 12. 6. 2012, 3. 7. 2012, 31. 7. 2012 v cestovnej kancelárii žalobcu v spojitosti so zisťovaním na mieste vykonanom v termíne 18. 6. 2012 - 28. 6. 2012 v hoteli Alkantara Thalassa ***** (Almapura) Djerba, Tunisko. Kontrolami zistil,

že žalobca ako predávajúci, nezabezpečil poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne a bezpečné použitie, uvádzal nepresné, nejasné a dvojzmyselné údaje o nákupných podmienkach poskytovanej služby - v názve hotela, pričom v súvislosti s ponukou zájazdu nepostupoval v súlade s požiadavkami odbornej starostlivosti, ktorú možno rozumne očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúcu čestnej obchodnej praxi, v zásade dobrej viery uplatňovanej v tejto oblasti, čo bolo vyhodnotené ako nekalá obchodná praktika. Dňa 23. 8. 2012 bolo vydané oznámenie o začatí správneho konania, ktoré bolo žalobcovi doručené 27. 8. 2012. Dňa 26. 9. 2012 bolo vydané prvostupňové rozhodnutie o uložení pokuty 12 000 € za porušenie § 4 ods. 1 písm. h), § 5 ods. 1 a § 7 ods. 1 zákona číslo 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len zákona o ochrane spotrebiteľa). Proti tomuto rozhodnutiu žalobca podal odvolanie. Po jeho preskúmaní žalovaný zistil dôvod na jeho zrušenie a vrátenie na nové konanie, a preto rozhodnutím zo dňa 10. 12. 2012 prvostupňové rozhodnutie zo dňa 26. 9. 2012 zrušil a vec vrátil prvostupňovému správne mu orgánu na nové konanie. Dôvodom bola skutočnosť, že žalobca nebol oboznámený s fotodokumentáciou a videozáznamom vytvoreným inšpektormi, na ktorých bol zdokumentovaný stav zistený priamo na mieste zájazdu. Žalobca tak nemal možnosť pred vydaním rozhodnutia vyjadriť ku všetkým jeho podkladom a spôsobu zistenia. Následne bol žalobca oboznámený s dôkaznými prostriedkami, ktoré sú súčasťou spisového materiálu a bol poučený o procesných právach. Žalobca sa k veci vyjadril listom doručeným dňa 22. 2. 2013. Následne bolo vydané dňa 19. 3. 2013 nové rozhodnutie, v rámci ktorého sa správny orgán vyrovnal aj s doplnením dokazovania ohľadom porušenia § 4 ods. 1 písm. h), § 5 ods. 1 a § 7 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa. Žalobcovi uložil pokutu vo výške 12 000 €. Po podanom odvolaní žalovaný preskúmal prvostupňové rozhodnutie ako aj konanie, ktoré mu predchádzalo, pričom zistil dôvod na jeho zmenu. Žalovaný skonštatoval, že vykonanými kontrolami nebolo spoľahlivo zistené, kedy sa žalobca dozvedel o zmene názvu hotela. Z kontrolnej činnosti vyplynulo, že spotrebiteľia sa zúčastnili 1. turnusu v čase od 7. 6. 2012, pričom vyhlásenie cestovných kancelárií bolo vydané dňa 11. 6. 2012. Žalovaný prihliadol na argumentáciu žalobcu, že sa tento snažil získať potvrdenie od zmluvného partnera a zohľadnil krátkosť času pre informáciu o novom názve hotela. Kontrolami bolo zistené, že názov hotela bol zmenený až na základe dodatku ku katalógu č. 6 zo dňa 25. 6. 2012. Z uvedeného dôvodu žalovaný neprihliadal na porušenie zákazu nekalej obchodnej praktiky v časti nesprávne uvedeného názvu hotela a napadnuté rozhodnutie v tomto smere zmenil a uloženie pokuty primerane znížil. Žalovaný vo svojej žalobe vo väčšej časti uviedol argumenty zhodujúce sa s obsahom odvolania voči prvostupňovému rozhodnutiu, s ktorými sa žalovaný primerane vysporiadal. Podľa žalovaného, z výroku druhostupňového rozhodnutia je zrejmé ako bolo vo veci rozhodnuté, čo bolo predmetom zmeny a za aké porušenie príslušných ustanovení bola uložená sankcia. Rozhodnutie v odvolacom konaní je potrebné posudzovať vo vzájomnej súvislosti s prvostupňovým rozhodnutím. Poukázal na znenie § 59 ods. 2 správneho poriadku, v zmysle ktorého rozhodol. Z napadnutého rozhodnutia je zrejmé, že došlo ku zmene prvostupňového rozhodnutia, je z neho zrejmé v akej časti prvostupňového rozhodnutia nastala zmena - v časti porušenia zákazu nekalých obchodných praktík, je z neho zrejmé nové znenie textu v danej časti, je zrejmé aj to, že do zvyšku výrokovej časti týkajúcej sa porušených právnych povinností nebolo v rámci odvolacieho konania vykonaný zásah, ktorý by mal povahu ich zmeny, zrušenia, je zrejmé, že pokuta bola znížená, uložená za porušenie § 4 ods. 1 písm. h), § 5 ods. 1 a § 7 ods. 1 v nadväznosti na § 7 ods. 2 písm. a) a b) zákona o ochrane spotrebiteľa. Žalovaný nesúhlasil s názorom žalobcu, že z napadnutého rozhodnutia nie je zrejmé jeho konečné znenie. Rozhodnutie obsahuje náležitosti podľa § 47 správneho poriadku. Predmetom vykonaných kontrol v prevádzke žalobcu bolo preverenie podozrenia z nekvalitne poskytovaných služieb v rezorte, na ktoré poukazovala v reportáži TV Markíza, opodstatnenosti podaných sťažností zo strany spotrebiteľov, ktoré sa týkali kvality poskytovaných služieb v mieste zájazdu. V rámci posúdenia skutkového stavu bolo prihliadnuté na nedostatky, na ktoré poukazovali spotrebiteľia v reklamáciách v súvislosti so zájazdom v termíne od 7. 6. do 18. 6. 2012. Žalovaný vo svojom vyjadrení opisoval znenia jednotlivých sťažností podaných spotrebiteľmi. Spoločným znakom jednotlivých sťažností a reklamácií boli nedostatky týkajúce sa pohybu mačiek po priestoroch hotela, v bufetoch, v reštauráciách spoločenských priestoroch, na stoloch, potrhanych a polámaných ležadlách na pláži, znečistenia pláže riasami, plastovými fľašami a iným komunálnym a biologickým odpadom a z toho vyplývajúcim zápachom, čo bránilo vstupu do znečisteného mora. Jednotlivé nedostatky boli popísané aj v hromadnej reklamácii zo dňa 13. 6. 2012. Predmetne nedostatky sa vyskytovali v danom objekte pri pobytoch, ktoré ponúkali 4 cestovné kancelárie. Orgán dozoru opieral svoje rozhodnutie o skutkové zistenia získané priamo na mieste, zdokumentované inšpektormi v inšpekčnom zázname z 18. 6. - 28. 6. 2012. Podobnosť trusu a zhlukov tráv je zachytená v inšpekčnom zázname už na 2. deň pobytu, v ktorom je konštatované "... vstupu z hotelovej pláže do mora bránili naplavené riasy, ktoré sú oválneho charakteru rôznych veľkostí

a vzbudzujú dojem, že sa jedná o trus, ďalej sa tam nachádzala vodná tráva, kal a odpadky“. Zo skutočností zdokumentovaných v inšpekčnom zázname na mieste jasne vyplýva, že okrem tráv sa na pláži nachádza aj trus, čo je podporené priamymi zábermi aj fotodokumentáciou. Inšpektori rozlišovali zhluky tráv a skutočný trus zvierat z pláže. Pretrvávajúce nedostatky bolo riadne zdokumentované. Inšpektormi bolo zistené, že vstup do mora z pláže priliehajúcej bezprostredne k hotelu zneprijemňovali naplavené riasy a morská tráva, ktoré sa vplyvom prílivu a odlivu usádzali na pláži. Pláž bola priebežne čistená ťažkými motorizovanými mechanizmami, pričom biologický materiál bol odvázaný na okraj areálu hotela, odkiaľ sa šíril zápach z dôvodu biologických procesov. Čistenie pláže prebiehalo zväčša počas ranných, doobedňajších hodín a to aj v čase aktívneho využívania pláže turistami. Inšpektormi bola zaznamenaná prítomnosť mačiek v reštaurácii, ktoré sa pohybovali medzi stolmi v čase podávania jedla. Bola zaznamenaná aj prítomnosť miestnych obyvateľov ponúkajúcich jazdy na ťave, koni, či somárovi priamo na pláži, pričom v niekoľkých prípadoch boli zaznamenané exkrementy týchto zvierat na pláži v blízkosti ležadlák bez toho, aby bolo zabezpečené ich odstránenie. Boli zistené viaceré poškodené ležadlá. Žalovaný popisoval vyššie uvedené zistené nedostatky v rámci jednotlivých dní pobytu od 19. 6. 2012 do 28. 6. 2012. Zo zistení vyplýva, že na pláž je nevhodný prístup pre naplaveniny, šíriaci sa zápach a kal, pričom úpravu pláže vykonávali ťažké motorizované mechanizmy, ktoré svojou činnosťou obťažovali turistov, ktorí sa z tohto dôvodu radšej zdržiavali pri bazéne. Nezodpovedajúci názov hotela nepoznali ani miestni taxikári. Bolo zistené, že dodatkom č. 6 k vydanému katalógu sa zmenil názov hotela, pričom uvedený dodatok bol platný od 25. 6. 2012. Napriek uvedenému bolo zistené, že spotrebiteľovi boli aj po vydaní dodatku vydané zmluva a účastnícky poukaz, kde ako názov zariadenia naďalej figuroval neaktuálny názov, čo možno kvalifikovať ako uvádzanie nejasných, nepresných a dvojsmyšelných údajov o nákupných podmienkach. Kontrolami bolo zistené, že žalobca vo svojom vyhlásení zo dňa 11. 6. 2012 informoval obchodných partnerov a klientov že hotel spĺňa popis uvedený v katalógu, naplavené riasy ako dôsledok predchádzajúceho búrkového počasia boli odstránené a individuálne nedostatky boli odstránené, pričom hotel poskytuje služby zodpovedajúce svojej triede. Pri kontrole vykonanej na mieste bolo zistené, že vady reklamované v predchádzajúcom turnuse sa vyskytovali opäť. Konanie žalobcu bolo teda vyhodnotené ako nekalá obchodná praktika spočívajúca v tom, že predávajúci pri ponuke zájazdu postupoval v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti, ktorú možno rozumne očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúcej čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásady dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti, čím podstatne narušil ekonomické správanie spotrebiteľov vo vzťahu k poskytovanej službe, čo malo za následok značné ovplyvnenie schopnosti spotrebiteľov urobiť rozhodnutie, ktoré by pri dostatku informácií inak neurobili. Žalobca v žalobe neuviedol žiadne nové skutočnosti, ktoré by odôvodňovali zrušenie napadnutého rozhodnutia. Jednotlivé reklamácie ako i hromadnú reklamáciu podpísalo celkom 57 spotrebiteľov, ktorí sa zájazdu zúčastnili. Žalobca ignoruje preukázateľne zistené nedostatky, získané dôkazy, ktoré označuje za zinscenované či nehodnoverné. Posúdenie skutkového stavu vyplývalo zo zistení inšpektorov na mieste, vypočutí jednotlivých spotrebiteľov. Skutočnosť, že v nasledujúcich turnusoch boli spotrebiteľia spokojní naznačuje, že došlo k odstráneniu nedostatkov, avšak nie je dôvodom na zbavenie sa zodpovednosti za porušenie povinností uvedených v napadnutom rozhodnutí. Výskyt trusu zvierat na pláži bol v inšpekčnom zázname popísaný v 6. a 8. deň pobytu, na videozázname v 9. a 10. deň pobytu o čom svedčia aj vyhotovené fotografie. Pri čistení pláže sa ťažká technika pohybovala po celej dĺžke pláže a upravovaná časť nebola od zvyšku žiadnym spôsobom oddelená. Poskytovanie služby nemožno označiť za bezpečné. Žalovaný mal za preukázané tvrdenie, že spotrebiteľia boli obťažovaní aj zápachom šíriacim sa z nahromadených rias. Žalovaný uviedol, že žalobca síce informoval v rámci všeobecných informácií, že nemôže vylúčiť nánosy rias a vodných tráv spôsobených klimatickými podmienkami, čo ho však neospravedlňuje. Uvedené upozornenie sa vzťahuje ku všetkým ponukám obsiahnutým v katalógu, pričom toto môže plniť funkciu upozornenia v prípade, ak nastane výnimočná udalosť uvedeného druhu. Z reklamácií a zistení vyplýva, že náplavy rias na hotelovú pláž neboli výnimočnou záležitosťou, čo potvrdil aj žalobca, ktorý uviedol, že pláž bola v tomto smere čistená každý deň. Je možné sa domnievať že po pláži sa v čase jej čistenia nepohybovali spotrebiteľia z dôvodu prítomnosti ťažkých strojov - bage, nákladné autá. Možno tiež usúdiť, že problém s naplavením rias na predmetnej pláži nebol ojedinelou záležitosťou, pretože samotný hotel informačnou tabuľou informoval klientov o najvhodnejších miestach na vstup do mora, ktorými bola ľavá strana pláže a mólo. V katalógu je poloha charakterizovaná tak, že hotel sa nachádza priamo na rozľahlej piesočnatej pláži a súčasne sa uvádza, že ponuka je určená „Pre náročných“. Pri uvedenej poznámke sa možno domnievať, že dôjde k zvýšeným očakávaniam zo strany spotrebiteľov. Tento popis však nie je odrazom reálneho stavu. Uvedené vyplýva aj z reklamácie klientky, ktorá uviedla, že očakávala pobyt určený pre náročných klientov, čo uvedený zájazd nedosahoval. Uviedla, že namiesto rekreácie pri mori

bola zabezpečená rekreácia pri mase biologického odpadu prípadne pri veľkom bazéne. Nevyhovujúci stav ležadíel vyplynul z podaní spotrebiteľov ako i zo zistení inšpektorov. Žalovaný v závere svojho vyjadrenia poukázal na ustanovenie § 1 ods. 2, § 4 ods. 1 písm. h), § 7 ods. 1, 2 písm. a) a b). Zotrvával na kontrolných zisteniach a vyhodnotil podanú žalobu ako neopodstatnenú a účelovú. Napadnuté rozhodnutie jasne pomenúva dôkazy, z ktorých vychádzal pri posudzovaní zisteného skutkového stavu a ktoré preukazujú protiprávne konanie žalobcu. Na základe uvedených dôvodov žiadal žalobu ako nedôvodnú zamietnuť.

Krajský súd v Bratislave ako súd vecne a miestne príslušný na prejednanie veci podľa ust. 246a a nasl. O.s.p., preskúmal napadnuté rozhodnutie žalovaného v rozsahu žaloby na nariadenom pojednávaní v rozsahu žalobných námietok.

Podľa ust. § 244 ods. 1 O.s.p., v správnom súdnictve preskúmajú sudy na základe žalôb alebo opravných prostriedkov zákonnosť rozhodnutí a postupov orgánov verejnej správy.

Pri preskúmaní zákonnosti rozhodnutia súd skúma, či žalobou napadnuté rozhodnutie je v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky, t.j., najmä s hmotnými a procesnými administratívnymi predpismi.

Podľa § 250i ods. 1 O.s.p. pri preskúmaní zákonnosti rozhodnutia je pre súd rozhodujúci skutkový stav, ktorý tu bol v čase vydania napadnutého rozhodnutia. Súd môže vykonať dôkazy nevyhnutné na preskúmanie napadnutého rozhodnutia.

Podľa § 250i ods. 3 O.s.p. pri preskúmaní zákonnosti rozhodnutia a postupu správneho orgánu súd prihliadne len na tie vady konania pred správnym orgánom, ktoré mohli mať vplyv na zákonnosť napadnutého rozhodnutia.

Úlohou súdu v predmetnej veci bolo preskúmať zákonnosť rozhodnutia žalovaného vo veci uloženia pokuty žalobcovi za porušenie povinnosti podľa § 4ods. 1 písm. h), § 5 ods. 1 a § 7 ods. 2 písm. a) a b) zákona o ochrane spotrebiteľa, pričom sa na uvedené konanie vzťahujú všeobecné predpisy o správnom konaní.

Z obsahu administratívneho spisu súd zistil, že na základe podnetov a sťažností klientov rôznych cestovných kancelárií (aj klientov žalobcu) na kvalitu poskytovaných služieb v hoteli Alkantara Thalassa ***** (Almapura) Djerba, Tunisko, (odvysielané aj v TV Markíza vo večerných televíznych novinách dňa 9.6.2012) začalo zo strany správneho orgánu šetrenie predmetných sťažností. Bola vykonaná kontrola v sídle žalobcu dňa 12. 6. 2012, 3. 7. 2012 a 31. 7.2012. Zároveň bolo vykonané priame zisťovanie na mieste v hoteli Alkantara Thalassa ***** (predtým Almapura) Djerba, Tunisko v dňoch 18. 6. až 26. 6. 2012 inšpektormi Slovenskej obchodnej inšpekcie. Kontrola bola zameraná na prešetrenie podnetov týkajúcich sa poskytovania nepravdivých informácií a kvality poskytovaných služieb ako i na dodržiavanie ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa, o zájazdoch. Súd sa oboznámil s katalógom žalobcu ponúkajúcim letné pobyty v roku 2012, i jednotlivými cestovnými zmluvami o poskytnutí pobytu v hoteli Almapura, jednotlivými sťažnosťami klientov žalobcu, dôkazovým materiálom spočívajúcim vo fotodokumentácii, záznamami na DVD, vyhotovenými klientami aj inšpektormi, odporúčaniami cestovnej kancelárie, vyjadreniami a pod.

Podaním zo dňa 23. 8. 2012 bol žalobca informovaný o začatí správneho konania na základe zistení správneho orgánu vyplývajúcich z kontroly.

Z obsahu spisu súd zistil, že obsahuje fotodokumentáciu zhotovenú spotrebiteľkou p. B. v termíne 07.06.-18.06.2012, ktorá zachytáva nedostatky, na ktoré sa spoločne sťažovali spotrebiteľia všetkých dotknutých CK (vrátane žalobcu) a ktoré boli vymenované aj v hromadnej reklamácii (napr. poškodené ležadlá - P6130061.jpg, P6129977.jpg, P6129979.jpg, operadlo stoličky v reštaurácii znečistené od trusu vtáka - P6120012.jpg, P6120009.jpg, práca strojov na pláži v čase jej aktívneho využívania dovolenkármí, vrátane detí - P6180629.jpg, P6129993.jpg, P6129995.jpg, P6150347.jpg, P6150321.jpg, P6150330.jpg, P6129999.jpg, P6130144.jpg, P6120003.jpg, znečistenie pláže naplaveninami rias a tráv (príp. aj iného odpadu) - P6090534.jpg, P6090514.jpg, P6090526.jpg, P6130116.jpg, P6130045.jpg, P6160365.jpg, P6150299.jpg, prítomnosť mačiek v reštaurácii, a to aj na stoloch, taktiež pri a na

vonkajšom stole s občerstvením, ako aj na ležadle určenom pre hostí - P6080487.jpg, P6120016.jpg, P6120034.jpg, P6160598.jpg, P6170501.jpg, P6160591.jpg, P6160594.jpg, P6160380.jpg);. Obznámil sa s poznatkami spotrebiteľov z prvého termínu zájazdu, ktorí neboli priamo klientmi účastníka konania, ale niektorých z partnerských CK, nakoľko v spoločnom katalógu „Last Minute 2012“ danú destináciu ponúkajú spoločne (Tatratour, Koala Tours, Tip travel, Seneca Tours).

Z dôkazných prostriedkov zabezpečených správnym orgánom pri výkone kontroly uskutočnenej priamo na mieste, ktorej výsledok je zdokumentovaný v Inšpekčnom zázname zo dňa 18.06.-28.06.2012, ktorého prílohou je databáza tvorená fotografiami a videozábermi z pláže prislúchajúcej dotknutému hotelu a jeho jednotlivých častí vyplýva, že nedostatky pretrvávali aj v nasledujúcom období.

V dňoch 18.06.2012 - 28.06.2012 počas priameho zisťovania na mieste pobytu, hotel Alkantara Thalassa 5***** (Almapura), Djerba, Tunisko, bolo inšpektormi SOI zistené, že vstup do mora z pláže priliehajúcej bezprostredne k hotelu znepríjemňovali naplavené riasy a morská tráva, ktoré sa vplyvom prílivu a odlivu usádzali na pláži. Pláž bola počas pobytu priebežne čistená ťažkými motorizovanými mechanizmami (traktor, bager, nákladné auto), pričom biologický materiál bol odváňaný na okraj areálu hotela, odkiaľ sa šíril zápach z dôvodu hnilobných procesov. Čistenie pláže prebiehalo zväčša počas ranných, resp. doobedňajších hodín, a to aj v čase aktívneho využívania pláže zo strany turistov, vrátane malých detí. Inšpektormi SOI bola taktiež zaznamenaná prítomnosť mačiek v odbytovom stredisku hotela (v reštaurácii), ktoré sa pohybovali medzi stolmi, a to v čase podávania jedla. Inšpektormi SOI bola zaznamenaná aj prítomnosť miestnych obyvateľov ponúkajúcich tradičné jazdy na ťave, koni, či somárovi priamo na pláži priliehajúcej k hotelu, pričom v niekoľkých prípadoch boli zaznamenané exkrementy týchto zvierat na pláži v blízkosti ležadiel bez toho, aby bolo zabezpečené ich odstránenie. Inšpektormi SOI boli zistené taktiež viaceré poškodené ležadlá na pláži prislúchajúcej hotelu.

Predmetné nedostatky sú popísané vo vyššie uvedenom inšpekčnom zázname spísanom v dňoch 18.06.2012 - 28.06.2012 v mieste pobytu:

- 2. deň (19.06.2012) - na pláži sa nachádzali naplavené riasy, ktoré boli oválneho tvaru, rôznych veľkostí a vzbudzovali dojem, že sa jedná o trus, a tiež vodná tráva, kal a odpadky (stav pláže je na videozázname zachytený v čase 08:45 - 08:50 hod.). Pláž začal personál čistiť pomocou traktora o 08,00 hod. miestneho času (na DVD je činnosť traktora zaznamenaná o 09:06 hod. aj za prítomnosti turistov na pláži, stav po vyčistení pláže 11:27 hod.), pričom kopy naplavenín boli odváňané na okraj areálu, odkiaľ sa šíril zápach. Inšpektormi SOI bolo ďalej konštatované poškodenie ležadiel na pláži (stav ležadiel zachytený na DVD napr. v čase 11:37 hod.) a tiež skutočnosť, že vstup do mora znepríjemňovala vodná tráva, naplavené riasy a kal. Problémy s čistotou pláže a poškodenými ležadlami boli spomenuté tiež viacerými spotrebiteľmi počas diskusie s delegátkou konanej v daný deň.

- 3. deň (20.06.2012) - v ranných hodinách sa na pláži opätovne nachádzali naplaveniny morských rias a tráv (na DVD zachytené v čase 8:43 hod.), ktoré boli traktorom odstraňované cca. od 08:00 hod. miestneho času (na DVD zachytené v čase 09:24, 09:36 hod.).

- 4. deň (21.06.2012) - po 08:00 hod. miestneho času traktor opätovne čistil pláž, pričom po jeho odchode ostal pás pláže nevyčistený, čo znepríjemňovalo vstup do mora. Po príchode delegátky a miestneho manažéra bol vstup do mora čistený stavebným strojom, a to za prítomnosti dovolenkárov vrátane rodín s malými deťmi.

- 5. deň (22.06.2012) - na DVD je v čase 06:09 hod. zachytená strojmi nahrnutá kopa naplavených rias priamo za mólom používaným na vstup do mora.

- 6. deň (23.06.2012) - inšpektormi bolo zaznamenané mierne zlepšenie stavu pláže, avšak pretrvávalo znečistenie od trusu na časti pláže, kde boli dočasne zvieratá poskytujúce jazdy po pláži pre turistov. Na DVD je v čase 09:44 hod. zachytené výrazné znečistenie naplaveninami rias v okolí móla, v čase 09:47 hod. sú zachytené poškodené ležadlá na pláži, v čase 09:53 hod. sú zachytené nové malé naplaveniny, v čase 09:54 hod. je zachytené čistenie pláže v okolí móla bagrom, v čase 09:59 hod. je zachytený pohyb nákladného auta odváňajúceho riasy na okraj areálu (vedľa športoviska) križom cez celú pláž prislúchajúcu hotelu, v čase 10:11 hod. je zachytený stav pláže v okolí móla po jej vyčistení a činnosť strojom v časti pláže za mólom.

- 8. deň (25.06.2012) - na DVD v čase 08:25 - 09:52 hod. zachytená úprava pláže vykonávaná bagrom a nákladným autom, ktoré sa pohybovali po celej dĺžke pláže, a to za prítomnosti dovolenkárov na pláži, ako aj vo vode, vrátane rodín s deťmi. Inšpektormi bola zaznamenaná činnosť stavebného stroja aj v čase cca. 11:30 hod. miestneho času, keď sa väčšina dovolenkárov, vrátane rodín s deťmi, nachádzala na pláži za účelom oddychu. Zaznamenaná bola tiež prítomnosť ťavy, ktorá miestami zanechávala trus, ktorý z pláže nebol odstránený.

- 9. deň (26.06.2012) - inšpektormi SOI bola zaznamenaná prítomnosť tmavej mačky v reštaurácii v čase podávania obeda (na DVD zachytená v čase 15:10 hod.), ktorá nebola prítomným personálom vyvedená, na DVD v čase 15:14 - 15:36 hod. zachytený stav pláže, (menšie nánosy rias na pláži a znečistenie v okolí móla, miestami aj trus zvierat (15:23 hod.), stav ležadíel a tiež prítomnosť rias na detskom ihrisku vedľa detského bazéna.

- 10. deň (27.06.2012) - v ranných hodinách bola inšpektormi SOI opätovne zaznamenaná prítomnosť naplavenín rias na pláži (na DVD v čase 09:30 hod., 15:24 hod.), stav ležadíel (na DVD v čase 09:33 hod), ako aj prítomnosť exkrementov v časti pláže, kde boli umiestnené zvieratá (ťavy, kone, somár, na DVD zaznamenané v čase 09:36 hod., 15:31 hod.). Inšpektormi SOI bola tiež zadokumentovaná prítomnosť mačky v priestoroch reštaurácie v čase podávania raňajok (na DVD v čase 09:45 hod.), ako aj prítomnosť zvierat poskytujúcich jazdy na pláži pred hotelom v priebehu dňa (na DVD napr. v čase 16:33 hod., kedy sa medzi skupinou zvierat nachádza aj kôpka trusu).

- 11. deň (28.06.2012) - v ranných hodinách zaznamenaný pás naplavenín (na DVD v čase od 07:30 hod.) a ich odstraňovanie bagrom najmä v okolí móla (na DVD v čase 09:17 - 09:32 hod.), pričom v uvedenom čase sa kvôli pohybu stroja na pláži spotrebiteľia zdržiavali skôr pri bazéne a deti na detskom ihrisku.

Predmetné zistenia sú zachytené aj vo fotodokumentácii vytvorenej inšpektormi SOI, napr. exkrementy v časti pláže, kde boli umiestnené zvieratá (kôň, ťava, somár) - 27062012769.jpg, 27062012768.jpg, S6300601.jpg, pásy naplavenín na pláži - Fotogr.T0005.jpg, Fotogr.T0002, činnosť bagra za prítomnosti dovolenkárov na pláži a v mori - Fotogr.0024.jpg, Fotogr.0023.jpg.

Ako je uvedené v komentári k záznamu, čas vo videokamere bol nastavený pri jej odskúšaní pred odletom a počas pobytu nebol menený. Z dôvodu správneho uvedenia miestneho času v mieste pobytu bol tento pri vytvorení nahrávky okomentovaný.

V súvislosti s vykonanými kontrolami bolo ďalej zistené, že účastník konania vo svojom vyhlásení zo dňa 11.06.2012 k spotu TV Markíza zo dňa 09.06.2012 informoval obchodných partnerov a klientov, že hotel Almapura Thalassa & Spa spĺňa popis uvedený v katalógu, naplavené riasy ako dôsledok predchádzajúceho búrkového počasia boli odstránené, individuálne nedostatky boli odstránené a hotel poskytuje služby zodpovedajúce svojej triede. Vo vyjadreniach adresovaných klientom (p. K. - vyjadrenie zo dňa 14.06.2012, p. G. - vyjadrenie zo dňa 11.06.2012) účastník konania taktiež deklaroval, že nedostatky boli odstránené, hotel poskytuje služby v dohodnutom rozsahu a v príslušnej kvalite, pričom pri kontrole vykonanej na mieste bolo zistené, že vady reklamované v predchádzajúcom turnuse (stav pláže, mačky v jedálni, poškodené ležadlá na pláži) naďalej pretrvávali.

V zmysle § 1 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa sa tento zákon vzťahuje na predaj výrobkov a poskytovanie služieb, ak k plneniu dochádza na území Slovenskej republiky alebo ak plnenie súvisí s podnikaním na území Slovenskej republiky.

Podľa ust. § 2, písm. a) a b), bod 1, písm. i) zákona o ochrane spotrebiteľa, na účely tohto zákona sa rozumie

a) spotrebiteľom fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá nakupuje výrobky alebo používa služby pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti,

b) predávajúcim

1. podnikateľ, 1) ktorý spotrebiteľovi ponúka alebo predáva výrobky, alebo poskytuje služby, alebo jeho splnomocnenec.

i) službou akákoľvek činnosť alebo výkon, ktorý je ponúkaný spotrebiteľovi odplatne alebo bezodplatne s výnimkou činností upravených osobitnými predpismi, 5) nad ktorými vykonávajú dozor profesijné komory alebo iné orgány štátnej správy, ako sú uvedené v § 19.

Podľa § 3 ods. 1 cit. zákona, každý spotrebiteľ má právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru a kontroly (ďalej len "orgán dozoru") a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.

V zmysle § 4 ods. 1, písm. b), e), h), a ods. 6 cit. zákona, predávajúci je povinný
b) predávať výrobky a poskytovať služby v bežnej kvalite; ak kvalita nie je predpísaná, môže predávajúci predávať výrobky v nižšej ako bežnej kvalite, len ak spotrebiteľa upozorní na všetky rozdiely,
h) zabezpečiť predaj výrobkov a poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne a bezpečné použitie.

Ak sa zmluva medzi predávajúcim a spotrebiteľom uzatvára písomne a obsahuje ustanovenia, s ktorými mal spotrebiteľ možnosť oboznámiť sa pred podpisom zmluvy, ale nemohol ovplyvniť ich obsah, predávajúci je povinný zmluvné podmienky formulovať zrozumiteľne. V pochybnostiach platí výklad priaznivejší pre spotrebiteľa, ibaže súlad týchto podmienok so zákonom je predmetom kontroly orgánu dozoru.

V zmysle § 5 ods. 1 cit. zákona predávajúci nesmie klamať spotrebiteľa, najmä uvádzať nepravdivé, nedoložené, neúplné, nepresné, nejasné alebo dvojzmyselné údaje alebo zamlčať údaje o vlastnostiach výrobku alebo služby alebo o nákupných podmienkach.

V zmysle § 7 ods. 1, 2 a 4 zákona o ochrane spotrebiteľa sú nekalé obchodné praktiky zakázané.

Obchodná praktika sa považuje za nekalú, ak

a) je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti,
b) podstatne narušuje alebo môže podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k výrobku alebo službe, ku ktorému sa dostane alebo ktorému je adresovaná, alebo priemerného člena skupiny, ak je obchodná praktika orientovaná na určitú skupinu spotrebiteľov.

Za nekalú obchodnú praktiku sa považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania podľa § 8 a agresívna obchodná praktika podľa § 9. Zoznam obchodných praktík, ktoré sa za každých okolností považujú za nekalé, je v prílohe č. 1.

Podľa § 8 ods. 3 a 4 cit. zákona, obchodná praktika sa tiež považuje za klamlivú, ak opomenie podstatnú informáciu, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

Za klamlivé opomenutie sa tiež považuje, ak predávajúci skrýva alebo poskytuje nejasným, nezrozumiteľným, viacvýznamovým alebo nevhodným spôsobom podstatné informácie uvedené v odseku 1, alebo neoznámí obchodný účel obchodnej praktiky, ibaže je zrejmý z kontextu, pričom v dôsledku klamlivého opomenutia priemerný spotrebiteľ prijme rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neprijal.

Podľa ust. § 24 ods. 1 a 5 cit. zákona v účinnom znení, za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa 28) uloží orgán dozoru výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi alebo dodávateľovi alebo osobe uvedenej v § 26 pokutu do 66.387,83 €; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 165 969,59 €.

Pri určení výšky pokuty sa prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.

Podľa § 3 ods. 4 správneho poriadku rozhodnutie správnych orgánov musí vychádzať zo spoľahlivo zisteného stavu veci. Správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely.

Podľa § 34 ods. 1 správneho poriadku na dokazovanie možno použiť všetky prostriedky, ktorými možno zistiť a objasniť skutočný stav veci a ktoré sú v súlade s právnymi predpismi. Dôkazmi sú najmä výsluch svedkov, znalecké posudky, listiny a ohliadka (ods. 2). Účastník konania je povinný navrhnúť na podporu svojich tvrdení dôkazy, ktoré sú mu známe (ods. 3). Správny orgán hodnotí dôkazy podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti (ods. 5).

Podľa ust. § 59 ods. 1 a 2 správneho poriadku, odvolací orgán preskúma napadnuté rozhodnutie v celom rozsahu; ak je to nevyhnutné, doterajšie konanie doplní, prípadne zistené vady odstráni.

Ak sú pre to dôvody, odvolací orgán rozhodnutie zmení alebo zruší, inak odvolanie zamietne a rozhodnutie potvrdí.

Pri zmene rozhodnutia môže odvolací orgán zmeniť nielen výrokovú časť, ale aj odôvodnenie, prípadne ich časti.

Je nesporné, že zmluva o obstaraní zájazdu resp. cestovná zmluva a zmluvný vzťah medzi obstarávateľom zájazdu (cestovnou kanceláriou) ako poskytovateľom služby a objednávateľom ako spotrebiteľom, je spotrebiteľskou zmluvou. V tejto súvislosti teda vznikli žalobcovi ako poskytovateľovi uvedenej služby povinnosti vyplývajúce z § 4 ods. 1 písm. h) zákona o ochrane spotrebiteľa, teda poskytovať služby spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne a bezpečné použitie. Súd súhlasí s názorom žalovaného, že pod riadnym poskytnutím služby sa rozumie poskytnutie služieb v súlade so zmluvnými podmienkami a v súlade so zákonnými podmienkami. Zabezpečenie nerušeného stravovania - keďže súčasťou pobytu je aj stravovanie vo forme all inclusive, taktiež funkčnosť lehátok - keďže sú zabezpečované v rámci balíka poskytovaných služieb - zdarma pri bazéne aj na pláži, ako aj užívanie pláže patriacej k hotelu bez naplavenín, exkrementov či práce strojov, resp. šíriaceho sa zápachu, spadajú pod pojem riadneho a bezpečného použitia služieb. Nedodržaním riadneho a bezpečného použitia služieb, čo bolo v konaní preukázané, došlo k porušeniu vyššie uvedených povinností žalobcu.

Podľa názoru súdu, správny orgán vyjadril jednoznačne, v čom spočívalo konanie účastníka konania vyhodnotené ako nekalá obchodná praktika vo vzťahu k informáciám o stave pláže v oficiálnom vyhlásení účastníka konania. Výrok rozhodnutia spolu s jeho odôvodnením predstavuje jeden celok, z ktorého je zrejmé, aké porušenie povinností bolo žalobcovi vytýkané. Z celého rozhodnutia je preto nepochybné, za aký skutok bol žalobca sankcionovaný a vzhľadom na špecifikáciu, ktorá je rozvedená v odôvodnení rozhodnutia vyplýva, že nemôže ísť k zámene s iným deliktom žalobcu. Podľa žalovaného, ako i prvostupňového správneho orgánu, vyjadrenie vo vyhlásení žalobcu zo dňa 11.6.2012, že hotel spĺňa popis uvedený v katalógu CK a naplavené riasy ako dôsledok predchádzajúceho búrkového počasia boli odstránené, nepochybne mohlo v spotrebiteľoch vzbudiť dojem, že sa jednalo o mimoriadnu situáciu, pričom toto tvrdenie sa ukázalo byť ako nepravdivé (kontrola inšpektorov SOI). Je potom opodstatnené konštatovať nedodržanie zásad čestnej obchodnej praxe či všeobecnej zásady dobrej viery, kedy účastník konania nepostupoval s odbornou starostlivosťou, aká sa vyžaduje v oblasti jeho činnosti.

Povinnosťou žalobcu bolo zabezpečiť poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne a bezpečné použitie; dodržiavať zákaz klamania spotrebiteľa uvádzaním nepresných, nejasných a dvojzmyselných údajov o nákupných podmienkach; dodržiavať zákaz nekalých obchodných praktík; čo účastník konania porušil.

Tvrdenia účastníka konania o tom, že z jeho strany nedošlo k pochybeniu a nie je dôvod na vyvodenie zodpovednosti za porušenie zákona, sú v rozpore s vnímaním stavu poskytovaných služieb a prostredia rezortu zo strany spotrebiteľov, ako aj postrehmi inšpektorov pri vykonanom zisťovaní na mieste.

Skutočnosť, že v nasledujúcich turnusoch boli spotrebiteľia spokojní, čo naznačuje, že zrejme prišlo k odstráneniu nedostatkov, nie je dôvodom na zbavenie sa zodpovednosti za porušenie povinností uvedených v napadnutom rozhodnutí.

V rámci všeobecných informácií uvedených na str. 348 platného katalógu žalobca upozorňoval, že nemôže vylúčiť, že klimatické podmienky, vietor, príliv, odliv a morské prúdy spôsobia nánosy, náplavy napr. rias, vodných tráv a pod. Uvedené upozornenie sa vzťahuje ku všetkým ponukám obsiahnutým v katalógu, pričom pre bežného spotrebiteľa táto informácia predstavuje funkciu upozornenia na prípady, ak nastane výnimočná udalosť uvedeného druhu, avšak z reklamácií spotrebiteľov v súvislosti so zisťovaním na mieste zo strany SOI, vyplynulo, že náplavy rias na hotelovú pláž nie sú výnimočnou záležitosťou, čo potvrdil aj samotný žalobca, ktorý uvádzal, že pláž bola v tomto smere čistená každý deň. Odvolací orgán uvádza, že aktivita mechanizmov bola v inšpekčnom zázname konštatovaná počas 5 dní (19.06.2012, 20.06.2012, 21.06.2012, 25.06.2012, a 28.06.2012) zázjazu, na audiovizuálnom zázname je prítomnosť strojov na pláži zachytená aj dňa 23.06.2012.

Súd súhlasí aj s názorom žalovaného, že nie je v súlade s hygienickými zásadami, aby mačky boli prítomné na stoloch v priestoroch reštaurácie, aj keď sa prípadne do kontaktu so stravou nedostali (DVD, fotodokumentácia). Čo sa týka ležadiel, videozáznamom boli inšpektormi SOI zaznamenané viaceré poškodené ležadlá na pláži prislúchajúcej predmetnému hotelu počas štyroch dní (19.06.2012, 23.06.2012, 26.06.2012 a 27.06.2012), pričom už dňa 19.06.2012 na zhromaždení dovolenkujúcich klientov s delegátkou sa títo o. i. sťažovali aj na poškodené ležadlá.

Pokiaľ teda žalobca vo svojom oficiálnom vyjadrení uviedol, že hotel spĺňa popis uvedený v katalógu CK a naplavené riasy ako dôsledok predchádzajúceho búrkového počasia a iné nedostatky boli odstránené, toto tvrdenie mohlo u spotrebiteľov vzbudiť dojem, že sa jednalo o mimoriadnu situáciu, pričom toto tvrdenie sa ukázalo byť ako nepravdivé. Je preto namieste konštatovať nedodržanie zásad čestnej obchodnej praxe či všeobecnej zásady dobrej viery, kedy žalobca nepostupoval s odbornou starostlivosťou, aká sa vyžaduje v oblasti jeho činnosti.

Správny orgán pri určení výšky pokuty prihliadol na skutočnosť, že nezabezpečením poskytovania služieb (cestovného ruchu) spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne a bezpečné použitie, klamaním spotrebiteľa uvedením nepresných, nejasných a dvojzmyselných údajov o nákupných podmienkach poskytovanej služby a nedodržaním zákazu nekalej obchodnej praxe, účastník konania porušil svoje povinnosti vyplývajúce mu zo zákona o ochrane spotrebiteľa. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami cit. zákona. Správny orgán prihliadol na charakter ako aj rozsah zisteného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý konkretizoval nutnosťou denného čistenia pláže motorizovanými strojmi z dôvodu opakujúceho sa naplavovania vodných rias a tráv, aj keď v ranných hodinách, avšak aj za prítomnosti dovolenkujúcich s ich rodinami, čo napokon neodstránilo problém naplavenín rias a vodnej trávy na pláži, zápachu širiacom sa zo zozbieraných naplavenín ako aj miestami sa vyskytujúcich exkrementov na pláži od zvierat poskytujúcich tradičné jazdy a poškodených ležadlách na pláži, prítomnosti zvierat v priestoroch reštaurácie hotela. Závažnosť konania účastníka je o to väčšia, že aj vo svojom oficiálnom Stanovisku CK k aktuálnej situácii v Tunisku - hotel Almapura Thalassa & Spa zo dňa 11.06.2012 pre klientov ako aj v rámci odpovedí na otázky spotrebiteľov, uviedol, že naplavené riasy ako dôsledok predchádzajúceho búrkového počasia boli odstránené, boli odstránené i individuálne nedostatky pri ubytovaní, čo bolo inšpektormi, ktorí sa zúčastnili druhého turnusu preukázané ako nepravdivé, nakoľko dané nedostatky pretrvávali. Nedodržaním dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho došlo k značnému ovplyvneniu spotrebiteľov v procese ich rozhodovania o kúpe zázjazu alebo prípadne samotnej účasti na ňom. Bez náležitého vyhodnotenia všetkých okolností, ktoré im neboli zo strany žalobcu úplne a pravdivo odprezentované, bolo do značnej miery ovplyvnené ekonomické správanie a následné kvalifikované rozhodnutie spotrebiteľov. Neposkytnutie dostatočných informácií o ponúkanej službe, resp. informácií zodpovedajúcich realite bolo spôsobilé zapríčiniť, že spotrebiteľia urobili rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak pri znalosti všetkých relevantných faktov neurobili.

Námietku žalobcu ohľadom okolnosti, že fotodokumentácia vyhotovená spotrebiteľmi je tendenčná a účelová, fotky skresľujúce a naaranžované, súd považuje za nedôvodnú. K totožným poznatkom a zisteniam ohľadom nedostatkov konštatovaných zákazníkmi, dospeli svojimi šetreniami aj inšpektori pri kontrole namieste v ďalšom turnuse.

Podľa názoru súdu, námietka žalobcu, že výrok napadnutého rozhodnutia nie je zrozumiteľný a nejednoznačný nie je dôvodná. Z textu druhostupňového rozhodnutia vyplýva, že došlo k zmene

formulácie celého výroku prvostupňového správneho orgánu, z ktorého bola zároveň jedna, presne citovaná časť vypustená.. I keď za príslušný text nezhoduje so znením výroku prvostupňového rozhodnutia, nedošlo ním k prekvalifikovaniu protiprávneho konania žalobcu, tento bol totožný s právnou kvalifikáciou konštatovanou prvostupňovým správnym orgánom. Odvolací orgán upustil od sankcionovania za nekalú obchodnú praktiku spočívajúcu v uvedení nesprávneho názvu hotela, následkom čoho došlo k zníženiu sankcie. Keďže v oboch rozhodnutiach bolo presne a rovnako definované porušenie povinnosti žalobcu, nemohlo dôjsť k popretiu procesných práv žalobcu spočívajúcich v nemožnosti riadneho identifikovania skutku a náležitému bráneniu práva.

Žalobca nenamietal výšku uloženej pokuty, preto sa jej primeranosťou súd nezaoberal.

Na základe uvedených dôvodov súd dospel k záveru, že konanie správnych orgánov ako i napadnuté rozhodnutie boli v súlade so zákonom, rozhodnutie vychádzalo z dostatočne zisteného skutkového stavu, súd v konaní nezistil vadu, ktorá by mohla spôsobiť nezákonnosť napadnutého rozhodnutia, a preto žalobu podľa ustanovenia § 250j ods. 1 O.s.p., zamietol.

S prihliadnutím na ustanovenie § 250k ods. 1 O.s.p., nepriznal neúspešnému žalobcovi náhradu trov konania.

Toto rozhodnutie senát Krajského súdu v Bratislave prijal pomerom hlasov 3 : 0 (§ 3 ods. 9 zákona č. 757/2004 Z.z. v znení zákona č. 33/2011 Z.z.)

Poučenie:

Proti tomuto rozsudku možno podať odvolanie do 15 dní odo dňa doručenia rozsudku, na Krajskom súde v Bratislave.

V odvolaní sa má popri všeobecných náležitostiach (§ 42 ods. 3 O.s.p.) uviesť, proti ktorému rozhodnutiu smeruje, v akom rozsahu sa napáda, v čom sa toto rozhodnutie alebo postup súdu považuje za nesprávny a čoho sa odvolateľ domáha.

Ak povinný dobrovoľne nesplní, čo mu ukladá vykonateľné rozhodnutie, oprávnený môže podať návrh na vykonanie exekúcie podľa osobitného zákona.