



**Právne prostriedky ochrany spotrebiteľa v oblasti cestovného ruchu – Ako si nenechať
znepríjemniť dovolenku**

(autor: Mgr. Tomáš Čík, advokátsky koncipient)

Predmetom nasledovného článku je analýza obsahovej stránky zmluvy o obstaraní zájazdu, ergo bližšia špecifikácia spotrebiteľského právneho vzťahu medzi obstarávateľom zájazdu (cestovnou kanceláriou) ako poskytovateľom služby a objednávateľom ako spotrebiteľom. Cieľom príspevku bude upriamiť pozornosť primárne na povinnosti obstarávateľa zájazdu, ktoré normotvorca explicitne ukladá cestovným kanceláriám v rámci kontraktačného procesu pri predmetnom zmluvnom type. Zároveň poukážeme aj na právne prostriedky ochrany, ktoré právna úprava *de lege lata* priznáva objednávateľovi zájazdu, a ktoré slúžia spotrebiteľovi ako garancia ochrany jeho porušených subjektívnych práv.

I.

Pre úplnosť v prvom rade uvádzame krátky teoretický exkurz. Vo vzťahu k nárokom objednávateľov zájazdu poukazujeme primárne na skutočnosť, že jednotlivé parciálne oprávnenia závisia od charakteru či rozsahu porušenej zmluvnej (resp. zákonnej) povinnosti, eventuálne od časového okamihu, kedy dôjde k porušeniu záväzku. **Pred začatím zájazdu** je spotrebiteľ kedykoľvek **oprávnený odstúpiť od zmluvy** (ak uplatní dané právo z dôvodu porušenia zmluvných či zákonných imperatívov cestovnou kanceláriou, má nárok na vrátenie celej zaplatenej sumy zájazdu). Občiansky zákonník v rámci zodpovednosti obstarávateľa zájazdu normuje v príslušnej časti v prospech spotrebiteľov nasledovné **nároky z väd: a) právo na riadne a včasné odstránenie vadne poskytnutej služby** (a to dodávateľom služby či povereným zástupcom cestovnej kancelárie priamo v dovolenkovom rezorte, *a contrario* cestovnou kanceláriou bezodkladne, najneskôr však musí byť predmetný nárok uplatnený v rámci trojmesačnej prekluzívnej lehoty po ukončení zájazdu); **b) právo na vrátenie rozdielu ceny medzi zmluvne dohodnutými a poskytnutými službami** (ak po začatí zájazdu cestovná kancelária neposkytuje, resp. zistí, že nemôže poskytnúť služby v dojednanom rozsahu, bezodkladne prijme opatrenia zabezpečujúce pokračovanie zájazdu; ak zájazd síce pokračuje, ale prostredníctvom služieb nižšej kvality má spotrebiteľ nárok na vrátenie zodpovedajúceho rozdielu; **c) právo na vrátenie ceny zájazdu** (ak pokračovanie zájazdu nemožno zabezpečiť ani prostredníctvom služieb nižšej kvality alebo v prípade, ak ich spotrebiteľ neprijme). Odhliadnuc od uvedeného **zodpovedá obstarávateľ zájazdu spotrebiteľovi za škodu** vzniknutú v kauzálnnej súvislosti s porušením zmluvných či zákonných povinností obstarávateľom zájazdu.

V nasledujúcom texte poukážeme na prípade z našej praxe, akým spôsobom môžu spotrebiteľia hájiť svoje práva pri protiprávnom konaní cestovných kancelárií, ktoré ľahkomyselne ignorujú či dokonca vedome porušujú svoje zmluvné povinnosti. Pozornosť upriamime tiež na konštantnú rozhodovaciu prax najvyšších súdnych autorít, ktorá kladie zvýšené nároky na cestovné kancelárie, prioritne na presné a jasné formulácie jednotlivých zmluvných ustanovení tak, aby tieto nepripúšťali rôzne formy interpretácie. V predmetnej kauze išlo o spotrebiteľský spor medzi objednávateľmi zájazdu (fyzickými osobami) a obstarávateľom zájazdu (cestovnou kanceláriou). Meritom sporu bola zodpovednosť obstarávateľa zájazdu za flagrantné porušenie zmluvných povinností a z nej vyplývajúce právne prostriedky ochrany porušených práv spotrebiteľov.

II. Skutkový a právny stav

Objednávateľia zájazdu uzatvorili s cestovnou kanceláriou zmluvu o obstaraní zájazdu, ktorá *inter alia* inkorporovala aj záväzok obstarávateľa zájazdu zabezpečiť spotrebiteľom stravovanie formou služby *all inclusive light*. Predmetný balík stravovacích služieb mal okrem iného zahŕňať vybrané nápoje, a to počas obedov a večerí servírovanie miestnych alkoholických nápojov (biele a červené víno, čapované pivo, 1 druh aperitívu a likéru), a tiež nealkoholických rozlievaných nápojov (voda, káva, čaj, džús). Obstarávateľ zájazdu však už od počiatku neposkytoval objednávatelom zájazdu stravovacie služby riadne a včas, hoci sa na to zmluvne zaviazal.

Podľa § 741i ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „OZ“) **„Cestovná kancelária zodpovedá objednávatelovi za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej zmluvy bez ohľadu na to, či tieto záväzky má splniť cestovná kancelária, alebo iní dodávatelia služieb, ktoré sa poskytujú v rámci zájazdu. Objednávateľ uplatní právo na odstránenie chyby poskytnutej služby bezodkladne, a to u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu cestovnej kancelárie. O uplatnení tohto práva je potrebné urobiť písomný záznam v spolupráci so zástupcom cestovnej kancelárie.“** Z dikcie citovaného normatívneho ustanovenia možno abstrahovať, že v prípade, ak reálne poskytnuté služby nereflektujú podmienky vymienené spotrebiteľmi v zmluve o obstaraní zájazdu je nutné, aby sa objednávateľia zájazdu bezodkladne domáhali zjednaní nápravy priamo na mieste poskytovania služby. V tomto kontexte uvádzame, že prvým nástrojom ochrany práv spotrebiteľov je **bez zbytočného odkladu žiadať odstránenie vadne poskytovanej služby**, a to buď u jej dodávateľa, alebo u povereného zástupcu cestovnej kancelárie (tzv. delegáta), ktorý je navyše povinný o danom uplatnení práva vyhotoviť písomný záznam (protokol). V takom prípade je obstarávateľ zájazdu v zmysle § 741k OZ povinný bezodkladne prijať opatrenia zabezpečujúce spotrebiteľom zmluvne dojednaný štandard (v danom prípade riadne poskytovanie stravovacích služieb). *Vice versa* v prípade nesplnenia si daného zmluvného záväzku je cestovná kancelária podľa § 741k ods. 2 OZ **povinná nahradiť** objednávatelom zájazdu **rozdiel ceny medzi ponúkanými a reálne poskytnutými službami**.

Vzhľadom na skutočnosť, že obstarávateľ zájazdu porušil v predmetnej veci svoj synalagmatický záväzok, keď nezabezpečil stravovacie služby v rozsahu a spôsobom vymieneným v zmluve (a objednávatelmi uhradeným), dovoľávali sa spotrebiteľia nápravy priamo u povereného zástupcu cestovnej kancelárie v dovolenkovej destinácii. Nakoľko zo strany cestovnej kancelárie nedošlo počas trvania zájazdu k odstráneniu vadne poskytovanej služby, uplatnili si spotrebiteľia svoje právo v zmysle § 741i ods. 2 OZ písomne v cestovnej kancelárii v rámci trojmesačnej prekluzívnej lehoty od skončenia zájazdu, pričom zároveň v tejto súvislosti predložili i spomínaný písomný záznam vyhotovený delegátom ako povereným zástupcom cestovnej kancelárie. Obstarávateľ zájazdu sa domnelo zbavil svojej „údajnej“ zodpovednosti, keď vo vzťahu k nároku uplatneným objednávatelmi zájazdu uviedol nasledovné: „Rozsah, obsah, kvalita, miesto a časové rozvrhnutie služieb *all inclusive* a *ultra all inclusive* je plne v kompetencii hotela a môže sa líšiť v závislosti od kategórie, triedy, ceny ubytovacieho zariadenia a zvyklosti danej krajiny. Služby *all inclusive* a *ultra all inclusive* sú uvedené pri každom hoteli, ich obsah však môže byť manažmentom hotela počas sezóny upravený, preto popis v katalógu CK, prosím, berte ako orientačný.“ S danou argumentáciou cestovnej kancelárie nesúhlasíme a túto v celom rozsahu namietame, prioritne s poukazom na konštantnú rozhodovaciu prax najvyšších súdnych autorít, ktorá zaťažuje cestovné kancelárie bremenom zreteľnej a presnej formulácie zmluvných dojednaní neumožňujúcich rôzne metódy výkladu, a tiež zvýšenej odbornej starostlivosti vo vzťahu k spotrebiteľom. V tomto kontexte akcentujeme závery judikátu Najvyššieho súdu SR zo dňa 22.3.2017, sp. zn. 3Sžo/154/2015, **R 2/2018**, v ktorom NS SR vyslovil nasledovný právny názor: „V prípade, že poskytovateľ služieb cestovného ruchu **nezabezpečí príslušné služby spôsobom, ktorý deklaroval vo vzťahu ku spotrebiteľom a neskôr sa v príslušnej rekreačnej destinácii preukáže, že išlo o nepresné, nejasné**

a dvojzmyselné údaje o nákupných podmienkach zájazdu, pri ktorých je možné rozumne a dôvodne predpokladať, že priemerný spotrebiteľ by do zmluvného vzťahu s poskytovateľom služieb cestovného ruchu nevstúpil, **ide zo strany poskytovateľa služieb - cestovnej kancelárie o nekalé obchodné praktiky**, ktoré sú zakázané a za ktoré je možné uložiť poskytovateľovi služieb sankciu.“

Pre úplnosť dodávame, že v príslušnej dovolenkovej destinácii **sa navyše preukázalo, že hotelový rezort nikdy neposkytoval stravovacie služby v rozsahu deklarovanom cestovnou kanceláriou**. Obstarávateľ zájazdu napriek vedomosti o tejto skutočnosti dolózne **zavádzal spotrebiteľov v otázke ponúkaných stravovacích služieb**, v dôsledku čoho bol jeho postup *per se* nezákonný. Odhliadnuc od uvedeného vzhľadom na vyššie citovaný rozsudok Najvyššieho súdu SR neobstojí argumentácia cestovnej kancelárie ohľadom „orientačného“ rozsahu zmluvne ponúkaných stravovacích služieb. Povinnosťou obstarávateľa zájazdu bolo totiž v zmluvnej dokumentácii okrem iného presne a jasne vyšpecifikovať, čo tvorí obsah poskytovanej služby, *a contrario* uvedením zavádzajúcich, nepravdivých údajov o podmienkach zájazdu naplnilo konanie cestovnej kancelárie všetky znaky skutkovej podstaty správneho deliktu, a to nekalej obchodnej praktiky, čím došlo k porušeniu viacerých povinností obstarávateľa zájazdu definovaných v zákone č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“). V tomto smere odkazujeme aj na vyjadrenie Ústredného inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie, ktorý na margo danej problematiky uviedol: „Aj pri stravovaní **musí** (pozn.: cestovná kancelária) **presne informovať čo do programu all inclusive patrí**, pretože ide nielen o rozdiely v závislosti od krajiny pobytu, ale aj v závislosti od triedy a ceny hotela, v ktorom sa služby poskytujú Ústredný inšpektorát SOI“ (dostupné na: <https://www.dnes24.sk/dovolenka-ako-nocna-mora-da-sa-strata-radosti-vysudit-245290>)

V tomto kontexte poukazujeme na § 2 písm. u) zákona o ochrane spotrebiteľa obsahujúci normatív cestovnej kancelárie konať s **odbornou starostlivosťou**, ktorú možno rozumne očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, a ktorá zodpovedá čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v oblasti jeho činnosti. Do pozornosti dávame tiež nasledovné ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa:

Podľa § 4 ods. 1 písm. h) zákona o ochrane spotrebiteľa „**Predávajúci je povinný zabezpečiť predaj výrobkov a poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne a bezpečné použitie.**“

Podľa § 5 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa „**Výrobca, predávajúci, dovozca alebo dodávateľ nesmú klamať spotrebiteľa, najmä uvádzať nepravdivé, nedoložené, neúplné, nepresné, nejasné alebo dvojzmyselné údaje alebo zamlčať údaje o vlastnostiach výrobku alebo služby alebo o nákupných podmienkach.**“

Podľa § 7 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa „**Nekalé obchodné praktiky sú zakázané.**“

Osobitne upriamujeme pozornosť na právo spotrebiteľov požadovať v daných prípadoch **aj náhradu nemajetkovej ujmy v peniazoch**, ktoré vyplýva predovšetkým zo smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2302 zo dňa 25. novembra 2015 o balíkoch cestovných služieb a spojených cestovných službách, ktorou sa mení nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 a smernica Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ a ktorou sa zrušuje smernica Rady 90/314/EHS (ďalej len „smernica“). Podľa čl. 34 smernice „**Cestujúci by mali mať nárok aj na zníženie ceny, ukončenie zmluvy o balíku cestovných služieb a/alebo náhradu škody. Náhrada by sa mala takisto vzťahovať na nemateriálnu škodu, ako je napríklad náhrada za situáciu, keď došlo k strate pôžitku z cesty alebo dovolenky v dôsledku značných problémov pri poskytovaní príslušných cestovných služieb.**“ Pritom zdôrazňujeme, že v zmysle čl. 14 predmetnej smernice je organizátor zájazdu **povinný poskytnúť spotrebiteľom primeranú náhradu všetkých škôd**, ktoré utrpeli v dôsledku nesúladu so zmluvou, a to **bez zbytočného odkladu**.

Objednávateľia zájazdu v predmetnej veci namiesto zaslúženého oddychu v dovolenkovom rezorte prežívali stres, arogantné zaobchádzanie, psychické vypätie a celkovú nepohodu ako dôsledok porušenia podmienok dohodnutých v zmluve cestovnou kanceláriou. Z toho dôvodu zastávame názor, že v zmysle platnej právnej úpravy je plne legitímny ich nárok na náhradu všetkých škôd, vrátane nemajetkovej ujmy (napriek tomu, že o danom nároku mnohí spotrebitelia vôbec nevedia).

Pre úplnosť dávame do pozornosti aj **zákon č. 170/2018 Z.z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu** a o zmene a doplnení niektorých zákonov (pozn.: daný predpis nadobudne účinnosť dňa 1.1.2019), ktorý je implementáciou spomínanej smernice a zároveň predpisom poskytujúcim spotrebiteľom vyšší stupeň ochrany v oblasti cestovného ruchu. V § 23 ods. 1 daný normatívny právny akt uvádza nasledovné: „**Cestujúci má okrem práva na primeranú zľavu podľa § 22 ods. 5 písm. b), ods. 6 alebo ods. 7 aj právo na primeranú náhradu majetkovej škody a tiež právo na primeranú nemajetkovú ujmu, ktorá mu vznikla v dôsledku podstatného porušenia zmluvy o zájazde, za ktoré zodpovedá cestovná kancelária; náhradu škody poskytne cestovná kancelária cestujúcemu bezodkladne.**“

Odhliadnuc od prezentovaného sa spotrebitelia môžu obrátiť aj na Slovenskú obchodnú inšpekciu (podaním podnetu), ktorá je ako orgán dohľadu v zmysle 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie vnútroštátnej legislatívy či supranacionálnych právnych aktov prijatých za účelom ochrany spotrebiteľa oprávnená uložiť poskytovateľovi služby sankciu vo forme pokuty až do výšky 66.400,- €, čo vnímame ako nástroj represie umožňujúci jednak odradiť cestovnú kanceláriu od ďalšieho porušovania povinností a zároveň odstrašujúco pôsobiť aj na iných poskytovateľov cestovných služieb a primäť ich tak k dôslednému rešpektovaniu zmluvných ustanovení. S ohľadom na uvedené zároveň dodávame, že uložená sankcia musí mať svoje *ratio*, čo by mala Slovenská obchodná inšpekcia dôsledne reflektovať. K preventívnej a represívnej úlohe sankcie preto poukazujeme na Rozsudok Mestského súdu v Prahe z 16. novembra 2004 sp. zn. 10Ca 250/2003 v zmysle ktorého: „**Preventivní úloha nespočíva jen v účinku vůči žalobci. Postih musí mít sílu odradit od nezákonného postupu i jiné nositele stejných zákonných povinností; tento účinek pak může vyvolat jen postih odpovídající významu chráněného zájmu, včas a věcně správně vyvozený. Jde-li o finanční postih, musí být znatelný v majetkové sféře delikventa, tedy být nikoli pro něho zanedbatelný, a nutně tak musí v sobě obsahovat i represivní složku. V opačném případě by totiž postih delikventa smyslu postrádal.**“

III.

Nezabezpečením poskytovania služieb cestovného ruchu spôsobom, ktorý by umožnil ich riadne použitie, klamaním spotrebiteľov uvedením nepresných, nejasných a dvojzmyselných údajov o nákupných podmienkach poskytovanej služby a nedodržaním zákazu nekalej obchodnej praxe, porušil obstarávateľ zájazdu svoje povinnosti vyplývajúce mu jednak zo zmluvy, a tiež zo zákona o ochrane spotrebiteľa. Navyše nedodržaním dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti došlo zo strany predávajúceho k značnému ovplyvneniu spotrebiteľov v procese ich rozhodovania pri kúpe zájazdu, eventuálne pri samotnej účasti na ňom. Bez náležitého vyhodnotenia všetkých okolností, ktoré im neboli zo strany cestovnej kancelárie 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 zapríčinilo, že spotrebitelia urobili rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak pri znalosti všetkých relevantných faktov neurobili.

Z prezentovanej kauzy je zrejmé, že spotrebitelia dovolenkovali na nižšej úrovni, než si zaplatili, pričom osobitne dodávame, že s ohľadom na judikatúru nemožno takéto konanie cestovných kancelárií tolerovať. Ako už bolo v texte niekoľkokrát uvedené, tak zákonodarca,

ako aj únijský normotvorca priznávajú v tejto súvislosti spotrebiteľom relatívne široký diapazón procesných nástrojov garantujúcich im nápravu porušených subjektívnych práv. S ohľadom na aktuálny prospotrebitelský trend razený súdnou praxou by sa spotrebitelia nemali uspokojiť s flagrantným porušovaním zmluvných povinností cestovnými kancelárkami, *vice versa* odporúčame, aby za účelom nápravy (odstránenia) nezákonného stavu uplatnili všetky prostriedky obrany, ktoré im právny stav *de lege lata* ponúka.