

Súd: Okresný súd Topoľčany
Spisová značka: 7C/92/2013
Identifikačné číslo súdneho spisu: 4613200813
Dátum vydania rozhodnutia: 13. 06. 2013
Meno a priezvisko sudcu, VSÚ: JUDr. Lenka Halmešová
ECLI: ECLI:SK:OSTO:2013:4613200813.6

ROZSUDOK V MENE SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Okresný súd Topoľčany samosudkyňou JUDr. Lenkou Halmešovou v právnej veci navrhovateľa: K.. K. D., nar. XX.X.XXXX, bytom I.. N. XXXX/XX, XXX XX T., proti odporcovi: FIRO - tour s.r.o., IČO: 36356441, so sídlom Obchodná 12, 811 06 Bratislava, právne zastúpený advokátom JUDr. Dušanom Dudášom, so sídlom Vyšehradská 14, 851 06 Bratislava, o zaplatenie 213,33 eur s prísl., takto

rozhodol:

Súd návrh **z a m i e t a**.

Súd konanie v časti bodu 2. návrhu "agresívnych obchodných praktík" "spočívajúcich napríklad v neoznámení zmeny podstatnej podmienky zájazdu a tým zamedziť spotrebiteľovi využiť jeho právo na odstúpenie od zmluvy, a tiež " **z a s t a v u j e**.

O trovách konania súd rozhodne samostatným uznesením.

o d ô v o d n e n i e :

Navrhovateľka sa návrhom zo dňa 1.2.2013 domáhala, aby súd vyhovel návrhu : 1. zaviazal odporcu zaplatiť jej sumu 213,33 eur spolu s úrokom z omeškania vo výške 8,75% ročne od 5.11.2012 do zaplatenia, 2. odporca je povinný zdržať sa agresívnych obchodných praktík, klamlivého konania, ako aj všetkých nekalých obchodných praktík spočívajúcich napríklad v neoznámení zmeny podstatnej podmienky zájazdu a tým zamedziť spotrebiteľovi využiť jeho právo na odstúpenie od zmluvy a tiež uvádzania klamlivých informácií o zájazdoch týkajúcich sa typu pláže na internetovej stránke a v katalógoch, 3. navrhovateľovi sa priznáva právo zverejniť bod 2. výroku tohto rozsudku (vrátane identifikačných údajov odporcu) v denníku s celoštátnou pôsobnosťou podľa vlastného výberu formou platenej inzercie a to na náklady odporcu, najviac však vo výške 400 eur. Odporca je povinný zaplatiť navrhovateľovi preddavok na náklady spojené s uverejnením rozsudku v sume 400 eur a to do 3 dní od právoplatnosti rozsudku na účet navrhovateľa. Navrhovateľ je povinný požiadať o uverejnenie rozsudku v lehote do 30-tich dní odo dňa pripísania preddavku na jeho účet. V návrhu navrhovateľka uviedla, že dňa 30.8.2012 uzavrela s odporcom Zmluvu o obstaraní zájazdu cez predajcu Jana Mokošová M-TOUR Topoľčany. Predmetom zmluvy bol zájazd v termíne od 1.9.2012 do 12.9.2012 do destinácie Španielsko - Andalúzia, hotel Playalinda. Cestujúcimi bola ona a K. F.. Cenový rozpis zájazdu bol za dospelého na základnom lôžku 320 eur, letiskové poplatky dospelý 180 eur, cena celkom za dve osoby bola 1000 eur, ktorá bola 30.8.2012 v hotovosti vyplatená u predajcu. Po prilete na letisko im bolo delegátkou cestovnej kancelárie oznámené, že budú ubytovaní v inom hoteli a to v hoteli Playasol Spa, pretože počas ich pobytu dôjde k ukončeniu sezóny v hoteli Playalinda, o čom sa CK mala dozvedieť deň pred odletom. Ďalej uviedla, že pri výbere dovolenky bol pre nich rozhodujúcim faktorom piesočnatá pláž, čo bolo uvedené na internetovej stránke odporcu ako aj v katalógu odporcu pre dovolenky Leto 2012. Zistili, že nielen pred hotelom, ale aj v dlhej vzdialenosti od hotela oboma smermi sa nenachádza

piesočnatá pláž, ale pláž kamienková. V reklamačnom protokole tieto vady vytkli a žiadali o presunutie do hotela s piesočnatou plážou, alebo poskytnutím primeranej zľavy z ceny zájazdu a to vo výške 1/3 z ceny zájazdu. Odporcovi napísala výzvu na vybavenie reklamácie zo dňa 28.10.2012, odporca však reklamáciu zamietol.

Navrhovateľka na pojednávaní predniesla návrh na zmenu petitu a to doplnenie bodu 2. petitu o ďalší výrok: "Odporca je povinný odstrániť nepravdivý údaj o piesočnej pláži v letovisku Roquetas de Mar a to na svojej internetovej stránke ako aj na iných internetových stránkach, na ktorých ponúka zájazdy a tiež v katalógoch, v ktorých ponúka zájazdy, pričom v katalógoch v ktorých ponúka zájazdy a sú už vytlačené na leto 2013 je odporca povinný zabezpečiť označenie údaju typu pláže takým spôsobom, aby spotrebiteľ nemohol byť uvedený do omylu, že sa jedná o piesočnú pláž a to do 3 dní odo dňa právoplatnosti tohto rozsudku." Uviedla, že odporca doposiaľ na internetovej stránke i v katalógoch uvádza nepravdivý údaj o piesočnatej pláži v letovisku Roquetas de Mar, čím naďalej porušuje zákaz klamaní spotrebiteľa, preto v záujme ochrany ostatných spotrebiteľov dopĺňa tento bod 2 rozsudku.

Súd uznesením č.k. 7C/92/2013-65 zo dňa 24.4.2013 pripustil zmenu petitu v bode 2. výroku a doplnil ho výrok v znení ako žiadala navrhovateľka.

Navrhovateľka na pojednávaní uviedla, že zľavu z ceny zájazdu si uplatňuje jednak kvôli tomu, že odporca už deň pred odletom vedel o tom, že sezóna v hoteli Playalinda je už skončená, napriek tomu ich o tom odporca neinformoval, dozvedeli sa to až po prilete do dovolenkovej destinácie. Čo sa týka druhého bodu jej reklamácie, táto spočívala v tom, že v katalógu ako aj v popise na internete v tejto oblasti a pri hoteli, ktorý si zakúpili mala byť piesočnatá pláž, pričom pláž pozostávala z drobných kamienkov, t.j. pláž bola kamienková. Oni si dovolenkovú destináciu a hotel vybrali aj podľa toho, aká tam bude pláž, chceli piesočnatú pláž. Takto to aj vyzeralo na fotografiách v katalógu a vyplývalo to aj z popisu daného hotela. Preto doplnila petít v bode 2, že odporca je povinný odstrániť tento nepravdivý údaj o piesočnatej pláži zo svojej internetovej stránky a tiež v katalógoch, kde ponúka zájazdy. Zmluvu o obstaraní zájazdu podpísala 30.8.2012, bol jej poskytnutý katalóg na oboznámenie sa s dovolenkovou destináciou. Skutočnosť, že sa nemôže domáhať zľavy z ceny zájazdu kvôli tomu, že kupovala zájazd last minute nevyplýva zo žiadneho právneho predpisu. Naopak predajca zájazdov má poskytovať aj zájazdy, ktoré predáva zľavnené kvôli tomu, že ich potrebuje vypredať, za rovnakých podmienok ako ich predáva v letnej sezóne. Čo sa týka pláže, má k dispozícii videozáznam, kde je vidno druh kamienkov na pláži, vstup do mora mal asi 40 m a všade boli kamienky. Čo sa týka výpočtu zľavy z ceny zájazdu, vychádzala z ceny na dospelú osobu, ktorá je 320 eur, potom sú tam uvedené letiskové poplatky 180 eur, tieto do ceny nezahrnula, čiže si uplatňuje 1/3-nu z ceny 640 eur.

Navrhovateľka v písomnom vyjadrení zo dňa 26.5.2013 uviedla, že z vykonaného dokazovania je evidentné, že ubytovanie priamo pri dlhej piesočnatej pláži im poskytnuté nebolo. Piesok nie je abstraktný pojem, je definovaný tak, že ho tvoria úlomky maximálne do veľkosti 2mm. Jediný piesok, ktorý sa na pláži nachádzal je ten, ktorý bol navozený pod plážové ležadlá. Na videozázname vidno, že pri vstupe do mora je štrk/kamienky a ten sa nachádza aj vo vzdialenosti niekoľko metrov od hranice mora, až do cca 15 m za ňou (na úrovni ležadiel), nasleduje zrazu pás čistého piesku a za týmto pásom opäť štrk. V ponuke zájazdu sa nenachádzala informácia o "hrubšom alebo hrubozrnnom piesku", štrku, kamienkoch, odporca v ponuke jasne deklaroval, že ide o piesočnatú pláž. Z vykonaného dokazovania je zrejmé, že priamo pred hotelom sa nachádza minimálne štrkovo-piesočnatá (kamienkovo-piesočnatá) pláž, ak nie štrková. Odporca sa vyjadril, že sú preňho závažné prospekty hotela, informácie vládnych a mimovládnych organizácií a osobné návštevy a infocesty niekoľkokrát počas roka. Odporca neponúka dovolenky v tejto destinácii prvý rok, jeho delegáti osobne túto oblasť navštívili a teda odporca musel vedieť, aká pláž sa v tejto destinácii nachádza. Navrhovateľka vo svojom vyjadrení poukázala na § 741 i/ ods. 1 a § 741 j/ ods. 1 Obč. zákonníka, § 5 ods. 1 a § 8 ods. 1 zákona č. 250/2007 o ochrane spotrebiteľa. Uviedla, že sa nedomáha určenia, že pri hoteloch Playalinda sa nachádza štrková (kamienková) pláž, ale navrhuje, aby bola odporcovi uložená povinnosť odstrániť nepravdivý údaj o piesočnatej pláži a zabezpečiť označenie typu pláže takým spôsobom, aby spotrebiteľ nemohol byť uvedený do omylu, že sa jedná o piesočnatú pláž.

Navrhovateľka podaním zo dňa 27.5.2013 zobrala späť návrh v časti bodu 2, ktorý znie: "agresívnych obchodných praktík" "spočívajúcich napríklad v neoznánení zmeny podstatnej podmienky zájazdu a tým zamedziť spotrebiteľovi využiť jeho právo na odstúpenie od zmluvy, a tiež" a v tejto časti žiadala konanie zastaviť. V ostatnom rozsahu zostáva návrh nezmenený a bod 2 prvý odsek znie: "Odporca je povinný zdržať sa klamlivého konania ako aj všetkých nekalých obchodných praktík spočívajúcich v uvádzaní klamlivých informácií o zájazdoch týkajúcich sa typu pláže na internetovej stránke aj v katalógoch."

Zástupca odporcu, konateľ spoločnosti na pojednávaní uviedol, že čo sa týka prvého bodu reklamácie navrhovateľky, tak oni nevedeli o tom, že sezóna v hoteli Playalinda bude k 1.9. ukončená, nakoľko majú kontrakt s týmto hotelom do 3.10. a nakoniec má k dispozícii aj vyjadrenie riaditeľa celej siete hotelov Playalinda z 1.9.2012. V tento deň im toto vyjadrenie bolo doručené, pričom dokonca k uzatvoreniu týchto hotelov malo prísť až 9.9., keďže tam však boli nejaké technické problémy, uzatvorili ho už 1.9. V tomto liste im riaditeľ siete oznamoval predčasné uzatvorenie hotela Playalinda s tým, že dovolenkári budú presunutí do vedľajšieho hotela Playasol rovnakej kategórie, ktorý je vzdialený len 50 m od pôvodného hotela. Ďalej z tohto vyjadrenia vyplýva, že hotel Playasol má vyššiu cenu ako hotel Playalinda. Nachádza sa v prvej línii hotelov od pláže. Ďalej má k dispozícii aj vystavený voucher na hotel Playalinda, čiže keby dopredu vedeli o tom, že Playalinda bude uzatvorená, voucher by sa vystavoval hneď na hotel Playasol. Tieto skutočnosti týkajúce sa zmeny hotela sa dozvedeli až keď navrhovateľka bola na dovolenke, preto nemohlo dôjsť k žiadnemu porušeniu zmluvných podmienok. Čo sa týka druhého vytykaného bodu a to pieskovej pláže, má k dispozícii fotografie, ktoré potvrdzujú, že ide o pieskovú pláž. Sú rôzne typy pieskovej pláže, pričom takýto popis uvádzajú aj samotné hotely siete Playasol na svojich webových stránkach. Pri vstupe do mora sú možno hustejšie kamienky, avšak pláž možno charakterizovať hrubozrnným pieskom, ale v žiadnom prípade nejde o kamienkovú pláž. Takýto popis pláže predmetného hotela poskytujú v ich katalógu už po dobu 10 rokov a nikdy reklamácie neboli. Na fotografiách je zdokumentovaný charakter pláže, pričom ide o veľmi dlhú pláž, niekoľko desiatok km, na jednej z fotografií je odfotený aj hotel, v ktorom navrhovateľka bola ubytovaná. Ďalej poukazuje na to, že v rôznych dovolenkových destináciách, napr. Turecko, Grécko, Španielsko sú rôzne typy pieskových pláží. Tento druh pláží aj samotná sieť hotelov v Španielsku zaraďuje medzi pieskovú pláž, preto aj my vychádzame z tohto údaju. Okrem toho navrhovateľke bola poskytnutá zľava vo výške 499 eur na osobu, čiže 50% pri nákupe zájazdu. Ďalej zástupca odporcu uviedol, že majú k dispozícii oficiálne a záväzné podklady, na základe ktorých informujú klientov o poskytovaných zájazdoch a to priamo zo strany španielskych agentúr a organizácií, nemajú dôvody ich spochybňovať. Je to charakteristika pláží španielskej vlády, ktorá sa nachádza na stránke Ministerstva turizmu Španielska, kde bolo popísaných všetkých 9 najbližších oblastí týkajúcich sa konkrétnej oblasti Roquetas de Mar, ako aj popisy tejto oblasti iných slovenských kancelárií, ktoré klientov informujú o type pláže vo svojich katalógoch. Záväzné informácie pre charakteristiku danej pláže dostávajú buď z ministerstva turizmu, alebo priamo od ďalších turistických kancelárií v danej krajine, s ktorými majú zmluvy a oni im dávajú popis danej oblasti, pričom ide o oficiálne dokumenty. Aj nemecká cestovná kancelária má v popise, že ide o pieskovú pláž, je to tiež pre nich záväzné. Nemá vedomosť o tom, že by španielske cestovné kancelárie rozlišovali piesočnaté pláže na ďalšie podtypy ako napr. pláž s hrubozrnným pieskom, oni vždy dostali informáciu všeobecnú, že ide o piesočnatú pláž. Zástupca odporcu poukázal na to, že náklady ich cestovnej kancelárie vysoko prevýšili sumu, ktorú žiada navrhovateľka v petite, nakoľko sa snažili dokázať, že nijako nezavádzajú spotrebiteľov, naopak, že sú seriózna kancelária, o čom svedčí aj hlavný dôkaz a to potvrdenie španielskeho vládneho orgánu o tom, že v tejto oblasti sa naozaj nachádza piesková pláž. Samotné Španielsko túto oblasť charakterizuje ako oblasť s pieskovou plážou a preto sú oni povinní sa tohto vyjadrenia držať. Myslí si, že v tomto prípade je tu snaha o poškodenie dobrého mena ich CK, ako sa to dozvedel na Asociácii cestovných kancelárií.

Súd vo veci vykonal dokazovanie výsluchom účastníkov konania, oboznámením sa s návrhom, zmluvou o obstaraní zájazdu z 30.8.2012, príjmovým pokladničným dokladom, všeobecnými zmluvnými podmienkami, reklamačným protokolom, fotodokumentáciou, popisom hotelových komplexov, výzvou na vybavenie reklamácie navrhovateľky z 28.10.2012, vyjadrením k reklamáci, fotodokumentáciou, vyjadrením k opakovanej reklamáci, cenníkom hotelov, vyjadrením odporcu z 2.3.2013, informačnými materiálmi zverejnenými na internete španielskych cestovných agentúr, potvrdením španielskej turistickej kancelárie zo dňa 24.4.2013, propagačnými materiálmi týkajúcich sa uvedenej lokality slovenských cestovných kancelárií č.l. 74-80a), vyjadrením navrhovateľky zo dňa 25.4.2013, recenziami

hotelov a prostredia v danej oblasti, vyjadrením odporcu, charakteristiky pláží Ministerstva turizmu Španielska v danej oblasti č.l. 107-125, čiastočným späťvzatím návrhu zo dňa 27.5.2013, vyjadrením navrhovateľky z 26.5.2013 + prílohy, fotografiami z prílohovej obálky, zvukovým obrazovým záznamom na USB kľúči a na DVD nosiči, vzorkou piesku a kamienkov z predmetnej pláže a zistil nasledovný skutkový a právny stav:

Navrhovateľka so zástupcom odporcu uzatvorila dňa 30.8.2012 zmluvu o obstaraní zájazdu č. 3766868, ktorej predmetom bol zájazd do Španielska - Andalúzia v termíne od 1.9. do 12.9.2012 so spolucestujúcim K. F.. Ubytovanie malo byť v hoteli Playalinda, stravovanie polpenzia. Cena na jednu dospelú osobu predstavovala 320 eur + letiskové poplatky 180 eur, spolu 500 eur na osobu, t.zn. navrhovateľka zaplatila za dve osoby sumu 1.000 eur ako to aj vyplýva z príjmového pokladničného dokladu zo dňa 30.8.2012. K zmluve boli pripojené všeobecné obchodné podmienky. Po prilete do uvedenej destinácie navrhovateľka so zástupcom odporcu písala reklamačný protokol dňa 2.9.2012, v ktorom bolo uvedené, že zájazd nezodpovedá ponuke a to: 1. až po prilete do Almerie im bola oznámená zmena hotela na Playasol, nakoľko v hoteli Playalinda končí počas ich zájazdu sezóna, tak by sa museli presťahovať; 2. podľa ponuky CK Firotour sa hotel mal nachádzať priamo pri dlhej piesočnej pláži, avšak pláž je tvorená malými kamienkami, prípadne miešaná so štrkom a to nielen pred hotelom, ale v rozsahu niekoľkých kilometrov sa žiadna piesočnatá pláž nenachádza. Pri výbere dovolenky bola pre nich rozhodujúcim faktorom piesočnatá pláž. Ak tieto nedostatky nemôžu byť odstránené presunom do hotela s piesočnatou plážou, žiada poskytnutie primeranej zľavy z ceny zájazdu a to vo výške 1/3-ny z ceny zájazdu.

Navrhovateľka písomným podaním - výzva na vybavenie reklamácie zo dňa 28.10.2012 vyzvala odporcu na poskytnutie zľavy z ceny zájazdu vo výške 1/3-ny, t.j. sumy 213,33 eur. Odporca reagoval na toto podanie navrhovateľky vyjadrením k reklamáci z dňa 5.11.2012, v ktorom konštatoval, že z ich strany boli riadne splnené všetky zákonné podmienky - bol im poskytnutý hotel vyššej a drahšej kategórie; zároveň uviedol, že hotel Playasol, ktorý je kvalitatívne na vyššej úrovni ako hotel Playalinda bol v danom termíne cenovo v sume 999 eur/ osoba, pričom navrhovateľka za zájazd zaplatila sumu 500 eur na osobu, čiže jej bolo poskytnuté ubytovanie v hoteli drahšom o 499 eur.

Z popisu predmetnej dovolenkovej destinácie CK Firotour na internetovej stránke vyplýva, že hotel Playalinda ale aj hotel Playasol Spa sa nachádza priamo pri dlhej pieskovej pláži.

Z listu riaditeľa španielskej skupiny hotelov Playa zo dňa 1.9.2012 vyplýva, že svojim obchodným spoločníkom oznamuje predčasné uzatvorenie hotela Playalinda dňa 2.9.2012 s tým, že rezervácie ovplyvnené uzatvorením môžu byť presunuté do hotela Playasol, ktorý je hotelom rovnakej kategórie menej ako 50 m od pôvodného hotela, umiestnený hneď v prvej línii od pláže, čo je rozdiel od hotela Playalinda.

Z propagačných materiálov letoviska Almeria - Španielsko (internetové stránky č.l. 68-71) vyplýva, že oblasť Roquetas de Mar má pieskovú pláž. Ďalej navrhovateľ predložil potvrdenie španielskej cestovnej kancelárie zo dňa 24.4.2013, ktorá uvádza, že pláže Roquetas de Mar - Almeria, ktoré sa nachádzajú na juhu Španielska, sú pieskové. Z propagačných materiálov - katalógov iných slovenských cestovných kancelárií (č.l. 74-79) vyplýva, že oblasť Roquetas de Mar je popísaná ako mestečko priamo na širokej piesočnatej pláži s hrubozrnným pieskom.

Z odporkyňou predložených recenzií uverejnených na internete (č.l. 84-87) vyplýva, že pláž je tvorená z jemných guľatých kamienkov veľkosti 2-4 mm.

Z internetovej stránky španielskej vládnej agentúry pre cestovný ruch vyplýva, že oblasť Roquetas De Mar má pieskový typ pláže (č.l. 117-125).

Podľa § 741a Občianskeho zákonníka, Zmluvou o obstaraní zájazdu sa obstarávateľ (cestovná kancelária) zaväzuje, že objednávateľovi obstará vopred ponúkanú kombináciu služieb cestovného ruchu (zájazd), a objednávateľ sa zaväzuje, že zaplatí dohodnutú cenu.

Podľa § 741b ods. 1 Občianskeho zákonníka, Zmluva musí mať písomnú formu alebo inú vhodnú formu a musí obsahovať

a) označenie zmluvných strán,

b) charakteristiku zájazdu, najmä termín jeho začatia a skončenia, uvedenie všetkých poskytovaných služieb, ktoré sú zahrnuté do ceny zájazdu, miesto a čas ich trvania; vymedzenie zájazdu možno nahradiť odkazom na číslo zájazdu alebo iné označenie v katalógu iba v tom prípade, ak katalóg obsahuje všetky tieto informácie a bol odovzdaný objednávateľovi,

c) cenu zájazdu vrátane časového rozvrhu platieb a výšky preddavku,

d) lehotu a spôsob, akým má objednávateľ uplatniť nároky plynúce z porušenia právnej povinnosti cestovnej kancelárie,

e) výšku zmluvných pokút, ktoré je povinný objednávateľ cestovnej kancelárii uhradiť pri odstúpení od zmluvy v prípadoch určených týmto zákonom.

Podľa § 8 ods. 1 písm. f) zákona č. 281/2001 Z.z. o zájazdoch, Cestovná kancelária je povinná pred uzatvorením zmluvy o zájazde v katalógu, prípadne inou písomnou formou (ďalej len "katalóg") presne, jasne, pravdivo, zrozumiteľne, úplne a riadne informovať o všetkých skutočnostiach, ktoré sú jej známe a ktoré môžu mať vplyv na rozhodnutie záujemcu o kúpu zájazdu, najmä však o

f) ubytovacím zariadením, jeho polohe, kategórii, stupni vybavenosti a o hlavných charakteristických znakoch,

Podľa ods. 3, Katalóg alebo iná písomná forma ponuky alebo dopĺňajúcej informácie o zájazde sa považuje za súčasť zmluvy o zájazde, ak si zmluvné strany písomne nedohodli iné podmienky.

Podľa § 741 i ods. 1, Občianskeho zákonníka, cestovná kancelária zodpovedá objednávateľovi 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 chybné 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.

Podľa ods. 2, Ak nespĺní cestovná kancelária povinnosti vyplývajúce zo zmluvy alebo z tohto zákona riadne a včas, musí objednávateľ uplatniť svoje právo písomne v cestovnej kancelárii bezodkladne, najneskôr však do troch mesiacov od skončenia zájazdu, alebo v prípade, že sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy, inak právo zaniká. Na uznanie nárokov pri chybné poskytnutej službe objednávateľ predloží písomný záznam urobený podľa odseku 1.

Podľa § 5 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. 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 č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, Nekalé obchodné praktiky sú zakázané.

Podľa ods. 2, 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.

Podľa ods. 4, Za nekalú obchodnú praktiku sa považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania podľa § 8 a agresívna obchodná praktika podľa § 9.

Podľa § 8 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. Obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k

a) existencii výrobku alebo k povahe výrobku,

b) hlavným znakom výrobku, ako sú jeho dostupnosť, výhody, riziká, vyhotovenie, zloženie, príslušenstvo, servis zákazníkom po predaji výrobku a vybavovanie reklamácie, výrobný postup a dátum výroby alebo dodávky, spôsob dodania, účel použitia, možnosti využitia, množstvo, špecifikácia, jeho zemepisný alebo obchodný pôvod alebo očakávané výsledky použitia, alebo výsledky a podstatné ukazovatele skúšok alebo kontrol vykonaných na výrobku,

c) rozsahu záväzkov predávajúceho, motívom pre obchodnú praktiku a k charakteru procesu predaja, akékoľvek vyhlásenie alebo symbol týkajúci sa priameho alebo nepriameho sponzorstva alebo schválenia predávajúceho alebo výrobku,

d) cene alebo k spôsobu výpočtu ceny alebo existencie osobitnej cenovej výhody,

e) potrebe servisu, náhradného dielu, výmeny alebo opravy,

f) osobe, vlastnosti a právu predávajúceho alebo jeho splnomocnenca, ako sú jeho totožnosť a majetok, kvalifikácia, postavenie, uznanie, členstvo v organizáciách alebo jeho väzby a vlastníctvo práv vyplývajúcich z priemyselného, obchodného alebo duševného vlastníctva alebo jeho ocenenia a vyznamenania, alebo

g) právu spotrebiteľa vrátane práva na výmenu dodaného výrobku alebo vrátenie peňazí podľa osobitného predpisu 14) alebo k rizikám, ktorým môže byť vystavený.

Podľa § 8 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, 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.

Vykonaným dokazovaním mal súd za preukázané, že medzi účastníkmi konania došlo k uzavretiu zmluvy o obstaraní zájazdu v zmysle ustanovení § 741a a nasl. Občianskeho zákonníka. Navrhovateľka hneď na druhý deň po prilete do Španielska spísala so zástupcom odporcu reklamačný protokol, v ktorom vytýkala jednak to, že im bol poskytnutý iný hotel ako je uvedený v zmluve a jednak to, že v danej oblasti sa nenachádza piesková pláž, ale kamienková. Oba uvedené dôvody predstavujú aj základ žaloby, nakoľko odporca nevyhovел navrhovateľkou uplatnenej reklamácie, v ktorej žiadala vrátenie 1/3 z ceny zájazdu, t.j. sumy 213,33 eur. Čo sa týka prvého dôvodu uplatnenej reklamácie, z dokazovania vyplynulo, že odporca sa dňa 1.9.2012 z oznámenia generálneho riaditeľa španielskej siete hotela Playa dozvedel, že dôjde k predčasnému uzatvoreniu hotela Playalinda dňa 2.9.2012 s tým, že rezervácie ovplyvnené uzatvorením môžu byť presunuté do hotela Playasol, ktorý je hotelom rovnakej kategórie menej ako 50 m od pôvodného hotela, umiestnený hneď v prvej línii od pláže, čo je rozdiel od hotela Playalinda. Tiež predložil súdu voucher vystavený na hotel Playalinda. Z uvedeného bolo zrejmé, že odporca nemohol predmetnú skutočnosť ovplyvniť, nebola mu vopred známa a po zmene hotela bol navrhovateľke poskytnutý hotel Playasol Spa rovnakej prípadne vyššej kategórie. Navrhovateľka následne zobrala svoj návrh späť v časti bodu 2. petitu "agresívnych obchodných praktík" "spočívajúcich napríklad v neoznámení zmeny podstatnej podmienky zájazdu a tým zamedziť spotrebiteľovi využiť jeho právo na odstúpenie od zmluvy, a tiež" a v tejto časti žiadala konanie zastaviť, preto súd s poukazom na § 96 OSP konanie v tejto časti zastavil. Súd sa ďalej zaoberal bodom 2. reklamácie navrhovateľky a to, že pred hotelom sa nenachádza piesková pláž, ako to uvádza odporca, ale minimálne štrkovo-

piesočnatá (kamenkovo-piesočnatá) pláž. Je nesporné, že charakteristika typu pláže v dovolenkovej destinácii patrí v zmysle ustanovenia § 8 ods. 1 písm. f) zákona č. 281/2001 Z.z. o zájazdoch k hlavným charakteristickým znakom zájazdu, ktorý v tomto prípade bol zájazdom do letoviska v Španielsku, kde jeho hlavnou súčasťou okrem ubytovania je aj kúpanie sa v mori. Z charakteristiky zájazdu opísanej v katalógu odporcu vyplýva, že hotel sa nachádza priamo pri dlhej pieskovej pláži. Odporca tvrdil, že sa pri charakteristike pláže vychádzal jednak z oficiálnej charakteristiky danej pláže španielskej vládnej agentúry pre cestovný ruch, ktorá vyslovene uvádza, že oblasť Roquetas De Mar má pieskový typ pláže a ďalej vychádzal z propagačných materiálov letoviska Almeria - Španielsko, že oblasť Roquetas de Mar má pieskovú pláž. Uviedol, že takúto charakteristiku pláže poskytuje klientom v katalógoch vyše 10 rokov a tiež podľa potvrdenia španielskej cestovnej kancelárie, pláže Roquetas de Mar - Almeria, sú pieskové. V katalógoch iných slovenských cestovných kancelárií je uvedené, že oblasť Roquetas de Mar je priamo na širokej piesočnatej pláži s hrubozrnným pieskom a tiež v katalógoch českej cestovnej kancelárie Firo tour sa uvádza, že ide o hrubozrnný piesok. Odporkyňa súdu predložila recenzie iných klientov, podľa ktorých je pláž tvorená z jemných guľatých kamenkov veľkosti 2-4 mm. Súd sa oboznámil aj s video záznamom predloženým navrhovateľkou i odporcom ako i materiálom z predmetnej pláže poskytnutým oboma stranami a to zo strany navrhovateľa - pieskom a zo strany odporkyne - väčšími či menšími kamenkami. Z videozáznamov vyplýva, že pláž na okraji mora a pri jeho vstupe do mora je tvorená drobnými kamenkami, následne je pláž pokrytá hrubozrnným pieskom, ten sa potom mení na jemnejší piesok a ďalej znovu prechádza do hrubozrnného piesku. Z uvedeného súd dospel k záveru, že pláž je tvorená z piesku, hrubozrnného piesku a drobných kamenkov nachádzajúcich sa pri vstupe do mora, o ktorej skutočnosti svedčí aj samotný materiál, ktorý predložili zúčastnené strany, jednak kamenky poskytnuté navrhovateľkou a piesok, ktorý z pláže odobral odporca.

Súd na základe vykonaného dokazovania dospel k záveru, že návrh nie je dôvodný a preto ho zamietol. Navrhovateľka sa domáhala v bode 2 petitu, aby súd rozhodol, že :

"Odporca je povinný zdržať sa klamlivého konania ako aj všetkých nekalých obchodných praktík spočívajúcich v uvádzaní klamlivých informácií o zájazdoch týkajúcich sa typu pláže na internetovej stránke aj v katalógoch."

"Odporca je povinný odstrániť nepravdivý údaj o piesočnej pláži v letovisku Roquetas de Mar a to na svojej internetovej stránke ako aj na iných internetových stránkach, na ktorých ponúka zájazdy a tiež v katalógoch, v ktorých ponúka zájazdy, pričom v katalógoch v ktorých ponúka zájazdy a sú už vytlačené na leto 2013, je odporca povinný zabezpečiť označenie údaju typu pláže takým spôsobom, aby spotrebiteľ nemohol byť uvedený do omylu, že sa jedná o piesočnú pláž a to do 3 dní odo dňa právoplatnosti tohto rozsudku."

Súd však v konaní nezistil, že by sa odporca dopustil klamlivého konania či nekalých obchodných praktík, v dôsledku ktorých spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie, je nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu. Ako odporca v konaní preukázal, svojich klientov a spotrebiteľov nezavádzal v tom, že v danej oblasti Roquetas de Mar je piesková pláž, nakoľko to vyplýva z oficiálnych charakteristík a popisov danej pláže v oblasti Roquetas de Mar a to od španielskej vládnej agentúry pre cestovný ruch, propagačných španielskych materiálov letoviska Almeria - Španielsko i španielskej cestovnej kancelárie, ktoré všetky uvádzajú, že v oblasti Roquetas de Mar sa nachádza piesková pláž. Z dokazovania tiež vyplynulo, že väčšina slovenských cestovných kancelárií charakterizuje danú oblasť ako pláž s hrubozrnným pieskom. Drobné okrúhle kamenky, ktoré sa nachádzajú väčšinou pri vstupe do mora nemožno brať ako súčasť hlavnej charakteristiky pláže, nakoľko časť pláže pri vstupe do mora môže mať iný charakter ako zvyšok pláže. Je tiež nesporné, že na pláži sa nachádza jednak jemnejší piesok a jednak hrubozrnný piesok, ktorý je len ďalším druhom piesku ako takého. Určite nemožno konštatovať, že v danej oblasti sa nachádza štrkovo-piesočnatá (kamenkovo-piesočnatá) pláž, či dokonca štrková pláž, ako to uvádzala navrhovateľka, pričom v tom prípade by odporca odporoval charakteristike pláže, ako ju popisuje priamo domáca krajina (Španielsko). Navrhovateľka v žiadanom petite bode 2 odsek 2 žiadala zabezpečiť označenie typu pláže takým spôsobom, aby spotrebiteľ nemohol byť uvedený do omylu, že sa jedná o piesočnatú pláž. Navrhovateľka však neuviedla, akým typom pláže by mal navrhovateľ danú oblasť označiť, nakoľko charakteristika pláže môže byť rôzna, čiže takto formulovaný petit je nevykonateľný (nie je známe, či navrhovateľke postačuje údaj o kamenkovej, štrkovej, štrkovo - piesočnatej pláži či hrubozrnnom piesku). Preto súd aj v tejto časti petitu návrh zamietol. Súd môže len konštatovať, že

jednoznačne by bolo vhodnejšie označiť daný typ pláže presnejšou definíciou, kde na tento typ pláže je vhodné uvádzať, že ide o pláž s hrubozrnným pieskom, ktorá charakteristika je určite výstižnejšia a nakoniec ju používajú aj iné cestovné kancelárie pre oblasť Roquetas de Mar. V tom prípade by mal spotrebiteľ k dispozícii detailnejší a presnejší popis pláže, aby nemohlo dôjsť k nesprávnemu výkladu daného pojmu o type pláže.

Navrhovateľka ako objednávateľ si uplatnila nárok na odstránenie chybne poskytnutej služby bezodkladne u povereného zástupcu cestovnej kancelárie priamo na mieste dovolenkovej destinácie, pričom bol urobený písomný záznam (v zmysle ustanovenia § 741 i OZ). Následne si navrhovateľka uplatnila listom - reklamáciou svoj nárok aj priamo u cestovnej kancelárie - odporcu. Navrhovateľka v bode 1. petitu žiadala zaplatenie sumy 213,33 eur s prísl., ktorá suma mala predstavovať zľavu 1/3 z ceny zájazdu. Vzhľadom k vyššie uvedenému zdôvodneniu, keď súd nezistil, že by sa odporca dopustil klamlivého konania či nekalých obchodných praktík alebo, že by uviedol výslovne klamlivú informáciu týkajúcu sa typu pláže, návrh ako celok zamietol. V danom prípade súd nedospel k tomu, že by navrhovateľka ako spotrebiteľ bola konaním odporcu ako dodávateľa zájazdu poškodená, keďže reklamáciu navrhovateľky súd nepovažoval za dôvodnú.

O trovách konania súd rozhodne samostatným uznesením, keďže účastníci konania si do vyhlásenia rozsudku nevyčíslili náhradu trov konania.

Poučenie:

Proti tomuto rozsudku je možno podať odvolanie do 15 dní od doručenia

rozsudku na Okresnom súde Topoľčany.

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 postúp súdu považuje za nesprávny a čoho sa odvolateľ domáha./ § 205 ods. 1 O.s.p./

Podľa § 205 ods. 2 O.s.p. odvolanie proti rozsudku alebo uzneseniu, ktorým bolo rozhodnuté vo veci samej, možno odôvodniť len tým, že

- a) v konaní došlo k vadám uvedeným v § 221 ods. 1,
- b) konanie má inú vadu, ktorá mohla mať za následok nesprávne rozhodnutie vo veci,
- c) súd prvého stupňa neúplne zistil skutkový stav veci, pretože nevykonával navrhnuté dôkazy, potrebné na zistenie rozhodujúcich skutočností,
- d) súd prvého stupňa dospel na základe vykonaných dôkazov k nesprávnym skutkovým zisteniam,
- e) doteraz zistený skutkový stav neobstojí, pretože sú tu ďalšie skutočnosti alebo iné dôkazy, ktoré doteraz neboli uplatnené (§ 205a),
- f) rozhodnutie súdu prvého stupňa vychádza z nesprávneho právneho posúdenia veci.