

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

MAGISTERSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM

2015-2017

DIPLOMOVÁ PRÁCA

Dana Petrášková

**PRÁVNÁ ÚPRAVA ZÁJAZDU A OCHRANA
SPOTREBITEĽA V CESTOVNOM RUCHU V ČESKEJ
REPUBLIKE A NA SLOVENSKU**

Praha 2017

Vedúci diplomovej práce:

JUDr. Michal Maslen, PhD.

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

MASTER COMBINED STUDIES

2015-2017

DIPLOMA THESIS

Dana Petrášková

**LEGISLATION ON HOLIDAY TRAVEL AND THE
CONSUMER PROTECTION IN THE FIELD OF TOURISM
IN CZECH REPUBLIC AND SLOVAKIA**

Prague 2017

The Diploma Thesis Work Supervisor:

JUDr. Michal Maslen, PhD.

Prehlásenie

Prehlasujem, že predložená diplomová práca je mojim pôvodným autorským dielom, ktoré som vypracovala samostatne. Všetku literatúru a ďalšie zdroje, z ktorých som pri spracovaní čerpala, v práci riadne citujem a sú uvedené v zozname použitých zdrojov.

Súhlasím s prezenčným sprístupnením svojej práce v univerzitnej knižnici.

V Prahe dňa 7. Marca 2017

Bc. Dana Petrášková

Pod'akovanie

Ďakujem JUDr. Michalovi Maslenovi, PhD. za odborné vedenie, cenné rady, pomoc a dôsledné konzultácie počas vypracovávania tejto diplomovej práce. Zároveň ďakujem aj prednášajúcim, pretože mi počas štúdia odovzdali mnoho vedomostí a informácií, ktoré som v práci využila.

Anotácia

Diplomová práca sa zameriava na skúmanie vývoja a stavu právnej úpravy oblasti ochrany spotrebiteľa v cestovnom ruchu z pohľadu Európskeho práva a z pohľadu vnútroštátneho práva (českej a slovenskej právnej úpravy). Práca sa snaží skúmať mieru transpozície a implementácie požiadaviek smernice Rady č. 90/314/EHS z 13. júna 1990 o balíku cestovných, dovolenkových a výletných služieb a novej smernice Európskeho parlamentu a Rady (EU) č. 2015/2302 z 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 č. 90/314/EHS do právnej úpravy českého a slovenského právneho poriadku.

Kľúčové slová

balík služieb, cestovná kancelária, cestovný ruch, kontrola, slovenská obchodná inšpekcia, smernica, spotrebiteľ, usporiadateľ, zájazd

Annotation

The diploma thesis focuses on the exploration and development of the legislation on consumer protection in the field of tourism sector in terms of European law and in terms of the domestic law (Czech and Slovak legislation). The work seeks to examine the degree of transposition and implementation of the requirements of the Council directive 90/314/EEC of 13th June 1990 on package travel, package holidays and package tours and the requirements of the new Directive (EU) 2015/2302 of the European parliament and of the Council of 25 November 2015 on package travel and linked travel arrangements, amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 90/314/EEC into the legislation of the Czech and the Slovak legal order.

Keywords

Control, consumer, Directive, organizer, Slovak Trade Inspection, package travel, tour, tourism, travel agency, tours

ÚVOD.....	8
TEORETICKÁ ČASŤ.....	11
1 PRÁVO A CESTOVNÝ RUCH	11
1.1 Smernica RADY 90/314/EEC	16
1.2 Prijímanie smernice 90/314/eec.....	20
1.3 Spotrebiteľské záruky v rámci smernice 90/314/EEC.....	26
2 SMERNICA 2015/2302.....	42
3 TRANSPOZÍCIA POŽIADAVIEK EURÓPSKEHO PRÁVA DO ČESKEJ PRÁVNEJ ÚPRAVY	51
4 TRANSPOZÍCIA POŽIADAVIEK EURÓPSKEHO PRÁVA DO SLOVENSKEHO PRÁVA.....	58
4.1 Slovenská obchodná inšpekcia.....	66
4.2 Kontroly vykonávané Slovenskou obchodnou inšpekciou v oblasti cestovného ruchu	70
4.2.1 Kontrola v roku 2009	70
4.2.2 Kontrola v roku 2016	81
ZÁVER	86
ZOZNAM POUŽITÝCH ZDROJOV.....	88
ZOZNAM OBRÁZKOV, TABULIEK A GRAFOV.....	91

ÚVOD

Fyzické osoby spotrebiteľia denno-denne vstupujú do zmluvných vzťahov s dodávateľmi. Od podnikateľov, ktorí zabezpečujú dodanie tovaru alebo služby v právnych vzťahoch spotrebiteľského práva sa očakáva určitá kvalita a samozrejme podnikatelia vykonávajú uvedené činnosti za účelom dosiahnutia zisku.

Nie vždy však spotrebiteľ získa z právneho vzťahu to, čo očakáva, teda výsledok, za účelom dosiahnutia ktorého do právneho vzťahu vstupoval. V uvedených situáciách je na mieste uplatnenie záruk ochrany spotrebiteľa vyjadrených predovšetkým v právne záväzných aktoch Európskej únie a transponovaných jednotlivými členskými štátmi Únie do svojho vnútroštátneho zákonodarstva a právnej úpravy.

Téma diplomovej práce sa zameriava na právnu úpravu zájazdu a ochranu spotrebiteľa v cestovnom ruchu v Českej republike a na Slovensku. Právna úprava v oblasti medzinárodného práva verejného v dnešnej dobe garantuje právo na primeraný odpočinok po práci a najkratšiu prípustnú dĺžku platenej dovolenky na zotavenie. Tieto záruky súvisia s právom na uspokojivé pracovné podmienky, ktoré upravuje aj čl. 28 Listiny základných práv a slobôd. Uvedená požiadavka sa premietla do znenia čl. 36 Ústavy Slovenskej republiky. Vo všeobecnosti spája právna veda a aplikačná prax toto právo s požiadavkou na zachovanie ľudskej dôstojnosti. Tento názor zakladá teória na obsahu čl. 1 Listiny základných práv a slobôd, podľa ktorého „*ľudia sú slobodní a rovní v dôstojnosti i v právach.*“ Obsah tohto článku sa premietol aj do čl. 12 ods. 1 Ústavy Slovenskej republiky Čl. 10 ods. 1 Listiny a čl. 19 ods. 1 Ústavy Slovenskej republiky *zakotvujú právo každého na zachovanie svojej ľudskej dôstojnosti.* Uvedené tak vychádza z chápania práce nielen ako prostriedku získavania obživy, ale aj ako možnosti sebarealizácie a následného rozvoja celej spoločnosti. Medzinárodný pakt o hospodárskych, sociálnych a kultúrnych právach v čl. 7 písm. d) ustanovuje, že „*Štáty, zmluvné strany paktu, uznávajú právo každého človeka na spravodlivé a uspokojivé pracovné podmienky, ktoré zabezpečujú najmä: ... d) Odpočinok, zotavenie a rozumné vymedzenie pracovných hodín a pravidelnú platenú dovolenku, ako aj odmenu v dňoch verejných sviatkov.*“ Uvedené pracovnoprávne inštitúty vytvorili materiálne predpoklady na využívanie dovolenky formou zájazdu. Právna úprava chápe osobu spotrebiteľa ako subjekt, ktorý nepodniká, ale niečo od podnikateľa prijíma. Aj preto sme v úvode práce

snažili poukázať najmä na úpravu dovolenky, ktorú bude fyzická osoba – častokrát práve zamestnanec – využívať na to, aby strávil formou zájazdu. V historickom kontexte posledných približne päťdesiatich až sedemdesiatich rokov preto možno tvrdiť, že aj presadzovanie práva na primeraný odpočinok po práci a práva na dovolenku tak vytvorilo predpoklad na rozvoj využívania inštitútov cestovného ruchu a osobitne inštitútu zájazdu.

Oblasť právnej úpravy zájazdu však už zasahuje do spotrebiteľských právnych vzťahov a nie je vylúčené aby osoba, ktorá za normálnych okolností pri zabezpečovaní vlastnej obživy a získavaní vlastných ekonomických prostriedkov pôsobila v právnom postavení podnikateľa, avšak pri uplatňovaní svojho práva na primeraný odpočinok vystupovala v pozícii spotrebiteľa. V takom prípade spotrebiteľ spravidla nemá, resp. má zmenšenú možnosť ovplyvniť obsah právneho vzťahu, do ktorého vstupuje. Právna teória často krátko aj hovorí o uzavieraní tzv. adhézných zmlúv, v rámci ktorých spotrebiteľ buď zmluvu ako celok uzavrie a zaviazne sa k zakúpeniu balíka služieb, alebo zmluvu ako celok odmietne. Aj preto vyvinula Európska únia a pred ňou jej právni predchodcovia, t. j. Európske spoločenstvá, zásadnú iniciatívu na presadenie záruk ochrany spotrebiteľa v oblasti cestovného ruchu. Určujúcim faktorom pre vyvinutie tohto úsilia bol aj percentuálny podiel produkcie jednotlivých ekonomík členských štátov, ktorý zabezpečovala a neustále zabezpečuje práve oblasť cestovného ruchu. Predovšetkým štáty južnej Európy sa tradične podieľajú na rozvoji cestovného ruchu, a to najmä letnom období. V zimnom období sú to naopak štáty, na ktorých územia zasahuje Alpský masív. No a v období posledných rokov sa rozvinuli aj spoločensko-ekonomické javy v podobe kratších zájazdov slangovo nazývaných aj ako „Euro-víkendy“. Osobitnú kategóriu vytvárajú tzv. „wellness pobyty“, resp. „pobytové balíčky“. Rozvoj služieb v tejto oblasti nie je obmedzený, pretože aj povedomie spotrebiteľov sa neustále zvyšuje a trh služieb v oblasti cestovného sa snaží reagovať na uvedené požiadavky.

Diplomová práca sa zameriava na skúmanie vývoja a stavu právnej úpravy oblasti ochrany spotrebiteľa v cestovnom ruchu z pohľadu Európskeho práva a z pohľadu vnútroštátneho práva (českej a slovenskej právnej úpravy). Práca sa snaží skúmať mieru transpozície a implementácie požiadaviek smernice Rady č. 90/314/EHS z 13. júna 1990 o balíku cestovných, dovolenkových a výletných služieb a novej smernice Európskeho parlamentu a Rady (EU) č. 2015/2302 z 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 č. 90/314/EHS do právnej úpravy zájazdu podľa zákona č. 89/2012 Sb. podľa zákona č. č. 634/1992 Sb., o ochrane spotrebiteľa, ve znění pozdějších předpisů a podľa zákona č. č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu. Okrem toho sa práca snaží skúmať mieru transpozície a implementácie požiadaviek uvedených právne záväzných aktov do právnej úpravy zmluvy o obstaraní zájazdu podľa zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, podľa zákona č. 161/2011 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri poskytovaní niektorých služieb cestovného ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov a podľa zákona č. 281/2001 Z. z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr v znení neskorších predpisov. Z praktického hľadiska je preto cieľom práce objasniť význam stanovenia obchodných podmienok Zmluvy o obstaraní zájazdu. Práca tak skúma zmluvné podmienky z hľadiska ich prijateľnosti vo vzťahu k spotrebiteľovi. Okrem toho práca zisťuje praktiky vybavovania reklamácií, mimosúdneho riešenia sporov, uplatňovanie práv spotrebiteľa. V tejto časti sa zameriava aj význam organizácii na ochranu spotrebiteľa, postup pred uplatňovaním práv na súde. No a v neposlednom rade práca vyjadruje snahu objasniť funkciu štátnych orgánov v oblasti ochrany spotrebiteľa, t. j. výskum smeruje k úlohám, právomoci a postaveniu súdov a orgánov verejnej správy pri ochrane spotrebiteľa.

TEORETICKÁ ČÁST

1 PRÁVO A CESTOVNÝ RUCH

S pojmami turizmus či cestovný ruch si ľudia tradične spájajú príjemné predstavy relaxu, oddychovania a pôžitkov. Napriek tomu však aj v tejto oblasti spoločenských vzťahov hovoríme o právnej regulácii. Je tomu predovšetkým tak, pretože oblasť právnych vzťahov vznikajúcich na poli cestovného ruchu prekračuje v dnešnej globalizovanej spoločnosti hranice jednotlivých štátov. Nie je preto výnimkou absolvovanie letnej dovolenky v zimnom období, či zimnej lyžovačky v lete. V prípadoch niektorých štátov predstavujú príjmy z cestovného ruchu prevažnú časť príjmov štátneho rozpočtu. Cestovný ruch a cestovanie sú jedným z najväčších a najrýchlejšie rastúcich svetových priemyselných odvetví. Údaje z roku 2004 demonštrovali, že tieto sektory vytvárali už uvedenom období 10,4% svetového HDP, 8,1% pracovných miest vo svete a 12,2 % podiel svetového vývozu. Turistika a cestovanie ponúka najlepšie vyhliadky pre vytváranie pracovných miest a trvalo udržateľný rozvoj hospodárstva, a to najmä v rozvojových krajinách. Priemysel, štátna správa a medzinárodne organizácie v čoraz väčšej miere uznávajú, že účinné zákony a inštitúcie sú nevyhnutné na dosiahnutie úspešných ekonomických výsledkov v oblasti cestovného ruchu.¹

Aj z tohto dôvodu považuje zákonodarca na vnútroštátnej úrovni v jednotlivých členských štátoch Európskej únie alebo aj zákonodarca na úrovni európskeho práva cestovný ruch za jeden z významných materiálnych faktorov ovplyvňujúcich oblasť spoločenských vzťahov v štáte a za jeho hranicami. Práva a povinnosti z príslušnej zákonnej úpravy sa pritom dotýkajú rovnako turistov užívateľov služieb, ako aj ich poskytovateľov. Už od vzniku samostatnej Slovenskej republiky je cestovný ruch jedným z najrýchlejšie sa rozrastajúcich odvetví slovenského národného hospodárstva. Prvé komplexné právne úpravy v tejto oblasti však pozorujeme až od roku 2010. Zásadnou otázkou v oblasti právnej úpravy týchto vzťahov je vždy obsah nárokov užívateľov služieb cestovného ruchu a z toho vyplývajúce riziká pre ich poskytovateľov, možnosti

¹ What is tourism law? International Tourism Law Institute. (Dostupné na webe: <http://www.athertonadvisory.com/internationaltourismLawinstitute.html>; 14.10.2016; 10:57 hod.).

získania podpory na podnikanie v cestovnom ruchu, ako aj práva podnikateľov v tejto oblasti. Prevažnú časť zmlúv v cestovnom ruchu možno zadefinovať ako spotrebiteľské zmluvy, z čoho *a priori* vyplýva zvýšená ochrana užívateľov služieb a potreba obozretnosti zo strany ich poskytovateľov. Vo všeobecnosti možno povedať, že platí, že tam, kde by bol obchodnoprávny vzťah úplne v poriadku, ten so spotrebiteľom, vzhľadom na špecifickú právnu úpravu, môže byť v rozpore so zákonom. Môže sa totiž stať, že i bez priameho úmyslu tieto zmluvy obsahujú tzv. neprijateľné podmienky a cestovné kancelárie uplatňujú nekalé obchodné praktiky.²

Právo a aj cestovný ruch sú náročnými a zároveň veľmi komplexnými objektmi štúdia a výskumu. Právo ako systém a nástroj regulácie zahŕňa aspekty ako ochrana životného prostredia, ochrana zdravia, postavenie obchodných spoločností, úpravu zmluvných vzťahov a podobne. Naproti tomu cestovný ruch zahŕňa pravidlá a reguláciu turistického sektora, chráni práva a záujmy jednotlivcov v preprave, na cestách a zájazdoch. Pravidlá a regulácia cestovného ruchu sa v jednotlivých štátoch odlišujú. Ich sektory cestovného ruchu sa nezhodujú a aj právne úpravy sú diferencované. Vyplýva to jednak prírodných a geografických pomerov, ale aj z investícií, ktoré plynú do tohto sektora, a to nielen zo strany štátu, ale aj súkromných osôb – najmä investorov a podnikateľov. Z právnou úpravou cestovného ruchu súvisí predovšetkým spotrebiteľské právo, zdravotné predpisy, colné právo, tzv. regulačné balíky služieb spojené s cestovaním, predpisy na ochranu súkromia a osobných údajov a mnohé iné.³

Z odborného hľadiska možno vnímať určitý eklektizmus práva cestovného ruchu a tento odbor je možné rozdeliť do dvoch veľkých častí. Právna veda vníma predovšetkým jednak úpravu všeobecných zákonov, ktoré platia v tejto oblasti právnych vzťahov a často neočakávaných spôsobom pôsobia z dôvodu svojich osobitných vlastností, ako napríklad uplatňovanie nároku na náhradu škody za sklamanie. Druhú časť

² Kiššová, N. – Lajšová, R. : Právna úprava cestovného ruchu na Slovensku. In. Podnikanie. Apríl/Máj. 2015. (Dostupné na webe: <http://mesacnikpodnikanie.sk/pravna-uprava-cestovneho-ruchu-na-slovensku/>; 14.10.2016; 11:22 hod.).

³ Mark, D. Explain the legal and regulatory framework of the travel and tourism sector. (Dostupné na webe: <https://www.slideshare.net/DavidMark15/explain-the-legal-and-regulatory-framework-of-the-travel-and-tourism-sector>; 14. 11. 2016 12:31 hod.).

tejto právnej úpravy vytvárajú zákony regulujúce priemysel a služby v oblasti cestovného ruchu.⁴

Vstup Českej republiky a Slovenskej republiky do Európskej únie výrazným spôsobom ovplyvnil všetky oblasti právnych poriadkov týchto štátov. Jednou zo zásadných častí právnych systémov Českej republiky a Slovenskej republiky je práve oblasť ochrany spotrebiteľa. Tieto štáty postupne transponujú požiadavky spotrebiteľskej politiky do svojich právnych poriadkov a snažia aj o ich implementáciu, t. j. dosahovanie účelu týchto požiadaviek v právnej praxi.

Odhaľovanie rizík, ktoré môžu ohroziť spotrebiteľa je však nie je vždy jednoduché, a to najmä podmienkach trhového hospodárstva, ktoré sa síce zakladá na princípoch sociálne a ekologicky orientovanej trhovej ekonomiky, avšak ponecháva dostatočný priestor aj slobode podnikania. Oblasť ochrany spotrebiteľa patrí medzi prioritné oblasti. Podľa čl. 4 ods. 1 Zmluvy o fungovaní Európskej únie „*Únia vykonáva spoločne právomoc s členskými štátmi vtedy, keď na ňu zmluvy prenášajú právomoc, ktorá sa nevzťahuje na oblasti uvedené v článkoch 3 a 6.*“ Právomoc v oblasti ochrany spotrebiteľa je spoločnou právomocou Únie a členských štátov. Podľa čl. 4 ods. 2 písm. f) „*Spoločné právomoci Únie a členských štátov sa uplatňujú v týchto hlavných oblastiach: ... f) ochrana spotrebiteľa; ...*“ Hlavné úlohy spotrebiteľskej politiky boli obsahom čl. 153 Zmluvy o založení Európskeho spoločenstva, ktorý pre občanov Európskej únie deklaruje silnejšie práva spotrebiteľov, vyššiu úroveň ochrany zdravia a bezpečnosti spotrebiteľov, ako aj plné rešpektovanie ich ekonomických záujmov.⁵ Zmluva o fungovaní Európskej únie v čl. 12 zakotvila pravidlo, že „*Požiadavky ochrany spotrebiteľa sa zohľadnia pri definovaní a uskutočňovaní iných politík a činností Únie.*“ Spotrebiteľskú ochranu v rámci zmluvy o fungovaní Európskej únie ustanovuje aj čl. 101. Toto ustanovenie upravuje pravidlá uplatňované na podniky a zakazuje ako nezlučiteľné s vnútorným trhom všetky dohody medzi podnikateľmi, rozhodnutia združení podnikateľov a zosúladené postupy, ktoré môžu ovplyvniť obchod medzi členskými štátmi a ktoré majú za cieľ alebo následok vylúčovanie, obmedzovanie alebo

⁴ What is tourism law? International Tourism Law Institute. (Dostupné na webe: <http://www.athertonadvisory.com/internationaltourismLawinstitute.html>; 14.10.2016; 13:22 hod.).

⁵ Ministerstvo Hospodárstva Slovenskej republiky. Ochrana spotrebiteľa. Informácie v oblasti ochrany spotrebiteľa. (Dostupné na webe: <http://www.economy.gov.sk/9076-menu/137628s>; 9. 12. 2016, 14:23 hod.).

skresľovanie hospodárskej súťaže v rámci vnútorného trhu. Príklad potom uvádza typy neželaných konaní podnikateľa, t. j. najmä tie, ktoré:

- a) priamo alebo nepriamo určujú nákupné alebo predajné ceny alebo iné obchodné podmienky;
- b) obmedzujú alebo kontrolujú výrobu, odbyt, technický rozvoj alebo investície;
- c) rozdeľujú trhy alebo zdroje zásobovania;
- d) uplatňujú nerovnaké podmienky pri rovnakých plneniach voči ostatným obchodným partnerom,
- e) čím ich v hospodárskej súťaži znevýhodňujú;
- f) podmieňujú uzatváranie zmlúv s ostatnými zmluvnými stranami prijatím dodatočných záväzkov, ktoré svojou povahou alebo podľa obchodných zvyklostí nesúvisia s predmetom týchto zmlúv.

Všetky takéto dohody alebo rozhodnutia zakázané podľa uvedeného ustanovenia Zmluvy o fungovaní Európskej únie sú automaticky neplatné. To však neplatí, ak ide o

- dohody alebo kategórie dohôd medzi podnikateľmi,
- rozhodnutia alebo kategórie rozhodnutí združení podnikateľov,
- zosúladené postupy alebo kategórie zosúladených postupov,

ktoré prispievajú k zlepšeniu výroby alebo distribúcie tovaru alebo k podpore technického alebo hospodárskeho pokroku, pričom umožňujú spotrebiteľom primeraný podiel na výhodách z toho vyplývajúcich, a ktoré:

- a) neukladajú príslušným podnikateľom obmedzenia, ktoré nie sú nevyhnutné pre dosiahnutie týchto cieľov a
- b) neumožňujú týmto podnikateľom vylúčiť hospodársku súťaž vo vzťahu k podstatnej časti daných výrobkov.

Spotrebiteľská ochrana podľa úijného práva preto súvisí aj so zneužívaním dominantného postavenia na trhu. V tomto smere je relevantná úprava čl. 102 písm. a) a b) Zmluvy o fungovaní Európskej únie, podľa ktorého *„Akékoľvek zneužívanie dominantného postavenia na vnútornom trhu či jeho podstatnej časti jedným alebo viacerými podnikateľmi sa zakazuje ako nezlučiteľné s vnútorným trhom, ak sa tým môže ovplyvniť obchod medzi členskými štátmi. Takéto zneužívanie môže zahŕňať najmä: ... a)*

priame alebo nepriame vynucovanie neprimeraných nákupných alebo predajných cien alebo iných obchodných podmienok; ... b) obmedzovanie výroby, odbytu alebo technického rozvoja na úkor spotrebiteľov; ...“ Primárne právo Únie zároveň ustanovuje, že pokiaľ do vnútorného trhu zasahuje členský štát, ide o prípustný zásah v prípade, že ním členský štát chce dosiahnuť spotrebiteľskú ochranu. Podľa čl. 107 ods. 1 a 2 písm. a) *„1. Ak nie je zmluvami ustanovené inak, pomoc poskytovaná v akejkoľvek forme členským štátom alebo zo štátnych prostriedkov, ktorá naruša hospodársku súťaž alebo hrozí narušením hospodárskej súťaže tým, že zvýhodňuje určitých podnikateľov alebo výrobu určitých druhov tovaru, je nezlučiteľná s vnútorným trhom, pokiaľ ovplyvňuje obchod medzi členskými štátmi. ... 2. S vnútorným trhom je zlučiteľná: ... a) pomoc sociálnej povahy poskytovaná jednotlivým spotrebiteľom za predpokladu, že sa poskytuje bez diskriminácie vo vzťahu k pôvodu výrobkov; ...*“ Spotrebiteľská ochrana je rovnako dôvodom k aproximácii práva na území Európskej únie, čoho dôkazom sú aj smernica č. 90/314/EEC a smernica (EU) č. 2015/2302. Podľa čl. 114 ods. 3 Zmluvy o fungovaní Európskej únie *„Komisia vo svojich návrhoch podľa odseku 1, ktoré sa týkajú zdravia, bezpečnosti, ochrany životného prostredia a ochrany spotrebiteľa, berie za základ vysokú úroveň takejto ochrany, prihliadajúc najmä na vývoj vychádzajúci z nových vedeckých poznatkov. V rámci svojich príslušných právomocí sa tento cieľ usiluje dosiahnuť aj Európsky parlament a Rada.“*

Výslovná úprava spotrebiteľskej ochrany v oblasti primárneho práva Únie je upravená v čl. 169 Zmluvy o fungovaní Európskej únie. Podľa tohto ustanovenia *„1. Únia v snahe podporiť záujmy spotrebiteľov a zabezpečiť vysokú úroveň ochrany spotrebiteľov prispieva k ochrane ich zdravia, bezpečnosti a hospodárskych záujmov spotrebiteľov, ako aj k podpore ich práva na informácie, osvetu a vytváranie združení na ochranu ich záujmov. ... 2. Únia prispieva k dosiahnutiu cieľov uvedených odseku 1 prostredníctvom: ... a) opatrení prijatých podľa článku 114 v kontexte završenia tvorby vnútorného trhu, ... b) opatrení, ktoré podporujú, dopĺňajú a sledujú politiku členských štátov. ... 3. Európsky parlament a Rada v súlade s riadnym legislatívnym postupom a po porade s Hospodárskym a sociálnym výborom prijímú opatrenia uvedené v odseku 2 písm. b). ... 4. Opatrenia prijaté podľa odseku 3 nebránia žiadnemu členskému štátu zachovať alebo zaviesť prísnejšie ochranné opatrenia. Takéto opatrenia musia byť zlučiteľné so zmluvami. Komisia o nich bude upovedomená.“*

Rozsah, v ktorom Európska únia upravila spotrebiteľské vzťahy je enormný. V súčasnosti sa stretávame so spotrebiteľskými zmluvami prakticky denne, pretože každá fyzická osoba, ktorá v občianskoprávnom vzťahu nekoná ako dodávateľ sa považuje za spotrebiteľa. V takom každá fyzická osoba v zásade uzatvára spotrebiteľské zmluvy, či už pri nákupe v obchode alebo pri objednávaní určitej služby. Nahliadanie na koncept spotrebiteľských vzťahov nie je jednoduché. Na jednej strane existujú názory, ktoré presadzujú zmluvnú slobodu a spotrebiteľskú ochranu považujú za jej obmedzovanie. Opačným extrémom je však absolútna spotrebiteľská ochrana a až nadmerné verejnoprávne zásahy do súkromného práva. Okrem toho existujú však aj prijateľnejšie názory, ktoré prezentujú spotrebiteľa ako slabšiu stranu v rámci zmluvného práva a presadzujú jej primeranú ochranu. No a odlišuje sa vnímanie spotrebiteľa ako fyzickej osoby alebo ako právnickej osoby.

1.1 SMERNICA RADY 90/314/EEC

Smernica Rady č. 90/314/EEC z 13. júna 1990, o balíku cestovných, dovolenkových a výletných služieb (Ďalej ako „smernica 90/314/EEC“) bola prijatá na právnom základe článku 100 Zmluvy o založení Európskeho hospodárskeho spoločenstva. Podľa uvedeného ustanovenia tejto zmluvy *„Rada na návrh Komisie jednomyselne vydá smernice na aproximáciu tých zákonov, iných právnych predpisov a správnych opatrení členských štátov, ktoré priamo ovplyvňujú vytvorenie alebo fungovanie spoločného trhu. V prípade, ak by vykonanie smerníc v jednom alebo viacerých členských štátoch znamenalo zmenu právnych predpisov, uskutočnia sa porady so Zhromaždením a Hospodárskym a sociálnym výborom.“* Na uvedené ustanovenie Zmluvy o založení Európskeho hospodárskeho spoločenstva nadväzuje čl. 101, podľa ktorého *„Ak Komisia zistí, že rozdiely medzi ustanoveniami zákonov, iných právnych predpisov alebo správnych opatrení členských štátov narúšajú podmienky hospodárskej súťaže na spoločnom trhu, a že je to potrebné odstrániť, poradí sa s príslušnými členskými štátmi. Ak takéto porady nepovedú k dohode, ktorá by toto narušenie odstránila, Rada na návrh Komisie vydá potrebné smernice v prvej etape jednomyselne a neskôr kvalifikovanou väčšinou. Komisia a Rada môžu prijať aj iné vhodné opatrenia stanovené v zmluve.“* So zreteľom na uvedené ustanovenia Zmluvy o založení Európskeho hospodárskeho spoločenstva pristúpila k prijatiu uvedenej smernice.

Materiálne, t. j. najmä spoločenské, ekonomické a politické impulzy, ktoré ju viedli k tomuto postupu vyjadřila smernica vo svojom odôvodnení. Jedným z hlavných cieľov Spoločenstva bolo zavŕšiť vnútorný trh. Oblasť turistiky a cestovného ruchu významnou súčasťou vnútorného trhu.

Vnútroštátne právne predpisy členských štátov, ktoré sa v minulosti vzťahovali, a ktoré sa aj v súčasnosti vzťahujú na balík cestovných, dovolenkových a výletných služieb, v ďalej len „balíky služieb“, vykazovali mnohé rozdiely. Taktiež aj vnútroštátne obchodná a právna prax v tejto oblasti sú trhovovo odlišné, čo zapríčiňovalo a aj naďalej zapríčiňuje vznik prekážok pri slobodnom poskytovaní služieb vo vzťahu k balíkom služieb a tiež skresľovanie súťaže medzi organizátormi v rôznych členských štátoch.

Európske hospodárske spoločenstvo považovalo ustanovenie spoločných pravidiel v oblasti balíkov služieb za príspevok k odstráneniu týchto prekážok a možnosť priblížiť sa spoločnému trhu v službách. Spoločné pravidlá mali súčasne poskytnúť organizátorom ustanoveným v jednom členskom štáte možnosť ponúkať svoje služby v ďalších členských štátoch a spotrebiteľom spoločenstva mať prospech z porovnateľných podmienok pri nákupe balíka služieb v ľubovoľnom inom štáte.

Ešte v roku 1981 prijala Rada 19. mája rozhodnutie o druhom programe Európskeho hospodárskeho spoločenstva na ochranu spotrebiteľa a informačnej politike. Odsek 36 písm. b) prílohy tohto rozhodnutia nabáda Komisiu študovať vzájomne turistiku. Toto rozhodnutie zároveň uložilo Komisii povinnosť, ak je to primerané, predložiť vhodné návrhy s ohľadom na ich dôležitosť pri ochrane spotrebiteľa v rámci právnych vzťahov cestovného ruchu. Návrhy Komisie sa obsahovo majú týkať predovšetkým presadzovania slobôd vnútorného trhu a zjednocovania legislatívy v jednotlivých členských štátoch. Komisia tak má úlohu znižovať rozdiely v legislatíve, právnej a obchodnej praxi v jednotlivých členských štátoch a dosahovať tak riadne fungovanie spoločného trhu.

Táto úloha sa prejavila v rezolúcii o politike spoločenstva v oblasti turistiky z 10. apríla 1984. Komisia predložila Rade podnet vo veci sústredenia pozornosti na dôležitosť turistiky a cestovného ruchu a zaznamenala si úvodné inštrukcie Komisie pre politiku spoločenstva v oblasti turistiky. Rada schválila toto oznámenie Komisie pod názvom „Nový podnet pre politiku ochrany spotrebiteľa“. Uvedený dokument Rada schválila rezolúciou zo 6. mája 1986. V odseku 37 Nového podnetu pre politiku ochrany

spotrebiteľa zahrnula Komisia medzi opatreniami zosúladienie právnych predpisov o balíkoch služieb cestovného ruchu. Oba tieto orgány tak uznali, že turistika a cestovný ruch majú narastajúcu dôležitú úlohu v ekonomikách členských štátov. Systém balíkov služieb v cestovného ruchu vytvára základnú časť turistiky. Balík cestovných služieb v členských štátoch by mal byť stimulovaný k vyššiemu nárastu a produktivite, ak boli prijaté prinajmenšom minimálne spoločné pravidlá s cieľom poskytnúť mu rozmery spoločnosti.

Zároveň Komisia aj Rada uzavreli, že zakotvenie spoločnej rámcovej právnej úpravy balíkov služieb cestovného ruchu nevytvára výhody iba pre cudzích návštevníkov v Spoločenstve, ktorí tu nakupujú balíky služieb organizované na základe týchto pravidiel, ale ovplyvňujú tiež turistiku mimo spoločnosti pri hľadaní výhod garantovaných noriem v balíkoch služieb. Rozdiely v pravidlách, ktoré sa týkajú ochrany spotrebiteľov v rozličných členských štátoch, zabraňujú spotrebiteľom v jednom členskom štáte nakupovať balíky služieb v inom členskom štáte. Toto zabraňovanie má vplyv najmä pri odstrašení spotrebiteľa od nákupu balíkov služieb mimo svojho členského štátu, a je účinnejšie než by zodpovedalo pomeru ponuky ostatných služieb s ohľadom na špeciálnu povahu služieb poskytovaných v oblasti balíka služieb, ktoré vo všeobecnosti vopred zahŕňajú výdaje podstatných peňažných obnosov a poskytovanie služieb v inom štáte, než v ktorom má spotrebiteľ bydlisko.

Tvorcovia smernice chceli preto jednoznačne presadiť stav, za ktorého by spotrebiteľ mal mať úžitok z ochrany obsiahnutej v smernici 90/314/EEC bez ohľadu na to, či je priamo zmluvnou stranou, príjemcom služieb alebo členom skupiny, ktorá v zastúpení ďalšej osoby uzatvorila zmluvu vo vzťahu ku balíku služieb. Spotrebiteľská ochrana sa prejavila aj presadzovaní názoru, že organizátor balíka služieb a/alebo maloobchodník by mal mať za povinnosť zabezpečiť, že v popise vzťahujúcom sa na balíky služieb, ktoré vlastne zabezpečuje alebo predáva, nie je poskytnutá zavádzajúca informácia a brožúry, ktoré sú k dispozícii spotrebiteľovi, obsahujú zrozumiteľné a presné informácie, a to preto, že v súlade s názormi vytvárajúcimi politiku ochrany spotrebiteľa spotrebiteľ potrebuje mať záznam údajov o zmluve, ktoré sú uplatňovateľné na balík služieb. Tento záznam by mal byť jednoducho dostupný prostredníctvom požiadavky, že všetky údaje zmluvy budú uvedené písomne takou ďalšou formou, aká je spotrebiteľovi zrozumiteľná a prístupná. Spotrebiteľ by mal rovnako mať zaručené, že z takejto zmluvy

obdrží kópiu. Zároveň za určitých okolností by spotrebiteľ mal mať voľnú ruku v tom smere, aby mohol predisponovať na ochotnú tretiu stranu zaevidovanie, ktoré urobil vo veci balíka služieb.

Osobitné požiadavky boli kladené zo strany Komisie na revízie a zmeny ceny balíka služieb poskytované spotrebiteľovi. Cena určená na základe danej zmluvy by principiálne nemala byť predmetom revízie s výnimkou situácie, kde možnosť revízie smerom hore alebo dole je súčasťou zmluvy. Zmeny a revízie ceny balíka by rovnako mali byť závislé na určitých podmienkach. S presadzovaním novej politiky ochrany spotrebiteľa ešte pred prijatím smernice 90/314/EEC súviseli aj názory prezentované Komisiou týkajúce sa odstúpenia od zmluvy. Podľa uvedenej mienky spotrebiteľ by mal mať možnosť pred vycestovaním odstúpiť od zmluvy na balík cestovných služieb. V tomto smere s uplatňovaním inštitútu odstúpenia od zmluvy úzko súvisí aj požiadavka na jasnú definíciu práv, ktoré má spotrebiteľ k dispozícii za určitých okolností, kedy organizátor balíka služieb tieto služby odvolá pred uplynutím dohovoreného termínu odchodu. Rovnako Komisia prezentovala v rámci podnetu novej politiky ochrany spotrebiteľa naj názor, že ak sa po vycestovaní spotrebiteľa zistil významný nedostatok pri plnení zmluvných služieb alebo organizátor zistil, že nebude schopný zabezpečiť plnenie podstatnej časti služieb; organizátor by mal mať voči spotrebiteľovi isté záväzky. Aj preto by organizátor (usporiadateľ) a/alebo maloobchodník, ako zmluvná strana by mal byť zodpovedný spotrebiteľovi za riadne vysporiadanie záväzkov, ktoré vyplývajú zo zmluvy o balíku služieb. Zároveň by organizátor (usporiadateľ) a/alebo maloobchodník mal byť spotrebiteľovi zodpovedný za škodu vzniknutú z nedostatku pri plnení alebo neprimeraného plnenia zmluvy o balíku služieb, ak tieto nedostatky nie sú prisúditeľné akémukoľvek ich omylu alebo sú prisúditeľné chybe ďalšieho dodávateľa služieb. Pri definovaní mantinelov a obsahu zodpovednosti za poskytovanie plnenia podľa zmluvy o balíku služieb vychádzala Komisia zo skutočnosti, že v prípadoch, kde organizátor a/alebo maloobchodník je zodpovedný za nedostatok pri plnení alebo neprimeranom plnení služieb obsiahnutých v balíku služieb, takáto zodpovednosť by mala byť ohraničená v zhode s medzinárodnými dohovormi, ktoré súvisia s týmito službami, najmä Varšavským dohovorom z roku 1929 o medzinárodnej vzdušnej doprave, Bernským dohovorom z roku 1961 o železničnej doprave, Aténsnym dohovorom z roku 1974 o námornej doprave a Parížskym dohovorom z roku 1962 o

zodpovednosti majiteľov hotelov. Okrem odvolania sa na škodu inú než osobnú, by bolo tiež možné podľa týchto názorov limitovať zodpovednosť na základe zmluvy na balík služieb, ak takéto určenie limitu nie je nerozumné.

Komisia zároveň v rámci týchto návrhov požadovala, aby boli ustanovené a dohovorené opatrenia pre informovanie spotrebiteľov a vybavovanie sťažností. Vychádzala z toho, že spotrebiteľ ako aj priemysel cestovných služieb by mali prospech, ak by organizátor a/alebo obchodníci boli zaviazaní zabezpečovať dostatočný dôkaz o záruke v prípade platobnej neschopnosti.

Zároveň však nechcela zasahovať úplne do suverenity členských štátov a navrhovala, aby členské štáty aj naďalej disponovali možnosťou zvoliť prijatie alebo zachovanie prísnejších ustanovení vzťahujúcich sa na balík cestovných služieb s cieľom ochrany spotrebiteľa.

1.2 PRIJÍMANIE SMERNICE 90/314/EEC

Prijímanie uvedeného aktu našlo svoj pôvod v návrhu Komisie z roku 1988 publikovaného pod číslom 88C 96/06, COM (88) 41 final. Tento dokument zhrnul predchádzajúcu iniciatívu Európskeho parlamentu a Hospodárskeho a sociálneho výboru spoločenstiev. Na zasadnutí Európskeho parlamentu dňa 14. mája 1990 bol prezentovaný návrh smernice o balíku cestovných, dovolenkových a výletných služieb č. C 3-76/90 vecne pridelený Výboru na ochranu životného prostredia, verejného zdravia, ochrane spotrebiteľa. Jeho podstatou bolo zaujatie spoločného postupu Rady a ostatných orgánov Spoločenstiev vo vzťahu k cestovným, dovolenkovým a výletným službám. Spravodajcom tohto návrhu bol pán Jackson (Doc. A 3-98/90 – SYN 122). Ako spravodajca pán Jackson predstavil odporúčania na druhé čítanie návrhu tejto smernice. Odporúčania na jej prijatie pred samotným druhým čítaním prijal Výbor na ochranu životného prostredia, verejného zdravia, ochrane spotrebiteľa v rámci spoločného postupu Rady a ostatných orgánov Spoločenstiev vo vzťahu k cestovným, dovolenkovým a výletným službám. Následne v rámci diskusie k tomuto materiálu vystúpili ostatní diskutujúci. Po rozprave k tomuto návrhu ohlásil predseda Európskeho parlamentu hlasovanie o návrhu na ďalší deň. Rozhodnutie Európskeho parlamentu prišlo 16. mája 1990 v rámci kooperačného legislatívneho postupu. Európsky parlament po druhom

čítaní zaujal rozhodnutie k spoločnej pozícii vypracovanej s Radou s ohľadom na prijatie smernice o balíku cestovných, dovolenkových a výletných. Európsky parlament s ohľadom na spoločnú pozíciu Rady publikovanú pod číslom Doc. C3-76 / 90 - SYN 122, a s ohľadom na príslušné ustanovenia Zmluvy o založení Európskeho hospodárskeho spoločenstva a rokovacieho poriadku jednak zmenil spoločnú pozíciu, a jednak poveril svojho prezidenta, aby toto rozhodnutie oznámil Rade a Komisii.

Snahou Európskeho parlamentu bolo vyvolať podnet k tomu, aby sa dosiahol právnej a ekonomickej výhodnosti pre spotrebiteľov v oblasti cestovného ruchu. Avšak nielen pre spotrebiteľov, ale aj pre poskytovateľov cestovných služieb by bolo výhodné, ak by organizátorom a/alebo obchodníkom bola uložená povinnosť poskytnúť dostatočné dôkazy bezpečnosti v prípade platobnej neschopnosti. Európsky parlament týmto spôsobom prejavil snahu posilniť istotu a stabilitu v rámci právnych vzťahov v Spoločenstvách a ochranu dobrej obchodnej povesti poskytovateľov zájazdov. Rovnako impulzom k uvedenej iniciatíve bola aj právna nerovnosť v rámci vtedajších Európskych spoločenstiev. Európsky parlament prezentoval názor, že spotrebiteľia by v rámci balíku cestovných, dovolenkových a výletných služieb mali profitovať zo skutočnosti, že organizátori zájazdov budú podriadení záväzku pokryť svoje služby poisťiteľné podľa navrhovanej smernice tak, aby pokryli svoju prípadnú zodpovednosť poistením. Rovnako Európsky parlament prezentoval názor, že v rámci členských štátov by mali byť zriadené garančné fondy na pokrytie rizík vyplývajúcich zo vzťahov poskytovania balíku cestovných, dovolenkových a výletných služieb, a to podľa zásad ustanovených navrhovanou smernicou. V oblasti pôsobnosti uvedenej smernice navrhoval Európsky parlament, aby sa smernica vzťahovala na všetky balíky cestovných služieb organizované a/alebo predávané cestovnými spoločnosťami registrovanými v rámci Spoločenstva, a to bez ohľadu na miesto určenia dovolenky alebo výletu. Pôsobnosť sa nakoniec premietla do článku 1 smernice 90/314/EEC, podľa ktorého *„Účelom tejto smernice je aproximácia zákonov, iných právnych predpisov a správnych opatrení členských štátov vzťahujúcich sa na balík služieb, ktoré sa predávajú alebo sú ponúkané na predaj v teritóriu spoločenstva.“*

Uvedená iniciatíva prijatá na poli Európskeho parlamentu však nemala konkurovať právomoci členských štátov prijať v oblasti právnej úpravy ochrany spotrebiteľa na úseku poskytovania balíku cestovných, dovolenkových a výletných služieb prísnejšie opatrenia,

ako navrhovali Spoločenstvá. Účelom prísnejších opatrení však môže byť vždy len ochrana spotrebiteľa, ako základný limit výkon právomoci členského štátu. Následná pripomienka Európskeho parlamentu sa vzťahovala na služobné cesty. Smernica sa má aplikovať aj na právne vzťahy vznikajúce v rámci pracovných ciest. Pokiaľ pracovná cesta zahŕňa aspoň dva prvky z elementov nastavených smernicou, tak sa má táto smernica uplatniť. Kritériom na uplatnenie smernice mala byť podľa Európskeho parlamentu fakturácia, resp. účtovanie služieb tvoriacich pracovnú cestu. Ak sú prvky fakturované súbežne, je to dostatočný dôvod na aplikovanie smernice. V rámci vymedzenia jednotlivých definícií však medzi Európskou komisiou a Európskym parlamentom neprebehla diskusia ohľadom definičného vymedzenia balíka služieb. Tento pojem vymedzuje smernica 90/314/EEC v čl. 2 ods. 1, podľa ktorého *„Pre účely tejto smernice: ... 1. pojem „balík služieb“ označuje vopred zorganizovanú kombináciu najmenej dvoch po sebe nasledujúcich služieb, ak sa predávajú alebo sú ponúkané na predaj ako súčasť ceny, a ak služba pokrýva časový úsek dlhší než dvadsaťštyri hodín alebo obsahuje ubytovanie cez noc:*

(a) dopravu;

(b) ubytovanie;

(c) iné turistické služby, ktoré nie sú v podriadenom vzťahu k doprave alebo ubytovaniu a považujú sa za významnú časť balíka služieb;

Oddelené účtovanie jednotlivých položiek toho istého balíka služieb nezavahuje organizátora alebo maloobchodníka záväzkov daných touto smernicou.“

Európsky parlament navrhoval aj znenie vymedzenia usporiadateľa, resp. organizátora zájazdu. Usporiadateľom balíka služieb mala byť podľa návrhu osoba, ktorá organizuje dovolenky a ponúka ich pomocou brožúr či iných foriem reklamy všeobecne celej verejnosti alebo časti verejnosti. V súvislosti s navrhovaným vymedzením usporiadateľa, resp. poskytovateľa balíka služieb prišiel Európsky parlament aj s jeho negatívnym vymedzením. Smernica č. 90/314/EEC sa podľa Európskeho parlamentu nemala vzťahovať ne/obchodné, alebo nekomerčné zájazdy a výlety organizované v dobrej viere skupinami dobrovoľníkov v rámci členského štátu. Autor pripomienky tu mal na mysli dosahovanie verejnoprospešného účelu v rámci činnosti, ktorá sa na prvý pohľad z hospodárskeho hľadiska javí ako podnikanie v oblasti služieb cestovného ruchu,

avšak jej primárnym účelom nie je dosiahnutie zisku, ale zabezpečovanie a poskytovanie verejnoprospešnej služby.

Článok 2 ods. 2 smernice 90/314/EEC napokon vymedzil pojem organizátor tým spôsobom, že tento pojem „označuje osobu, ktorá inak než príležitostne organizuje a predáva alebo ponúka na predaj balíky služieb, či už priamo alebo cez maloobchodníka. ... Pojem maloobchodník označuje“ označuje podľa článku 2 ods. 3 smernice 90/314/EEC „osobu, ktorá predáva alebo ponúka na predaj balík služieb zostavený organizátorom.“

V rámci diskusie Európskej komisie a Európskeho parlamentu navrhovala Európska komisia aj vymedzenie zmluvy v rámci balíkov služieb, podľa ktorého „zmluva znamená dohodu, v rámci ktorej si spotrebiteľ zakupuje balík služieb a usporiadateľ sa zaväzuje poskytnúť ho.“ Európsky parlament sa však s uvedenou definíciou nestotožnil a prijal iné znenie vymedzenia zmluvy v rámci právnych vzťahov pri poskytovaní balíkov služieb podľa navrhovanej smernice. V súlade s uvedenou definíciou „zmluva: znamená dohoda, v rámci ktorej si spotrebiteľ zakupuje balík služieb a usporiadateľ sa zaväzuje ho poskytnúť. Môže alebo nemusí zahŕňať aj zásah cestovného agenta alebo cestovnej kancelárie.“ Smernica 90/314/EEC nakoniec urobila medzi uvedenými vymedzeniami pojmu zmluva kompromis a ustanovila definíciu odkazovacieho charakteru, ktorá operuje s pojmami usporiadateľ, resp. organizátor a spotrebiteľ. Podľa článku 2 ods. 5 smernice 90/314/EEC „pojem „zmluva“ označuje zmluvu medzi spotrebiteľom a organizátorom a/alebo maloobchodníkom.“ Pojem spotrebiteľ vymedzila smernica 90/314/EEC v článku 2 ods. 4, podľa ktorého „pojem „spotrebiteľ“ označuje osobu, ktorá prijíma alebo odsúhlasuje prijatie balíka služieb („hlavná zmluvná strana“), alebo akúkoľvek osobu, v zastúpení ktorej hlavná zmluvná strana odsúhlasuje predaj balíka služieb („ďalší príjemcovia“), alebo akúkoľvek osobu, na ktorú hlavná zmluvná strana alebo akýkoľvek z ďalších príjemcov prenáša balík služieb („príjemca služieb“);“ Smernica tak kládla dôraz na vymedzenie subjektov právnych vzťahov v rámci poskytovania balíkov služieb cestovného ruchu a za použitia definícií týchto subjektov následne vymedzuje pojem zmluva v rámci poskytovania balíkov služieb cestovného ruchu.

Pripomienky Európskeho parlamentu sa ďalej vzťahovali k informovanosti spotrebiteľov o poskytovanom balíku služieb. Prospekty a brožúry sprístupňované spotrebiteľom by mali v zrozumiteľnej, čitateľnej a presnej forme uvádzať spôsob tvorby ceny balíka služieb a dostatočné informácie týkajúce sa:

- návštev, exkurzií a iných služieb zahrnutých v balíku služieb
- služieb, resp. balíka služieb, ktoré voliteľne k dispozícii na základe uzatvoreného dodatku.

Ceny uvedené v zmluve nemali podľa iniciatívu Európskeho parlamentu podliehať revízii, pokiaľ by to výslovne neustanovovala zmluva týkajúca sa balíka služieb, a to možnosťou cenu balíka služieb znížiť smerom nadol alebo zvýšiť smerom nahor. V takom prípade by ale zmluva mala určovať presný spôsob revidovania ceny balíka služieb a spôsob výpočtu novej ceny týkajúci sa:

- prepravných nákladov, vrátane nákladov na pohonné hmoty;
- dávok, daní alebo poplatkov za určité služby, ako sú napr. letiskové poplatky, poplatky za nalodenie a vylodenie v prístavoch a poplatky za nástup a výstup na letiskách;
- konverzných kurzov použitých pre daný súbor služieb.

Zásadnou pripomienkou bola aj požiadavka na to, aby sa cena uvedená v zmluve počas tridsiatich dní pred dátumom odletu, resp. nástupu na zájazd nezvyšovala. Európsky parlament si samozrejme uvedomoval, že toto opatrenie nemôže byť z ekonomického hľadiska bezbrehé a preto navrhol splnomocniť Komisiu na to, aby do troch rokov od prijatia navrhovanej smernice ustanovila finančné limity, do ktorých sa cena balíka služieb 30 dní pred nástupom na zájazd nemala zvyšovať a v prípade že rozdiel oproti pôvodnej cene tento limit prekročí, poskytovateľ balíka služieb bude samozrejme podľa právo disponovať oprávnením na zvýšenie ceny. Ako uvedieme neskôr, Spoločenstvá v rámci smernice 90/314/EEC nakoniec prijali prísnejšiu právnu úpravu.⁶

Osobitne pripomienky Európskeho parlamentu sa týkali práva na uplatňovanie sťažnosti. Za účelom jeho efektívneho výkonu navrhoval Európsky parlament ustanoviť poskytovateľom balíkov služieb, aby členské štáty predovšetkým legislatívnymi opatreniami zabezpečili povinnosť poskytovateľov balíkov služieb informovať spotrebiteľov najneskôr v okamihu, v ktorom vstupujú do platnosti vstupenky, lístky

⁶ Havlíčková, K. – Králová, R. Cestovní právo. 1. vydání. Praha : C. H. Beck., 2015, s. 22.

alebo iné cestovné doklady dodávané spotrebiteľovi o miestnom zástupcovi poskytovateľa. Európsky parlament vyžadoval písomnú formu informácie v rozsahu meno a priezvisko zástupcu, kontakt, príslušné miesto určenia s tým, že miestny zástupca mal mať povinnosť vyvinúť najlepšie úsilie k tomu, aby spotrebiteľ mohol uplatňovať predovšetkým opodstatnené sťažnosti. Efektívne právo podávať sťažnosti sa malo podľa pripomienok Európskeho parlamentu týkať aj kontaktu s miestnymi orgánmi, či už verejnými autoritami, alebo súkromnými subjektami. Poskytovatelia balíkov služieb mali byť podľa Európskeho parlamentu zviazaní k tomu, aby spotrebiteľom vytvorili zázemie v podobe možnosti komunikovať s miestnymi subjektmi najmä pri podávaní a vyšetrovaní sťažnosti, pri získavaní dôkazov a dosahovaní nápravy a priateľskom riešení sporov. Európsky parlament okrem toho požadoval, aby Spoločenstvá zviazali členské štáty k tomu, aby legislatívne na svojich územiach zabezpečili povinnosť členských štátov poskytnúť spotrebiteľom právo na lacný, rýchly, účinný a nezávislý postup prejednávania spotrebiteľských sťažností týkajúcich sa balíkov služieb, ktoré boli zmluvne dohodnuté a neboli riešené zmierom.

Medzi ďalšie požiadavky Európskeho parlamentu patrili zákaz diskriminácie na základe pohlavia pri ustanovovaní poisťného na balíky služieb a rovnako aj pri jeho vyplácaní. Okrem toho navrhoval Európsky parlament pri prijímaní smernice 90/314/EEC aj úpravu zjednodušeného cezhraničného vymáhania súdnych nárokov poškodených spotrebiteľov. Európsky parlament poukazoval na prípady, keď zranenia a smrť spotrebiteľa môžu vyplývať z nedostatočného alebo chybného ubytovania. V takýchto prípadoch cezhraničná povaha cestovania často znemožňuje, resp. sťažuje zraneným, poškodeným alebo pozostalým osobám uplatňovanie nárokov na náhradu škody súdnou cestou mimo vlastnej krajiny. Aj preto považoval Európsky parlament za nevyhnutné zabezpečiť jednotnú úpravu nápravy takýchto takto vzniknutých škôd.

Osobitná pripomienka Európskeho parlamentu k uvedenej smernici v rámci zjednocovania úpravy náhrady škody smerovala k obetiam trestných činov. Už v čase príprave smernice 90/314/EEC mnoho štátov zakotvilo úpravu nahrádzania škody obetiam trestných činov. Zaostávala však existencia právnej úpravy tohto inštitútu, pokiaľ sa v právnom vzťahu vyskytol cudzí prvok v podobe poškodeného. Snaha o kompenzáciu bola pre poškodených často nemožná, alebo len veľmi ťažko možná z členského štátu,

v ktorom obeť alebo príbuzní obeť žili. Aj preto Európsky parlament v tomto smere zdôrazňoval existenciu poistenia, ktoré by pokrývalo vznik uvedených nákladov.

Európsky parlament navrhoval transpozičnú lehotu do 31. decembra 1992. Členské štáty preto mali prijať opatrenia potrebné na dosiahnutie súladu s touto smernicou do 31. decembra 1992 a následne o tom okamžite o tom informovať Komisiu. Európsky parlament zároveň navrhoval, aby následne Komisia po dobu troch rokov informovala Radu o stave transpozície záväzkov vyplývajúcich zo smernice.

1.3 SPOTREBITEĽSKÉ ZÁRUKY V RÁMCI SMERNICE 90/314/EEC

Ako uvádza odborná literatúra smernica 90/314/EEC bola typickým príkladom právne záväzného aktu z oblasti európskeho práva, ktorý vychádza z minimálnej harmonizácie. Prejavovalo sa to najmä v možnosti ponechanej členským štátom odchýliť sa od obsahu smernice v procese jej transpozície smerom k prísnejšej vnútroštátnej úprave. Minimálne obsahové záruky ochrany spotrebiteľa preto vytvárali akoby „odrazový mostík“ pre jednotlivé členské štáty v procese transpozície tohto právne záväzného aktu a členské štáty sa mohli slobodne rozhodnúť, či príjmu prísnejšiu právnu úpravu ochrany spotrebiteľa v cestovnom ruchu. Právna veda dnes poukazuje na to, že tento právny predpis ponechával členským štátom značný interpretačný priestor pre uplatňovanie diskrečnej právomoci. Niektoré ustanovenia uvedenej smernice totiž ponechávali členským štátom príliš veľa „miesta“ na odlišný obsahový výklad smernice. Autori zaoberajúci sa právom cestovného ruchu poukazujú na skutočnosť, že v právnej úprave a samozrejme aj v rámci právnej praxe to malo za následok spôsobenie odlišnej miery ochrany spotrebiteľ v jednotlivých členských štátoch.⁷

Smernica obsahovala súhrn minimálnych požiadaviek, a to predovšetkým voči dotknutým podnikateľom a členským štátom, ktorých plnenie bolo z hľadiska potrieb ochrany spotrebiteľa deklarovaných Európskymi spoločenstvami a neskôr Úniou

⁷Havličková, K. – Králová, R. Cestovní právo. 1. vydání. Praha : C. H. Beck., 2015, s. 21.

považované za vhodné, žiadúce, ba dokonca nevyhnutné. Preambula smernice preto vymedzila uvedené dôvody a táto práca ich spomína v predchádzajúcej časti.⁸

Európska komisia preto navrhla, aby nová smernica č. 2015/2302, o ktorej sa vyjadríme v ďalšej časti tejto práce vychádzal už z metódy úplnej harmonizácie. Smernica sa napríklad nedotýkala úpravy bezpečnosti cestujúcich. Predmetné záležitosti a aspekty realizácie jednotlivých inštitútov práva cestovného ruchu ponechali Európske spoločenstvá pri prijímaní uvedeného aktu na jednotlivé členské štáty. Otázky bezpečnosti cestujúcich tak naďalej ostali súčasťou úpravy obsiahnutej v predpisoch členských štátov a iných predpisov európskeho práva, t. j. napr. predpisov v oblasti leteckej dopravy, či požiarnej bezpečnosti. Smernica upravovala zodpovednosť organizátora alebo predajcu za nesplnenie alebo nesprávne (vadné) plnenie, zodpovednosť za škody, ktoré vzniknú spotrebiteľovi z nesplnenia alebo nesprávneho (vadného) plnenia zmluvy, a povinnosť predložiť záruky pre prípad platobnej neschopnosti alebo úpadku.⁹

Ako už bolo naznačené smernica vychádzala z princípov predchádzania vzniku škody. Aj preto zakotvovala záruky informovania spotrebiteľa. Tieto zaradili tvorcovia uvedeného právne záväzného aktu do čl. 3 a nasl. Podľa čl. 3 smernice 90/314/EEC „*1. Pre ľubovoľný popisný materiál, ktorý sa vzťahuje na balík služieb a je dodávaný spotrebiteľovi zo strany organizátora a/alebo maloobchodníka platí, že cena tohto balíka služieb a akékoľvek ďalšie podmienky, ktoré sa uplatnia na zmluvu, nesmú obsahovať zavádzajúce informácie. ... 2. Ak má spotrebiteľ k dispozícii vypracovanú brožúru, táto uvádza čitateľným, pochopiteľným a presným spôsobom cenu a primerané informácie, ktoré sa týkajú: ... (a) miesta určenia a spôsobov, charakteristík a kategórií použitého transportu; ... (b) typu ubytovania, jeho lokalizácie, kategórie alebo stupňa komfortu a jeho hlavných rysov, jeho schválenia a turistickej klasifikácie na základe pravidiel hostiteľského členského štátu, ktorého sa to týka; ... (c) rozpisu stravovania; ... (d) cestovného plánu; ... (e) všeobecných údajov o pasových a vízových požiadavkách na národy členského štátu alebo štátov, ktorých sa to týka, a zdravotných formalitách požadovaných na cestu a pobyt; ... (f) finančného obnosu alebo percenta z ceny, ktoré sa platí na účet, a časový rozpis platby zostatku; ... (g) prípadnej požiadavky na účasť istého*

⁸Havličková, K. – Králová, R. Cestovní právo. 1. vydání. Praha : C. H. Beck., 2015, s. 20.

⁹Havličková, K. – Králová, R. Cestovní právo. 1. vydání. Praha : C. H. Beck., 2015, s. 21.

minimálneho počtu osôb na balíku služieb a v kladnom prípade, medzný termín na informovanie spotrebiteľa v prípade jeho zrušenia. Podrobnosti obsiahnuté v brožúre sú pre organizátora alebo maloobchodníka záväzné:

- *ak zmeny v týchto podrobnostiach neboli jasne oznámené spotrebiteľovi pred uzatvorením zmluvy, v prípade čoho to brožúra jasne uvádza,*
- *ak k zmenám nedošlo až po uzatvorení zmluvy medzi danými stranami zmluvy.“*

S informovanosťou spotrebiteľa sa spájajú aj údaje o pasových a vízových požiadavkách na národy členského štátu alebo vzťahujúcich sa štátov. Túto povinnosť ustanovoval čl. 4 ods. 1 písm. a) uvedenej smernice. Podľa uvedeného ustanovenia „1.(a) Organizátor a/alebo maloobchodník zabezpečí spotrebiteľovi pred uzatvorením zmluvy písomnou alebo akoukoľvek inou vhodnou formou všeobecné informácie o pasových a vízových požiadavkách uplatňovateľných na národy členského štátu alebo vzťahujúcich sa štátov a najmä o časových údajoch na ich získanie, ako aj informácie o zdravotných formalitách požadovaných na cestu a pobyt; ...“

Z nášho pohľadu uvedené ustanovenie smernice č. 90/314/EEC je vhodným príkladom ustanovenia, ktoré poskytovalo široký priestor pre voľnú úvahu členského štátu tak, ako uvádza odborná literatúra.¹⁰ V právnej praxi sa preto následne považovalo za splnené, pokiaľ obstarávateľ, resp. cestovný agent v rámci poskytnutia konkrétneho zájazdu splnil túto povinnosť nasledovným vyjadrením v rámci pokynov na cestu:

Príklad č. 1: POKYNY NA CESTU

CESTOVNÉ DOKLADY

„Prosíme Vás, aby ste si vo vlastnom záujme skontrolovali platnosť Vašich cestovných dokladov a informovali sa, či potrebujete pre vstup do krajiny vízum. V mnohých krajinách sveta sa vyžaduje platnosť cestovného dokladu ešte 6 mesiacov po odchode z krajiny. Každý cestujúci je povinný dodržiavať platné predpisy pre slovenských štátnych príslušníkov pri príchode do dovolenkovej destinácie. Iní štátni príslušníci sa musia obrátiť na príslušné veľvyslanectvo, kde sa môžu informovať o podmienkach vstupu do krajiny. Slovenskí občania môžu vycestovať do zahraničia na

¹⁰ Havličková, K. – Králová, R. Cestovní právo. 1. vydání. Praha : C. H. Beck., 2015, s. 21.

*základe platného cestovného pasu, prípadne do krajín EÚ na občiansky preukaz (len vo formáte ID karty). Všetky deti od narodenia MUSIA mať svoj vlastný cestovný pas (platí aj pre cesty v rámci EÚ). Ak dieťa cestuje v sprievode inej osoby ako je rodič, doporučujeme zobrať so sebou aj písomné povolenie oboch rodičov/zákonných zástupcov so súhlasom na vycestovanie s inou osobou, vyhotovenom v jazyku krajiny, do ktorej sa cestuje, resp. s anglickým prekladom, pričom pravosť podpisov musí byť overená notárom. Všetci cestujúci sa pri registrácii na letisku (check in) musia preukázať platným cestovným dokladom (OP, pas) spĺňajúcim podmienky vstupu do cieľovej krajiny. Ak sa cestujúci nedokáže preukázať platným cestovným dokladom, prípadne potrebným vízom do cieľovej krajiny, nebude mu umožnené nastúpiť na let. **Viac informácií nájdete na stránke ministerstva zahraničných vecí www.foreign.gov.sk. Za neplatné cestovné doklady, resp. za neudelené vízum nenesieme žiadnu zodpovednosť.** Prosím zoberte na vedomie, že Vaše cestovné doklady potrebujete aj na spätnú cestu a preto si ich dôkladne uschovajte. V prípade straty Vám môžu vzniknúť ďalšie náklady na vystavenie duplikátov.*¹¹

Z nášho pohľadu preto čl. 4 ods. 1 písm a) uvedenej smernice preto naozaj poskytoval veľký priestor pre úvahu členských štátov v tom smere, aké prísne záruky v oblasti informovania spotrebiteľa prijať v rámci vnútroštátneho práva, pretože vyššie uvedené vyjadrenie neposkytuje z nášho informáciu o pasových alebo vízových požiadavkách, ale iba odporúča spotrebiteľovi, aby si skontroloval vlastné cestovné doklady a informoval sa na príslušnom štátnom orgáne.

Následnou požiadavkou uvedenej smernice boli požiadavky ohľadom prepravy spotrebiteľa na miesto zájazdu, miestneho obchodného zastúpenia, informácie o možnosti uzatvoriť cestovné poistenie. Podľa čl. 4 ods. 1 písm. b) „(b) Organizátor a/alebo maloobchodník zabezpečí spotrebiteľovi v dostatočnom čase pred zahájením cesty písomnou alebo akoukoľvek inou vhodnou formou nasledovné údaje: ... (i) časy a miesta prechodných zastávok a dopravných spojení, ako aj detailné informácie o mieste, ktoré má byť cestujúcim obsadené, napr. kabína alebo kotvište lode, spací vozeň vo vlaku; ... (ii) meno, adresu a telefónne číslo miestneho zastúpenia organizátora a/alebo

¹¹ TUI REISECENTER. Pokyny na cestu. Všeobecné informácie k zájazdom zahraničných touroperátorov. s. 3. TUI REISEN Slovensko. 2016.

maloobchodníka, a ak chýba, miestnych agentúr, ktoré by spotrebiteľ mohol požiadať o pomoc v prípade ťažkostí; Keď takéto zastúpenia alebo agentúry neexistujú, spotrebiteľ musí v každom prípade byť zabezpečený tiesňovým telefónnym číslom alebo akoukoľvek informáciou, ktorá mu umožní kontaktovať sa s organizátorom a/alebo maloobchodníkom; ... (iii) v prípade ciest alebo pobytov neplnoletých v zahraničí informáciu, ktorá umožňuje priamy kontakt s dieťaťom alebo osobou zodpovednou za miesto pobytu dieťaťa; ... (iv) informáciu o možnosti uzatvorenia poistenia, ktoré by pokrylo náklady na zrušenie cesty zákazníkom či náklady na asistenciu vrátane repatriácie v prípade nehody alebo ochorenia.“

Príklad č. 2: POKYNY NA CESTU

LETOVÉ PLÁNY A ČASY

Spravidla bývate informovaní o časoch Vašich letov už priamo pri zakúpení Vašej cesty. Tieto ale nie sú záväznou súčasťou zmluvných podmienok a vždy sú uvádzané ako predbežné časy letov, nakoľko sa občas aj v krátkej dobe pred odletom môžu zmeniť. Bohužiaľ nemôžu sa všetky odlety uskutočniť v ranných hodinách a spiatočné lety vo večerných hodinách. Zoberte na vedomie, že prvý a posledný deň zájazdov je určený k preprave a nie k samotnému pobytu. Let môže z hľadiska dĺžky trvania čiastočne, ale aj celkovo presahovať do nasledujúceho dňa.

Túto požiadavku možno považovať za splnenú, ak pri objednávaní zájazdu spotrebiteľ dostane informáciu o predbežných odletových časoch a letových plánoch, ako vidno nižšie v tabuľkách č. 1 a 2.

TABUĽKA č. 1 Predbežné odletové časy - Let tam:

<i>Odlet z</i>	<i>Prílet do</i>	<i>Dátum</i>	<i>Odlet</i>	<i>Prílet</i>	<i>Spol</i>	<i>Číslo letu</i>
<i>VIE</i>	<i>FRA</i>	<i>18.01.2017</i>	<i>0610</i>	<i>0740</i>	<i>LH</i>	<i>1247</i>
<i>FRA</i>	<i>PUJ</i>	<i>18.01.2017</i>	<i>0920</i>	<i>1440</i>	<i>DE</i>	<i>2226</i>

TABUĽKA č.2 Predbežné odletové časy - Let naspať:

<i>Odlet z</i>	<i>Prilet do</i>	<i>Dátum</i>	<i>Odlet</i>	<i>Prilet</i>	<i>Spol</i>	<i>Číslo letu</i>
<i>PUJ</i>	<i>FRA</i>	<i>25.01.2017</i>	<i>1640</i>	<i>0805</i>	<i>DE</i>	<i>2227</i>
<i>FRA</i>	<i>VIE</i>	<i>26.01.2017</i>	<i>0950</i>	<i>1115</i>	<i>OS</i>	<i>122</i>

Všetky odletové časy sú predbežné a každá letecká spoločnosť si vyhradzuje právo na zmenu odletových časov.

Na druhej strane ale možno poukázať na široký interpretačný priestor pre jednotlivé členské štáty, pretože z obsahu úpravy smernice vôbec nie je jasné, čo sa má považovať za dostatočný čas pred zahájením cesty. V prípade, ak spotrebiteľ a spotrebiteľ objednáva a zakupuje zájazd menej ako 7 sedem dní pred zahájením cesty, bude dostatočný časový predstih znamenať poskytnutie informácie v čase objednávania a zakupovania zájazdu. V prípade, ak spotrebiteľ zakúpi balík služieb vzťahujúci sa k zájazdu napr. tri mesiace pred zahájením cesty bude z pohľadu praxe dostatočným časovým predstihom doba približne siedmich dní pred zahájením cesty. Obchodná prax cestovných kancelárií a agentúry je taká, že tieto subjekty spravidla poskytujú uvedené informácie sedem dní pred nástupom na zájazd.

Samostatné požiadavky kládla smernica 90/314/EEC na obsah zmlúv. Podľa čl. 4 ods. 2 uvedenej smernice: „2. Členské štáty zabezpečia, že vo vzťahu k zmluve sa uplatňujú nasledovné princípy: ... (a) v závislosti na danom balíku služieb zmluva obsahuje prinajmenšom údaje uvedené v zozname prílohy; ... (b) všetky údaje zmluvy sú dané písomnou formou, ktorá je spotrebiteľovi zrozumiteľná a prístupná, a musia mu byť oznámené pred uzatvorením zmluvy; spotrebiteľovi sa poskytne kópia týchto údajov; ... (c) opatrenie uvedené pod písmenom b) nevyklučuje uzatvorenie zmlúv alebo rezervácie v poslednej chvíli. Smernica 90/314/EEC uvádzala v prílohe viacero náležitostí zmluvy. Podľa uvedenej prílohy náležitosti, ktoré majú byť súčasťou zmluvy, ak zodpovedajú danému balíku služieb sú

- a) určenie cieľa/cieľov cesty, a kde sú súčasťou zmluvy aj doby pobytu, aj zodpovedajúce časové úseky s dátumami;

- b) spôsoby, charakteristiky a kategórie prepravy, ktorá má byť použitá, dátumy, časy a miesta odchodu a návratu;
- c) kde balík služieb obsahuje ubytovanie, jeho lokalizáciu, turistickú kategóriu alebo stupeň komfortu, jeho hlavné rysy, zhodu s pravidlami hostiteľského štátu, ktorého sa cesta týka, a rozpis stravovania;
- d) informáciu, či sa vyžaduje účasť istého minimálneho počtu osôb na danom balíku služieb a v kladnom prípade medzný termín pre informovanie spotrebiteľa v prípade zrušenia cesty;
- e) cestovný plán;
- f) návštevy, exkurzie a iné služby zahrnuté v celkových nákladoch odsúhlasených za daný balík služieb;
- g) názov a adresa organizátora, maloobchodníka, a kde je to primerané, poisťovateľa;
- h) cena balíka služieb, uvedenie možnosti cenových revízií na základe článku 4 ods. 4 a určenie akýchkoľvek poplatkov, daní a zdaniteľných poplatkov za určité služby (pristátie, naloženie a vyloženie batožiny v prístavoch a letiskách, turistické poplatky, kde takéto náklady nie sú súčasťou balíka služieb);
- i) plán a spôsob platby;
- j) špeciálne požiadavky, s ktorými spotrebiteľ oboznámil organizátora alebo maloobchodníka pri rezervovaní služieb a ktoré obidve strany akceptovali; časové úseky v rámci ktorých spotrebiteľ musí uplatniť akúkoľvek sťažnosť, ktorá sa týka nedostatkov v plnení alebo neprimeranom plnení zmluvy.

Príklad č. 3: Zmluva o obstaraní zájazdu

Zmluva o obstaraní zájazdu uzavretá v zmysle zákona č.281/2001 Z. z. v znení neskorších predpisov č. 046782/2

Termín: 25. 10. 2016 – 1. 11. 2016

Miesto pobytu/krajina: Severný Cyprus

Cestujúci:

1) XY; dátum narodenia:

2) YZ dátum narodenia:

Organizátor zájazdu: JT Touristik

Č. rezervácie:	7818183
Letové údaje:	
25. 10. 2016	14:25 Viedeň – Istanbul – 21:55 Ercan
1. 11. 2016	8:10 Ercan – Istanbul -13:55 Viedeň
Preprava:	letecká: Pegas airlines
Transfer:	v cene
Ubytovanie:	Arcane Business Hotel 5*
Izba:	dvojlôžková izba, morská strana
Stravovanie:	ALL Inclusive
Insolventnosť:	č. poistenia: Generali Versicherungen, č. 110743
Likvidátor poistenia insolventnosti:	Europäische versicherung AG, Rosenheime strasse 1141, Munchen, Bayern, Deutschland
Celková cena:	
Splatná:	1198,00 Eur 25. 9. 2016 na účet IBAN
Uhradená (dátum, spôsob):	600,00 Eur 12. 6. 2016/ vklad na účet IBAN
	598,00 Eur 13. 9. 2016/ vklad na účet IBAN

Ďalšou zárukou podľa smernice 90/314/EEC bola možnosť prevodu rezervácie na inú osobu. Podľa čl. 4 ods. 3 uvedenej smernice „3. *Ked' spotrebiteľ nemá možnosť vyjednávať priamo s balíkom služieb, môže následne po poskytnutí rozumného oznámenia o svojom úmysle organizátorovi alebo maloobchodníkovi, previesť svoju rezerváciu na osobu, ktorá splňa všetky podmienky uplatňovateľné na balík služieb. Prevodca balíka služieb a príjemca služieb sú spoločne a každý osobitne zodpovední organizátorovi a maloobchodníkovi, ako zmluvným stranám, za platbu dlžného zostatku a akýchkoľvek dodatočných nákladov, ktoré vznikli z tohto prevodu.*“

Samostatná úprava sa v smernici 90/314/EEC týkala revízie cien a uvádzania celkovej ceny za zájazd. Podľa čl. 4 ods. 4 smernice 90/314/EEC „4.(a) *Ceny uvedené v zmluve nepodliehajú revízii, ak zmluva presne nestanovuje možnosť revízie smerom hore alebo dole a neurčuje precízne, ako sa revidovaná cena má kalkulovať a výhradne pripúšťa možnosť variácií:*

- *v prepravných nákladoch vrátane nákladu na pohonné hmoty,*

- v poplatkoch, daniach alebo zdaniteľných poplatkoch za určité služby, ako je pristavenie taxíka alebo nakládka či vykládka v prístavoch a na letiskách.
- v poplatkoch za výmenu peňazí, ktoré sa môžu uplatňovať na určité balíky služieb.

(b) V priebehu dvadsiatich dní pred vyhradeným dátumom sa cena stanovená v zmluve nesmie zvýšiť.“

Odborná literatúra k tomuto ustanoveniu uvádza, že zmenu ceny potom, ako je uzatvorená zmluva, upravuje smernica 90/314/EEC v čl. 4 ods. 4 . Zvýšenie ceny je tak možné iba v prípade, ak to upravuje zmluva o balíku služieb. Uvedená smernica v tejto súvislosti vymenúva dôvody na základe, ktorých môže dôjsť k zmene ceny. Tvorcovia uvedenej smernice sa nakoniec rozhodli pre ohraničenie možnosti zmeniť cenu balíka služieb v čase najneskôr 20 dní pred zahájením cesty. Pôvodný návrh obsahoval lehotu 30 dní pred zahájením.¹² V tomto smere bola preto úprava zavedená smernicou priaznivejšia ako jej pôvodný návrh. Na druhej strane táto úprava vyvolala iný jav. V rámci jednotlivých členských štátov vznikla postupne prax, ktorá umožňovala ponúkať zájazdy, resp. balíky služieb s uvedením samostatnej ceny zájazdu, resp. balíka služieb bez uvedenia ceny prepravných nákladov, letiskových poplatkov, palivových príplatkov. Rozdiel bol badaťelný napríklad medzi praxou organizátorov, resp. agentov a sprostredkovateľov z Rakúska a Nemecka a medzi praxou slovenských cestovných kancelárií. Zatiaľ čo prvá skupina organizátorov a predajcov ponúkala zájazdy, resp. balíky služieb s uvedením celkovej ceny služieb a prípadne aplikovala úpravu čl. 4 ods. 4 smernice 90/314/EEC transponovanú do vnútroštátneho práva, druhá skupina predajcov zaviedla prax, v ktorej samostatne cenu služieb vymedzených čl. 4 ods. 4 smernice 90/314/EEC a ich ponuka zájazdov alebo balíkov služieb ceny a poplatky služieb vymedzené uvedeným ustanovením smernice neobsahovala. Tieto položky boli fakturované spotrebiteľovi až dodatočne.

Samostatnú situáciu upravovala smernica 90/314/EEC v prípade zmeny podmienok balíka služieb, resp. zájazdu na strane organizátora. Smernica č. 90/314/EEC upravovala postup pri odstúpení od zmluvy pred zahájením cesty a následky s tým súvisiace. Storno poplatky pre prípad odstúpenia spotrebiteľa od zmluvy upravujúcej balík služieb smernica č. 90/314/EEC nijakým spôsobom neupravovala. Úpravu

¹² Havličková, K. – Králová, R. Cestovní právo. 1. vydání. Praha : C. H. Beck., 2015, s. 22.

v prípade zmeny podstatných podmienok zmluvy zo strany organizátora zakotvoval čl. 4 ods. 5 smernice 90/314/EEC. Podľa uvedeného ustanovenia: „5. Ak organizátor zistí, že je pred odchodom nútený podstatne zmeniť akékoľvek významné údaje, upovedomí čo najrýchlejšie spotrebiteľa, aby mu umožnil prijať primerané rozhodnutia a najmä:

- *bud' odstúpiť od zmluvy bez pokuty,*
- *alebo akceptovať dodatok ku zmluve špecifikujúcim uskutočnené zmeny a ich dopad na cenu.*
- *Spotrebiteľ urýchlene informuje organizátora alebo maloobchodníka o svojom rozhodnutí.“*

V súlade s názormi autorov z oblasti práva cestovného ruchu organizátor musel umožniť spotrebiteľovi, aby uskutočnil jedno z uvedených rozhodnutí.¹³

Príklad č. 4 Odstúpenie na základe zmeny podstatných okolností zájazdu zo strany organizátora zájazdu

4. Odstúpenie obstarávateľa od zmluvy

V prípade, že nastanú mimoriadne okolnosti alebo udalosti, ktorými nie je možné zabrániť, CK má právo zájazd odložiť, zmeniť jeho podmienky, prípadne ho i zrušiť. Každú takúto závažnú zmenu je CK povinná neodkladne oznámiť objednávateľovi, ktorý môže od zmluvy odstúpiť a požadovať vrátenie uhradenej čiastky peňazí. Rovnako to platí v prípade zrušenia zájazdu pre nízky počet prihlásených účastníkov, ktorý je stanovený pre vlastné autobusové zájazdy minimálne na minimálny počet 30 účastníkov. Zrušenie zájazdu a odstúpenie od zmluvy je CK povinná písomne oznámiť najneskôr 7 dní pred začiatkom zájazdu.¹⁴

Príklad č. 5 Odstúpenie na základe zmeny podstatných okolností zájazdu zo strany organizátora zájazdu

Ak je CK nútená pred začiatkom zájazdu zmeniť podstatnú podmienku zmluvy, navrhne objednávateľovi zmenu zmluvy. Ak navrhovaná zmena zmluvy vedie aj ku zmene ceny

¹³ Havličková, K. – Králová, R. Cestovní právo. 1. vydání. Praha : C. H. Beck., 2015, s. 21.

¹⁴ Všeobecné zmluvné podmienky Cestovnej kancelárie KOM. s. 2. (dostupné na webe: <http://ckkom.sk/wp-content/uploads/2016/03/KOM-zmluva.pdf>; 12. 12. 2016;n 19:48 hod.).

zájazdu, musí sa v návrhu nová cena uviesť. Objednávateľ má právo rozhodnúť sa, či so zmenou súhlasí alebo či od zmluvy odstúpi. Svoje rozhodnutie musí oznámiť CK.¹⁵

Príklad č. 6 Odstúpenie na základe zmeny podstatných okolností zájazdu zo strany organizátora zájazdu

5.8. Ak je CK KARTAGO TOURS nútená pred začiatkom zájazdu zmeniť podstatnú podmienku Zmluvy, navrhne zákazníkovi zmenu Zmluvy. Ak navrhovaná zmena Zmluvy vedie aj k zmene ceny zájazdu, musí sa v návrhu uviesť nová cena. Zákazník má právo sa rozhodnúť, či so zmenou súhlasí, alebo či od Zmluvy odstúpi bez zaplatenia storno poplatkov. Svoje rozhodnutie musí písomne oznámiť CK KARTAGO TOURS v lehote určenej CK KARTAGO TOURS v návrhu zmeny, v opačnom prípade sa má za to, že so zmenou podstatnej podmienky Zmluvy súhlasí. Klient berie na vedomie, že v mieste zájazdu môžu byť účtované ďalšie miestne poplatky (turistický poplatok, miestny poplatok, príletové prípadne odletové taxy a iné.)¹⁶

Príklad č. 7 Odstúpenie na základe zmeny podstatných okolností zájazdu zo strany organizátora zájazdu

Zmeny dohodnutých podmienok, zrušenie zájazdu

Ak je CK FIFO nútená pred začiatkom zájazdu zmeniť podstatnú podmienku zmluvy, navrhne objednávateľovi zmenu zmluvy. Ak navrhovaná zmena zmluvy vedie aj k zmene ceny zájazdu, musí sa v návrhu nová cena uviesť. Objednávateľ má právo sa rozhodnúť, či so zmenou zmluvy súhlasí alebo či od zmluvy odstúpi bez zaplatenia zmluvných pokút. Svoje rozhodnutie musí písomne oznámiť CK v lehote určenej cestovnou kanceláriou v návrhu zmeny. Pokiaľ klient písomne neodstúpi od zmluvy v lehote 5 dní od doručenia návrhu na zmenu zmluvy, má sa za to, že s jej zmenou súhlasí.¹⁷

¹⁵ Všeobecné zmluvné podmienky o obstaraní zájazdu WACHUMBA ck, s. r. o. úplne znenie. s. 4. (https://www.wachumba.eu/dokumenty/wachumba_ck_vseobecne_zmluvne_podmienky.pdf; 12. 12. 2016; 20:12 hod.).

¹⁶ VŠEOBECNÉ PODMIENKY ÚČASTI NA ZÁJAZDOCH CESTOVNEJ KANCELÁRIE KARTAGO TOURS, a. s. LETO 2014. (dostupné na webe: <https://www.kartago.sk/download/pdf/vop2014.pdf>; 12. 12. 2016, 21:02 hod.).

¹⁷ Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch cestovnej kancelárie FIFO s.r.o. (dostupné na webe: <http://www.fifo.sk/vseobecne-zmluvne-podmienky/>; 12. 12. 2016, 21:30 hod.).

Príklad č. 8 Odstúpenie na základe zmeny podstatných okolností zájazdu zo strany organizátora zájazdu

1. CK má právo v prípade nutnosti urobiť zmeny aj v podstatnej náležitosti alebo podmienke Zmluvy o obstaraní zájazdu pred začatím zájazdu. Ak je CK nútená pred začatím zájazdu zmeniť podstatnú náležitosť alebo podmienku zmluvy, navrhne objednávateľovi zmenu zmluvy – písomný návrh doručí objednávateľovi poštou, faxom, prípadne mailom. Ak navrhovaná zmena zmluvy vedie aj k zmene ceny zájazdu, musí sa v návrhu nová cena uviesť. ... 2. Ak CK navrhne zmenu zmluvy podľa odseku 1 tohto článku, má objednávateľ právo rozhodnúť, či so zmenou zmluvy súhlasí, alebo či od zmluvy odstúpi bez zaplatenia zmluvných pokút. Objednávateľ je povinný vyjadriť sa písomne k navrhovanej zmene zmluvy do 2 pracovných dní (resp. podľa dohody s navrhovateľom ak je zmena navrhnutá v dobe kratšej ako 2 dni pred začatím zájazdu) od doručenia návrhu. V prípade, že objednávateľ svoj nesúhlas s navrhovanou zmenou v uvedenej lehote písomne nevyjadrí, budú všetci účastníci Zmluvy o obstaraní zájazdu považovať toto konanie objednávateľa za súhlas s navrhovanými zmenami s tým, že objednávateľovi vznikne povinnosť doplatiť pri zmene ceny rozdiel, ktorý zmenou zmluvných podmienok vznikol bezodkladne, najneskôr však v lehote 30 dní pred začatím zájazdu.

Za zmenu podstatnej náležitosti a podmienky zmluvy sa považuje iba:

- zvýšenie ceny dojednaných služieb
- zníženie kvality a rozsahu služieb bez primeraného zníženia ceny objednaných služieb,
- zmena termínu zájazdu čerpania služieb.

Za zmenu podstatnej podmienky zmluvy sa nepovažuje zmena ubytovacieho objektu alebo inej zmluvnej služby za podmienky, ak je zabezpečené náhradné ubytovanie alebo iná zmluvná služba minimálne rovnakej alebo vyššej kategórie. V takom prípade môže objednávateľ odstúpiť od zmluvy len spôsobom a za podmienok uvedených v čl. V. týchto Všeobecných zmluvných podmienok. Za zmenu podstatnej podmienky zmluvy sa ďalej nepovažuje napríklad zmena poradia navštívených miest, zmena typu autobusu rovnakej kategórie, zmena trasy, miesta nástupu a výstupu, posun času odletu a priletu v rámci

prvého a posledného dňa zájazdu, medzipristátie z dôvodu organizačných zmien, či meškanie lietadla a zmena v poskytovaní doplnkových služieb.¹⁸

Smernica 90/314/EEC ďalej ustanovovala práva spotrebiteľa pri odstúpení od zmluvy z dôvodov na strane organizátora, alebo na základe chyby inej ako chyby spotrebiteľa. Podľa čl. 4 ods. 6 uvedenej smernice: „*Ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy na základe odseku 5, alebo z akejkoľvek príčiny, inej ako je chyba spotrebiteľa, organizátor zruší balík služieb pred dohovoreným termínom odchodu, spotrebiteľ bude oprávnený:*

- a) *bud' prijať náhradný balík služieb ekvivalentnej alebo vyššej kvality, kde organizátor a/alebo maloobchodník je schopný mu takúto náhradu ponúknuť. Ak je zámena ponúknutého balíka služieb nižšej kvality, organizátor refunduje spotrebiteľovi tento rozdiel v cene;*
- b) *alebo dostať preplatené v čo najkratšom termíne všetky čiastky, ktoré zaplatil v súvislosti so zmlouvou. V takom prípade bude oprávnený, ak je to primerané, dostať kompenzáciu bud' od organizátora alebo maloobchodníka, kohokoľvek z nich určuje relevantný zákon členského štátu pre prípad neuskutočneného plnenia zmluvy, s výnimkou, kde:*
 - i. *zrušenie je dané skutočnosťou, že počet účastníkov zapísaných v zozname na balík služieb je nižší, ako požadované minimum, a spotrebiteľ je informovaný o zrušení písomnou formou v rámci časového úseku určeného v popise balíka služieb; alebo*
 - ii. *k zrušeniu, s výnimkou novej rezervácie, dochádza z dôvodov vyššej moci, t. j. neobvyklých a nepredvídateľných okolností po kontrole stranou, od ktorej sa to vyžaduje, a následkom ktorej sa nedalo vyhnúť ani ak tomu bola venovaná náležitá pozornosť.“*

Samostatnú situáciu rozlišovala smernica podľa čl. 4 ods. 7 v prípade, keď po odchode nebol zabezpečený významný podiel zmluvných služieb alebo organizátor zistil, že nebude schopný zaobstarať plnenie podstatného podielu služieb. V takom prípade smernica ukladala organizátorovi povinnosť urobiť pre spotrebiteľa, bez cenového

¹⁸ Všeobecné zmluvné podmienky CK Aeolus. (dostupné na webe: <http://www.aeolus.sk/vseobecne-zmluvne-podmienky>; 12. 12. 2016, 21:38 hod.).

príplatku, vhodné alternatívne dohody s cieľom udržania kontinuity balíka služieb, a ak to bolo primerané, kompenzovať spotrebiteľovi rozdiely medzi ponúkanými a poskytnutými službami. Ak nebolo možné urobiť takéto dohody alebo tieto dohody neboli spotrebiteľom z dobrých dôvodov akceptovateľné, mal organizátor, ak to bolo primerané, povinnosť zabezpečiť spotrebiteľovi za pôvodnú cenu ekvivalentnú dopravu späť na miesto odchodu, alebo na iný bod návratu, s ktorým spotrebiteľ súhlasil, a ak to bolo primerané, mal organizátor zároveň povinnosť vyrovnáť sa so spotrebiteľom.

Smernica preto upravovala zodpovednosť organizátora za nesplnenie alebo nesprávne (vadné) plnenie zmluvy o balíku služieb. Tejto zodpovednosti sa podľa úpravy predchádzajúcej smernice nemohol organizátor zbaviť, okrem prípadov, keď ju bolo možné pričítať spotrebiteľovi, vyššej moci, či tretej osobe, ktorá nebola spojená s poskytovaním služieb týkajúcich sa zájazdu. Platila teda vyvrátená domnienka, že organizátor bol zodpovedný vždy, okrem prípadov, v ktorých preukázal existenciu liberačných dôvodov. Išlo o objektívny druh zodpovednosti, v rámci ktorého spotrebiteľ nemusel dokazovať svoje vlastné zavinenie. Spotrebiteľ mal preto právo na náhradu škody, ktorá mu vznikla v súvislosti s neplnením alebo nesprávnym plnením zmluvy. Náhrada škody mala zodpovedať skutočne vzniknutej škode. Smernica 90/314/EEC pripúšťala primerané obmedzenie nárokov na náhradu škody medzinárodnými zmluvami v prípadoch škôd na životoch a zdraví. Smernica 90/314/EEC v čl. 5¹⁹ výslovne

¹⁹ Podľa čl. 5 smernice 90/314/EEC: „1. Členské štáty prijímú nevyhnutné opatrenia, aby zabezpečili, že organizátor a/alebo maloobchodník ako zmluvná strana je zodpovedný spotrebiteľovi za riadne vysporiadanie záväzkov vyplývajúcich zo zmluvy, bez ohľadu na to, či tieto záväzky majú byť splnené organizátorom a/alebo maloobchodníkom, či iným dodávateľom služieb, bez ujmy na právach organizátora a/alebo maloobchodníka sťahovať týchto ďalších dodávateľov služieb.

2. S odvolaním na škodu vyplývajúcu spotrebiteľovi z nedostatku pri plnení alebo z neprimeraného plnenia zmluvy, členské štáty prijímú všetky nevyhnutné opatrenia, aby zabezpečili, že organizátor a/alebo maloobchodník nie je/sú zodpovední za takýto nedostatok pri plnení alebo za neprimerané plnenie zmluvy, ak tento nie je prisúditeľný buď akejkoľvek ich chybe alebo chybe ďalšieho dodávateľa služieb, pretože:

- nedostatky, ktoré sa objavili v plnení zmluvy sú prisúditeľné spotrebiteľovi,
- takéto nedostatky sú prisúditeľné tretej strane, ktorá nie je prepojená s ustanovením na zmluvné služby, a sú nepredvídateľné a nevyhnutné,
- takéto nedostatky sú spôsobené vyššou mocou, podľa článku 4 ods. 6 druhého pododseku bodu ii), alebo udalosťou, ktorú organizátor a/alebo maloobchodník či dodávateľ služieb nemohli predvídať alebo jej predísť ani pri venovaní náležitej starostlivosti.

V prípadoch uvedených v druhej a tretej odrážke sa bude od organizátora a/alebo maloobchodníka, ako účastníkov kontraktu, požadovať okamžité poskytnutie pomoci spotrebiteľovi pri ťažkostiach. Čo sa týka škôd vyplývajúcich z neuskutočnenej alebo neprimeranej realizácie služieb, ktoré sú súčasťou daného balíka služieb, členské štáty môžu povoliť ohraničenie kompenzácie, ktorá súvisí s kontraktom. Takéto ohraničenie nemá byť nerozumné.

ustanovila, že má byť nahradená materiálna ujma (škody na majetku a na zdraví). Nemateriálnu ujmu, ako napríklad stratu radosti z dovolenky smernica výslovne nespomína, ale vzťahuje sa na ňu rovnako ako na materiálnu ujmu. Vyplýva to z výkladu čl. 5 uvedenej smernice, ktorý podala európska súdna judikatúra.²⁰

Aktuálna judikatúra v oblasti práva Európskej únie sa stále pridrižiava v oblasti ochrany spotrebiteľa zavedenej možnosti domáhať sa pred súdom nového nároku, a to náhrady za „stratenú radosť z dovolenky“. Náhrada za stratu radosti zo zmarenej dovolenky bola do európskej judikatúry zavedená rozsudkom Európskeho Súdneho dvora zo dňa 12. marca 2002 vo veci *Simone Leitner proti TUI Deutschland GmbH & Co. KG*, sp. zn. C-168/00. V tomto smere išlo o konanie o predbežnej otázke podľa čl. 234 Zmluvy ES. Predmetom konania pred vnútroštátnym súdom bol nárok na náhradu škody vo veci nahradenia nemajetkovej ujmy. Vnútroštátny súd požadoval od Európskeho súdneho dvora výklad obsahu čl. 5 smernice 90/314/EHS. Skutkové a právne okolnosti prípadu sa vzťahovali k rodičom Leitnerovcom, ktorí si u organizátora TUI Deutschland kúpili štrnásťdňový ALL INCLUSIVE pobyt na obdobie od 4. do 18. júla 1997 v Club Robinson Pamfiliya v tureckom meste Side. Približne v polovici pobytu sa u ich desaťročnej dcéry Simone objavili, podobne ako u mnohých ďalších hostí klubu, príznaky nákazy salmonelou. V dôsledku toho trpela Simone až do konca zájazdu nepríjemnými príznakmi tohto ochorenia, akými sú vracanie, vysoké teploty a hnačky, a celú dovolenku preležala v posteli. Necelé tri týždne po návrate z dovolenky Leitnerovci podali organizátorovi TUI Deutschland sťažnosť za nesprávne plnenie v rámci poskytnutých služieb, ktoré sa malo týkať ochorenia ich dcéry. Vzhľadom na to, že táto sťažnosť zostala bez odpovede, zažalovali rodičia v mene ich dcéry Simone obstarávateľa zájazdu o zaplatenie náhrady škody vo výške 25.000 EUR. Žalovaná čiastka zahŕňala nielen odškodnenie primeraného bolestného, ale aj tzv. ideálnu škodu, majúc na mysli náhradu škody za to, že Simone musela prevažnú časť svojej dovolenky ležať v posteli. Súd prvého stupňa priznal Simone bolestné, no odmietol časť žaloby týkajúcu sa náhrady škody z titulu ideálnej škody

3. Bez vplyvu na štvrtý pododsek odseku 2, sa nepripúšťa žiadna výnimka z opatrení v odsekoch 1 a 2 uskutočnená cestou kontraktnej klauzuly.

4. Spotrebiteľ musí oznámiť akýkoľvek nedostatok v plnení kontraktu, ktorý zistil zo strany dodávateľa služieb a organizátora a/alebo maloobchodníka, a to písomnou alebo ľubovoľnou vhodnou formou a pri najbližšej príležitosti. Táto povinnosť musí byť v kontrakte jasne a explicitne stanovená.“

²⁰ Havličková, K. – Králová, R. Cestovné právo. 1. vydání. Praha : C. H. Beck., 2015, s. 22 - 23.

spôsobenej zmarenou radosťou z dovolenky. Súd svoje rozhodnutie odôvodnil tým, že v rakúskom práve neexistovala právna úprava, ktorá by umožňovala priznanie náhrady škody z titulu sklamania spojeného s pocitmi nešťastia a s nepríjemnosťami. Proti rozhodnutiu súdu prvého stupňa podali rodičia Simone odvolanie na Krajský súd v meste Linz. Odvolací súd sa síce stotožnil s právnym posúdením veci, mal však pochybnosti o súlade právneho posúdenia s komunitárnym právom, a preto predložil na posúdenie Európskemu súdnemu dvoru predbežnú otázku, či ustanovenie čl. 5 smernice 90/314/EEC zahŕňa aj nároky na náhradu nemajetkovej škody. Európsky súdny dvor odpovedal, že ustanovenie čl. 5 smernice 90/314/EEC zahŕňa aj nároky na náhradu nemajetkovej škody. Z citovaného čl. 5 smernice vyplýva, že cestujúci má nárok na náhradu všetkých škôd, ktoré utrpel v dôsledku nedodržania ustanovení Zmluvy zo strany organizátora, vrátane náhrady škôd nemajetkového charakteru. S prihliadnutím na rozhodnutie Európskeho súdneho dvora zo dňa 12. 3. 2002, sp. zn. C-168/00, má spotrebiteľ podľa smernice 90/314/EHS okrem práva materiálnej povahy taktiež právo na náhradu škody nemateriálnej povahy (tzv. stratu radosti z dovolenky).²¹

Podľa čl. 6 smernice 90/314/EEC preto musel organizátor a/alebo maloobchodník či jeho miestny zástupca, ak existuje, v prípadoch sťažnosti okamžite vyvinúť úsilie k nájdeniu vhodného riešenia. Rovnako podľa čl. 7 uvedenej smernice musel organizátor a/alebo maloobchodník, ako zmluvná strana, zabezpečiť dostatočný dôkaz záruky refundácie peňazí, ktoré boli zaplatené za a pre repatriáciu spotrebiteľa v prípade platobnej neschopnosti.

²¹ Strata radosti z dovolenky. (dostupné na webe: <https://www.petranova.sk/sk/blog/4/strata-radosti-z-dovolenky>; 17. 12. 2016 08:59 hod.).

2 SMERNICA 2015/2302

S postupom času začali orgány Európskej únie zisťovať viacero zásadných skutočností, ktoré vplývali na prijatie novej smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2302 z 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 ako „smernica 2015/2302“). Podľa tlačovej správy z roku 2009 je Európa najväčším regionálnym trhom v oblasti cestovného ruchu na svete. Tradičné dvojtýždňové ALL Inclusive zájazdy už dnes tvoria iba 40 % podielu zájazdov v oblasti cestovného ruchu. Oveľa viacej sa rozvíjajú dynamické balíčky, kde si ponuku zostavuje sám spotrebiteľ. Tieto balíky služieb vytvárajú podiel v oblasti trhu cestovného ruchu v rozsahu až 33 %. Ostatné služby majú zastúpenie v rozsahu 25 %. Smernica 90/314/EEC bola preto považovaná za zastaranú a prekonanú.²² Uvedená smernica ustanovila niekoľko významných práv spotrebiteľov vo vzťahu k balíku cestovných služieb. Tvorcovia novej smernice 2015/2302 však deklarovali, že bolo potrebné prispôbiť legislatívny rámec vývoju na trhu, aby viac vyhovoval potrebám vnútorného trhu, a odstrániť nejasnosti a medzery v právnych predpisoch. Okrem tradičných distribučných reťazcov sa čoraz významnejším médiom, prostredníctvom ktorého sú cestovné služby ponúkané alebo predávané, stáva internet. Cestovné služby nie sú len kombináciami v podobe tradičných vopred stanovených balíkov služieb, ale často sú zostavené podľa potrieb zákazníkov. Mnohé z uvedených kombinácií cestovných služieb buď patria do právnej „sedej zóny“, alebo sa na ne smernica 90/314/EEC vôbec nevzťahovala. V dôsledku toho pretrvávali značné rozdiely medzi právnymi predpismi členských štátov. Fragmentácia právneho rámca viedla k vyšším nákladom pre podniky a k vzniku prekážok pre podniky, ktoré chcú podnikáť aj v zahraničí, čím sa obmedzoval výber spotrebiteľov. Cezhraničný potenciál trhu s balíkmi cestovných služieb v Únii sa nevyužíval v plnej miere. Rozdiely v pravidlách na ochranu cestujúcich v rôznych členských štátoch odrádzali cestujúcich v jednom členskom štáte od nákupu balíkov služieb a spojených cestovných služieb v inom členskom štáte a podobne odrádzali organizátorov a predajcov v jednom členskom štáte od predaja takýchto služieb v inom

²² Havličková, K. – Králová, R. Cestovní právo. 1. vydání. Praha : C. H. Beck., 2015, s. 23.

členskom štáte. Keďže cestovné služby sa môžu kombinovať mnohými rôznymi spôsobmi, je vhodné za balíky služieb považovať všetky kombinácie cestovných služieb, ktoré majú určité znaky, ktoré cestujúci zvyčajne spájajú s balíkmi služieb, a to predovšetkým v prípade, keď sú samostatné cestovné služby kombinované v jedinom cestovnom produkte, za ktorého riadne poskytnutie preberá zodpovednosť organizátor. Na tieto skutočnosti poukazovala aj súdna judikatúra.

Podľa rozsudku Súdneho dvora z 30. apríla 2002 *Club-Tour, Viagens e Turismo SA/Alberto Carlos Lobo Gonçalves Garrido a Club Med Viagens Lda.*, sp. zn. C-400/00 by sa nemalo rozlišovať, či boli cestovné služby kombinované pred nadviazaním kontaktu s cestujúcim, na požiadanie cestujúceho alebo v súlade s výberom, ktorý uskutočnil cestujúci. Rovnaké zásady by sa mali uplatňovať bez ohľadu na to, či sa rezervácia uskutočnila prostredníctvom kancelárie obchodníka alebo cez internet.

Nová smernica 2015/2302 začala raziť názor, že balíky služieb by sa mali odlišovať od spojených cestovných služieb. Pri poskytovaní spojených cestovných služieb online predajcovia alebo kancelárie obchodníkov pomáhajú cestujúcim pri obstaraní cestovných služieb, čo vedie k tomu, že cestujúci uzavrie zmluvy s rôznymi poskytovateľmi cestovných služieb, a to aj prostredníctvom prepojených rezervačných procesov. Tieto spojené služby, ale nemajú znaky balíkov služieb a v súvislosti s nimi nie je vhodné uplatňovať všetky povinnosti vzťahujúce sa na balíky služieb.

Na tieto skutočnosti nadväzuje aj pôsobnosť smernice 2015/2302. V pôsobnosti uvedenej smernice majú byť naďalej súborné služby, ktoré však Únia vymedzila novým spôsobom, a to aj s ohľadom na vplyv internetu v oblasti trhu so zájazdmi. Smernica 2015/2302 vymedzuje svoju pôsobnosť v pozitívnom,²³ ako aj v negatívnom zmysle.²⁴ Do pôsobnosti smernice patria cesty s asistovanou prípravou, t. j. tzv. *assisted travel*

²³ Podľa čl. 2 ods. 1 smernice 2015/2302: „1. Táto smernica sa vzťahuje na balíky služieb ponúkané na predaj alebo predané obchodníkmi cestujúcim a na spojené cestovné služby sprostredkované obchodníkmi pre cestujúcich.“

²⁴ Podľa čl. 2 ods. 2 a 3 smernice 2015/2302: „2. Táto smernica sa nevzťahuje na: ... a) balíky služieb a spojené cestovné služby, ktoré sa týkajú obdobia kratšieho ako 24 hodín, pokiaľ v nich nie je zahrnuté ubytovanie; ... b) ponúkané balíky služieb a spojené cestovné služby sprostredkované príležitostne a bez účelu zisku a len obmedzenej skupine cestujúcich; ... c) balíky služieb a spojené cestovné služby zakúpené na základe všeobecnej dohody o zabezpečení služobných ciest uzavretej medzi obchodníkom a inou fyzickou alebo právnickou osobou, ktorá koná na účely súvisiace s jej obchodnou alebo podnikateľskou činnosťou, remeslom alebo profesiou. ... 3. Táto smernica nemá vplyv na vnútroštátne všeobecné zmluvné právo, ako sú pravidlá o platnosti, vzniku alebo účinku zmluvy, pokiaľ sa aspekty všeobecného zmluvného práva v tejto smernici neupravujú.“

arrangements, alebo tzv. *linked travel arrangements* (návrh Európskeho parlamentu). Na súborné služby sa vzťahuje celá smernica 2015/2302 okrem čl. 17, ktorý upravuje účinnosť a rozsah ochrany spotrebiteľa v prípade platobnej neschopnosti organizátora. Na cesty s asistovanou prípravou sa nevzťahujú čl. 4 až 14 a čl. 18 a čl. 21 smernice 2015/2302. Smernica sa nevzťahuje na balíčky a cesty s asistovanou prípravou, ak majú trvať kratšie ako 24 hodina a nezahŕňajú ubytovanie. Smernica 2015/2302 sa ďalej nevzťahuje na kombináciu dopravy, ubytovania, prenájmu automobilu s ďalšou službou cestovného ruchu, pokiaľ táto služba netvorí podstatnú časť súboru služieb. Okrem toho sa uvedená smernica nevzťahuje na samostatné zmluvy týkajúce sa jednotlivých služieb. No a v neposlednom rade sa smernica 2015/2302 nevzťahuje na príležitostné a neziskovo organizované balíčky.²⁵

Smernica 2015/2302 začala presadzovať potrebu spresnenia legálneho vymedzenia balíkov služieb na základe alternatívnych objektívnych kritérií, ktoré sa prevažne týkajú spôsobu, akým sa cestovné služby prezentujú alebo nakupujú. V súvislosti týmito požiadavkami môžu cestujúci odôvodnene očakávať, že budú v zmysle smernice 2015/2302 aj právne chránení. Pojmová definícia označenia „Balík služieb“ mala byť preto viazaná na situácie, keď sa na účely tej istej cesty alebo dovolenky kúpia rôzne druhy cestovných služieb v jednom predajnom mieste a tieto boli vybrané skôr, než cestujúci vyjadri súhlas so zaplatením, t. j. v rámci toho istého rezervačného procesu, alebo ak sa takéto služby ponúkajú, predávajú alebo účtujú za súhrnnú alebo celkovú cenu a tiež ak sa takéto služby propagujú alebo predávajú pod označením „balík služieb“ alebo pod podobným označením vyjadrujúcim úzke prepojenie medzi dotknutými cestovnými službami. Takéto podobné označenia by mohli byť napríklad „kombinovaná ponuka“, „all-inclusive“ alebo „celková ponuka“. Vymedzenie pojmu balík služieb preto priniesla

²⁵ Havličková, K. – Králová, R. Cestovní právo. 1. vydání. Praha : C. H. Beck., 2015, s. 26.

smernica 2015/2302 v čl. 3 ods. 2, a to v pozitívnom zmysle,²⁶ ako aj v negatívnom zmysle.²⁷

Ochrana cestujúcich má byť odlišná podľa tohto, či si spotrebiteľ zakúpil súborné služby alebo cestu s asistovanou prípravou. Pri cestách s asistovanou prípravou bude ochrana spotrebiteľa nižšia. Má sa na ne vzťahovať požiadavka, aby sprostredkovateľ jasne spotrebiteľovi vysvetlil, že za jednotlivé služby nesú výhradnú zodpovednosť jednotliví poskytovatelia. Informačné povinnosti, mechanizmus uzavierania zmluvy o balíku služieb a jej náležitosti upravujú čl. 5 - 7 smernice 2015/2302. čl. 4 smernice 2015/2302 zakotvuje pravidlá ohľadom harmonizácie právnej úpravy členského štátu s požiadavkami smernice.²⁸ Čl. 5 vymedzuje požiadavky na predzmluvné informácie. Uvedený okruh informácií musí organizátor prípadne obchodník poskytnúť spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom. Smernica rozlišuje hlavné znaky cestovných služieb a ostatné znaky cestovných služieb. Literatúra hovorí aj o základných znakoch súborných služieb.²⁹ Hlavné znaky cestovných služieb uvádza čl. 5 písm. a) smernice 2015/2302 a tieto zahŕňajú cestovnú destináciu alebo cestovné destinácie,³⁰

²⁶ Podľa uvedeného ustanovenia: „balík služieb“ je kombinácia aspoň dvoch rôznych druhov cestovných služieb na účely tej istej cesty alebo dovolenky, ak ... a) tieto služby skombinoval jeden obchodník, a to aj na požiadanie cestujúceho alebo v súlade s výberom, ktorý uskutočnil cestujúci pred uzavretím jednej zmluvy o všetkých službách, alebo ... b) bez ohľadu na to, či sa uzavrujú samostatné zmluvy s jednotlivými poskytovateľmi cestovných služieb, ide o služby: ... i) zakúpené v jednom predajnom mieste, pričom sa tieto služby zvolili skôr, než cestujúci súhlasil so zaplatením; ... ii) ponúkané, predávané alebo účtované za súhrnnú alebo celkovú cenu; ... iii) propagované alebo predávané pod názvom „balík služieb“ alebo pod podobným názvom; ... iv) kombinované po uzavretí zmluvy, na základe ktorej obchodník oprávňuje cestujúceho na výber spomedzi rôznych druhov cestovných služieb, alebo ... v) zakúpené od jednotlivých obchodníkov prostredníctvom prepojených online rezervačných procesov, pričom meno, platobné údaje a emailová adresa cestujúceho sa od obchodníka, s ktorým sa uzatvára prvá zmluva, zasiela iným obchodníkom a zmluva s týmito inými obchodníkmi sa uzavrie najneskôr 24 hodín po potvrdení rezervácie prvej cestovnej služby.“

²⁷ Podľa uvedeného ustanovenia: „Kombinácia cestovných služieb, v rámci ktorej je najviac jeden druh cestovnej služby uvedený v bode 1 písm. a), b) alebo c) kombinovaný s jednou alebo viacerými službami cestovného ruchu uvedenými v bode 1 písm. d), nie je balíkom služieb, ak služby uvedené v bode 1 písm. d): ... a) nepredstavujú významný podiel z hodnoty kombinácie, nepropagujú sa ako podstatný prvok kombinácie ani inak nepredstavujú jej podstatný prvok, alebo ... b) sa vybrali a zakúpili až po začatí poskytovania cestovnej služby uvedenej v bode 1 písm. a), b) alebo c); ... “

²⁸ Podľa čl. 4 smernice 2015/2302: „Pokiaľ sa v tejto smernici neustanovuje inak, členské štáty vo svojom vnútroštátnom práve neponechajú v platnosti ani nezavedú ustanovenia, ktoré sa odchyľujú od ustanovení tejto smernice, vrátane viac alebo menej prísnych ustanovení, ktorými by sa zabezpečila odlišná úroveň ochrany cestujúceho.“

²⁹ K tomu bližšie pozri: Havličková, K. – Králová, R. Cestovní právo. 1. vydání. Praha : C. H. Beck., 2015, s. 28.

³⁰ Tvorcovia smernice 2015/2302 tým mali na mysli údaje ako trasa a dĺžka pobytu aj s dátumami a v prípade zahrnutého ubytovania počet zahrnutých nocí.

dopravné prostriedky,³¹ ubytovanie³², rozpis stravovania a výlety,³³ jazyk poskytovania služieb,³⁴ vhodnosť cesty pre osoby so zníženou pohyblivosťou a informácia, či sa niektoré z cestovných služieb poskytnú cestujúcemu ako súčasť skupiny, a ak áno, ak je to možné informácia o približnej veľkosti skupiny. Ostatné informácie zahŕňajú podľa čl. 5 smernice 2015/2302 obchodné meno organizátora, cenu, spôsob platby, minimálny počet osôb pre uskutočnenie zájazdu, pasové, vízové a zdravotné požiadavky, potvrdenie, že ide o zájazd a informácia o postení organizátora proti úpadku.

Čl. 6 ustanovuje záväzný charakter predzmluvných informácií a uzavretie zmluvy o balíku cestovných služieb. Smernica vymedzuje informácie poskytnuté cestujúcemu pred uzavretím zmluvného vzťahu, ktoré majú byť neoddeliteľnou súčasťou zmluvy o balíku cestovných služieb a nesmú sa meniť, pokiaľ sa na tom zmluvné strany výslovne nedohodnú. Organizátor a prípadne predajca oznámia všetky zmeny predzmluvných informácií cestujúcemu jasným, zrozumiteľným a zreteľným spôsobom pred uzavretím zmluvy o balíku cestovných služieb. Ak organizátor a prípadne predajca nedodrží informačné požiadavky o dodatočných príplatkoch, poplatkoch a iných nákladoch pred uzavretím zmluvy o balíku cestovných služieb, cestujúci tieto poplatky, príplatky alebo iné náklady nehradí. V rámci predzmluvných vzťahov totiž informácia o cene zahŕňa údaj o celkovej cene balíka služieb vrátane daní aj všetkých prípadných dodatočných poplatkov, príplatkov a iných nákladov alebo v prípade, keď tieto náklady nemožno primerane vypočítať pred uzavretím zmluvy, informácia o druhu dodatočných nákladov, ktoré bude cestujúci možno musieť ešte znášať.

Čl. 7 ustanovuje požiadavky na obsah zmluvy o balíku cestovných služieb a dokumenty, ktoré je potrebné predložiť pred začiatkom poskytovania balíka služieb. Zmluvy o balíku cestovných služieb majú byť preto formulované jasne a zrozumiteľne, a ak sú v písomnej forme, musia byť čitateľné. Organizátor alebo predajca poskytne cestujúcemu kópiu alebo potvrdenie zmluvy o balíku cestovných služieb na trvanlivom

³¹ Tvorcovia smernice 2015/2302 tým mali na mysli charakteristiky a kategórie dopravy, miesta, dátumy a časy odchodu a návratu, trvanie a miesta zastávok a dopravné spojenia. Ak nie je presný čas ešte stanovený, organizátor a prípadne predajca informujú cestujúceho o približnom čase odchodu a návratu.

³² Tvorcovia smernice 2015/2302 tým mali na mysli umiestnenie, hlavné znaky a prípadne turistická kategória ubytovania podľa pravidiel krajiny určenia.

³³ Tvorcovia smernice 2015/2302 tým mali na mysli exkurzie alebo iné služby zahrnuté v celkovej cene dohodnutej za balík služieb.

³⁴ Smernica 2015/2302 tým má na mysli prípady, ak prospech cestujúceho z iných služieb cestovného ruchu závisí od účinnej verbálnej komunikácie, jazyk, v ktorom sa tieto služby poskytujú.

nosiči pri uzavretí zmluvy alebo bez zbytočného odkladu neskôr. Zmluvy majú vyjadrovať celý obsah dohody a zahŕňať všetky predzmluvné informácie. Okrem toho majú obsahovať aj požiadavky akceptované spotrebiteľom samostatne. Zmluva musí okrem toho obsahovať bezpodmienečný záväzok organizátora, alebo predajcu za riadne poskytnutie všetkých cestovných služieb zahrnutých v zmluve a bezpodmienečný záväzok poskytnúť pomoc, ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach. Zmluva ďalej musí obsahovať údaj o osobe zodpovednej za poskytnutie ochrany v prípade platobnej neschopnosti a informáciu ako sa cestujúci môže rýchlo skontaktovať s organizátorom a účinne s ním komunikovať, žiadať o pomoc, ak sa cestujúci ocitne v ťažkostiach, alebo podať sťažnosť na nesúlad so zmluvou, ktorý zistil počas poskytovania balíka služieb. Samostatnou požiadavkou je požiadavka na informáciu, či v rámci poskytovaného balíka služieb cestujú maloleté osoby bez sprievodu rodiča alebo inej oprávnenej osoby a informácie umožňujúce nadviazať priamy kontakt s týmito maloletými osobami alebo s osobami, ktoré za ne nesú zodpovednosť. Zmluva musí okrem toho vymedzovať údaj o dostupných vnútorných postupoch vybavovania sťažností a o mechanizmoch pre alternatívne riešenie sporov. Smernica 2015/2302 ďalej v tomto ustanovení požaduje, aby zmluva obsahovala informácie o práve cestujúceho postúpiť zmluvu inému cestujúcemu v súlade s článkom 9. Pokiaľ ide o balíky služieb, pri ktorých obchodník zasiela údaje organizátorovi, má obchodník povinnosť informovať organizátora o uzavretí zmluvy, ktorá vedie k vytvoreniu balíka služieb. Obchodník poskytne organizátorovi informácie potrebné na to, aby si organizátor mohol splniť svoje povinnosti. Akonáhle organizátor získa informácie o vytvorení balíka služieb, poskytne cestujúcemu informácie o obsahu zmluvy. Organizátor v dostatočnom predstihu pred začiatkom poskytovania balíka služieb poskytne cestujúcemu potrebné potvrdenia, poukážky a lístky, informácie o plánovaných časoch odchodu, prípadne o termíne na odbavenie, ako aj plánovaných časoch zastávok, dopravných spojení a príchodu. Podľa čl. 8 smernice 2015/2302 Dôkazné bremeno plnenia požiadaviek na informácie stanovených v tejto kapitole nesie obchodník. Čl. 9 smernice 2015/2302 upravuje možnosť spotrebiteľa, aby mohol postúpiť zmluvu o balíku cestovných služieb osobe, ktorá spĺňa všetky podmienky uplatniteľné na predmetnú zmluvu. Oznámenie doručené najneskôr sedem dní pred začiatkom poskytovania balíka služieb sa v každom prípade považuje za primerané. Smernica v tomto ustanovení zároveň upravuje solidárnu postupcu a nadobúdateľa za platbu

zostatku a všetkých dodatočných poplatkov, príplatkov a iných nákladov, ktoré vzniknú v dôsledku postúpenia.

Čl. 10 smernice 2015/2302 upravuje možnosť zmenu ceny, a to tak, že cena balíka služieb sa môže po uzavretí zmluvy zvýšiť, len ak sa táto možnosť výslovne uvádza v zmluve. Čl. 10 smernice 2015/2302 vymedzuje samostatné dôvody, na základe ktorých je možné zvýšenie ceny. Cenu je možné zvýšiť výlučne ako priamy dôsledok zmien týkajúcich sa

- a) ceny prepravy cestujúcich vyplývajúcej z nákladov na pohonné hmoty alebo iné zdroje energie;
- b) výšky daní alebo poplatkov na cestovné služby zahrnuté v zmluve, uložených tretími stranami, ktoré nie sú priamo zapojené do poskytovania balíka služieb, vrátane turistických poplatkov, letiskových poplatkov alebo poplatkov za nástup/nalodenie alebo výstup/vylodenie v prístavoch a na letiskách, alebo
- c) výmenných kurzov týkajúcich sa balíka služieb.

Ak zvýšenie ceny prekročí 8 % celkovej ceny balíka služieb, môže spotrebiteľ podľa čl. 11 ods. 2 smernice 2015/2302 akceptovať navrhnuté zmeny alebo ukončiť zmluvu bez zaplata stornovacieho poplatku. Ak cestujúci ukončí zmluvu o balíku cestovných služieb, cestujúci môže akceptovať náhradný balík služieb, pokiaľ možno rovnocennej alebo vyššej kvality, ak mu ho organizátor ponúkne. Nezávisle od rozsahu zvýšenia ceny sa cena môže zvýšiť iba vtedy, ak organizátor predloží cestujúcemu na trvanlivom nosiči jasné a zrozumiteľné oznámenie o tejto skutočnosti, spolu s odôvodnením uvedeného zvýšenia a výpočtom, najneskôr 20 dní pred začiatkom poskytovania balíka služieb. Ak zmluve o balíku cestovných služieb upravuje možnosť zvýšenia ceny, cestujúci má právo na zníženie ceny zodpovedajúce akémukoľvek zníženiu vyššie uvedených nákladov, ku ktorému došlo po uzavretí zmluvy pred začatím poskytovania balíka služieb. V prípade zníženia ceny má organizátor právo odpočítať od refundácie, ktorú dlží cestujúcemu, skutočné administratívne výdavky. Na žiadosť cestujúceho organizátor poskytne dôkaz o uvedených administratívnych výdavkoch.

Čl. 12 smernice 2015/2302 upravuje právo ukončiť zmluvu. Spotrebiteľ môže zmluvu o balíku cestovných služieb ukončiť kedykoľvek pred začiatkom poskytovania balíka služieb. Ak cestujúci ukončí zmluvu, môže sa od neho požadovať, aby organizátorovi

zaplatil primeraný a odôvodnený stornovací poplatok. V zmluve o balíku cestovných služieb sa môžu stanoviť primerané štandardné stornovacie poplatky, ktoré vychádzajú z času ukončenia zmluvy pred začiatkom poskytovania balíka služieb a očakávaných úspor nákladov a príjmu z náhradného poskytnutia cestovných služieb. Ak štandardné stornovacie poplatky nie sú stanovené, výška stornovacieho poplatku zodpovedá cene balíka služieb zníženej o úspory nákladov a príjmy z náhradného poskytnutia cestovných služieb. Na žiadosť cestujúceho poskytne organizátor odôvodnenie výšky stornovacích poplatkov. Spotrebiteľ má vždy právo ukončiť zmluvu o balíku cestovných služieb pred začiatkom jeho poskytovania bez zaplataenia akéhokoľvek stornovacieho poplatku, ak v mieste destinácie alebo v jeho bezprostrednej blízkosti nastanú neodvratiteľné a mimoriadne okolnosti, ktoré významne ovplyvnia poskytovanie balíka služieb alebo ktoré významne ovplyvnia prepravu cestujúcich do destinácie. Takou udalosťou môžu byť povodne alebo iné prírodné katastrofy, prípadne vyhrotená politická situácia, resp. občianska vojna v krajine, kde sa nachádza destinácia a pod.

Zodpovednosť za poskytnutie cestovných služieb uvedených v zmluve o balíku cestovných služieb nesie podľa čl. 13 smernice 2015/2302 organizátor, a to bez ohľadu na to, či tieto služby poskytne on sám alebo iní poskytovatelia cestovných služieb. Členské štáty môžu ponechať v platnosti alebo zaviesť ustanovenia, podľa ktorých zodpovednosť za poskytnutie balíka služieb nesie aj predajca. Spotrebiteľ má povinnosť bezodkladne oznamovať rozpor skutočného stavu poskytnutých služieb s dohodnutou úpravou podľa zmluvy. Ak organizátor nenapraví nesúlad so zmluvou v primeranej lehote ustanovenej spotrebiteľom, cestujúci to môže urobiť sám a môže požiadať o vrátenie potrebných nákladov. Nie je potrebné, aby cestujúci ustanovil lehotu, ak organizátor odmieta napraviť nedodržanie ustanovení zmluvy alebo ak je potrebná okamžitá náprava.

Keď značnú časť cestovných služieb nemožno poskytnúť tak, ako bolo dohodnuté v zmluve, organizátor bez dodatočných nákladov pre cestujúceho ponúkne vhodné náhradné riešenia rovnakej alebo vyššej kvality, než bola ustanovená v zmluve, v záujme pokračovania poskytovania služieb, a to aj v prípade, ak sa návrat cestujúceho na miesto odchodu nezabezpečí podľa dohody. Ak navrhované náhradné riešenia vedú k zníženiu kvality balíka služieb, organizátor poskytne cestujúcemu primerané zníženie ceny. Pokiaľ v dôsledku neodvratiteľných a mimoriadnych okolností nie je možné zabezpečiť návrat cestujúceho tak, ako bol dohodnutý v zmluve, organizátor znáša náklady na potrebné

ubytovanie, ak je to možné rovnakej kategórie, po dobu najviac troch nocí na cestujúceho. Ak sú v právnych predpisoch Únie o právach cestujúcich platných pre príslušné dopravné prostriedky na návrat cestujúceho ustanovené dlhšie lehoty, uplatňujú sa tieto dlhšie lehoty. Podľa čl. 14 smernice 2015/2302 cestujúci má nárok na primerané zníženie ceny za akékoľvek obdobie, počas ktorého došlo k nesúladu so zmluvou, pokiaľ organizátor nepreukáže, že nesúlad so zmluvou možno pripísať cestujúcemu. Liberačným dôvodom pre organizátora je situácia, keď nesúlad so zmluvou možno pripísať cestujúcemu; alebo tretej strane, ktorá nie je spojená s poskytovaním cestovných služieb zahrnutých v zmluve o balíku cestovných služieb, a nebolo ho možné predvídať ani odvrátiť, alebo nesúlad so zmluvou bol dôsledkom neodvratiteľných a mimoriadnych okolností.

Smernica 2015/2302 zároveň ustanovuje transpozičnú lehotu do 1. januára 2018. Členské štáty preto majú povinnosť prijať zákony, iné právne predpisy a správne opatrenia potrebné na dosiahnutie súladu s touto smernicou. Znenie týchto opatrení bezodkladne oznámia Komisii. Uvedené opatrenia sa uplatňujú od 1. júla 2018. Smernica 90/314/EEC sa preto zrušuje s účinnosťou od 1. júla 2018.

3 TRANSPOZÍCIA POŽIADAVIEK EURÓPSKEHO PRÁVA DO ČESKEJ PRÁVNEJ ÚPRAVY

V Českej republike transponoval požiadavky smernice 90/314/EEC zákon č. 89/2012 Sb. Občiansky zákonník. V §§ 2521 až 2544 ustanovil úpravu zájazdu. Základným ustanovením je § 2521, podľa ktorého „*Smlouvou o zájezdu se pořadatel zavazuje obstarat pro zákazníka předem připravený soubor služeb cestovního ruchu (zájezd) a zákazník se zavazuje zaplatit souhrnnou cenu.*“ Odborná literatúra poukazuje na skutočnosť, že zákon č. 89/2012 Sb. Už nehovorí o cestovnej kancelárii ale o usporiadateľovi zájazdu. Je nutné si uvedomiť, že zmluva o zájazde má europeizovaný charakter. Tento inštitút bol preto vytvorený predovšetkým podľa požiadaviek európskeho práva. Pri jeho aplikácii je preto potrebné zohľadňovať požiadavky predpisov práva európskej únie a judikatúra Súdneho dvora EÚ.³⁵

Pojmové vymedzenie zájazdu ustanovil český zákonodarca v § 2522. Zákon prezumuje, že zájazd je súborom služieb cestovného ruchu, pokiaľ je usporiadaný na dobu dlhšiu ako 24 hodín, alebo pokiaľ zahŕňa prenocovanie a obsahu aspoň dve nasledovné plnenia:

- a) Ubytovanie,
- b) Dopravu
- c) Inú službu cestovného ruchu, ktorá nie je doplnkom dopravy alebo ubytovania a tvorí časť súboru ponúkaných služieb.

Samostatné účtovanie týchto služieb usporiadateľa nezbavuje zodpovednosti za ich poskytovanie. Literatúra komentuje toto ustanovenie ako kľúčové pre vymedzenie pojmu zájazd. Tento pojem má v českom právnom poriadku staršie zakotvenie ako zákon č. 89/2012 Sb. Odborné názory však poukazujú na spornosť vymedzenia tretieho znaku pojmu zájazd – tzv. inú službu vytvárajúcu samostatnú časť súboru poskytovaných služieb. Problémom môže byť praktické odlíšenie takejto služby v právnej praxi. Problematické môže byť napríklad stravovanie, a to v závislosti od toho, či sa poskytuje ako doplnok ubytovania alebo nie. Judikatúra v tomto smere je strohá, preto je niekde zložité interpretovať uvedené zákonné ustanovenia.³⁶

³⁵ Petráš, R. Právo a cestovní ruch. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského. 2013. s. 124 – 125.

³⁶ Petráš, R. Právo a cestovní ruch. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského. 2013. s. 126.

Usporiadateľ a vymedzuje § 2523 zákona č. 89/2012 Sb. Podľa tohto ustanovenia „(1) *Za pořadatele se považuje ten, kdo nabízí zájezd veřejnosti nebo skupině osob podnikatelským způsobem, a to i prostřednictvím třetí osoby. ... (2) Kdo zprostředkuje nebo zařídí jednotlivé služby cestovního ruchu, se považuje za pořadatele, vyvolá-li na základě zvláštních okolností u třetích osob představu, že služby cestovního ruchu poskytuje jako zájezd na vlastní odpovědnost.*“ Na tomto mieste odkazuje odborná literatúra práve na skutočnosť, že preklad noriem práva EÚ nemusí byť vždy jednoznačný. Teória však potvrdzuje skutočnosť, že vymedzenie v zákona č. 89/2012 Sb. Oproti pôvodnej právnej úprave zodpovedá požiadavkám smernice 90/314/EEC, preto v súlade s jej požiadavkami toto vymedzenie zodpovedá pojmu organizátor podľa predpisov Únie.

Usporiadateľ má podľa § 2524 zákona č. 89/2012 Sb. povinnosť oznámiť zákazníkovi vhodným spôsobom ešte pre uzatvorením zmluvy údaje o pasových a vízových požiadavkách, lehotách na ich vybavenie a taktiež oznámiť informácie o potrebných zdravotných dokladoch. V tomto smere ide o predzmluvné povinnosti. Literatúra poukazuje na náročnosť problému informačnej povinnosti usporiadateľa voči spotrebiteľovi a na strohosť v súčasnosti platnej právnej úpravy v Českej republike. Predchádzajúca právna úprava, ktorá je stále platná v Slovenskej republike vyžaduje splnenie informačnej povinnosti v lehote 7 dní pred zahájením zájazdu. Literatúra preto zdôrazňuje potrebu ustálenia právnych vzťahov najmä zo strany obchodnej praxe a súdnej judikatúry v Českej republike.³⁷

Potvrdenie zájazdu §§ 2525 až 2529 zákona č. 89/2012 Sb. Povinnosť vydať potvrdenie o uzatvorení zmluvy ustanovuje § 2525, podľa ktorého „(1) *Pořadatel vydá zákazníkovi při uzavření smlouvy či bezprostředně po jejím uzavření doklad o smlouvě (potvrzení o zájezdu). Potvrzení o zájezdu vyžaduje písemnou formu. ... (2) Je-li smlouva vyhotovena v písemné formě, nahradí její stejnopis potvrzení o zájezdu, obsahuje-li všechny náležitosti stanovené pro potvrzení o zájezdu. ... (3) Obsahují-li smlouva i potvrzení o zájezdu údaje, které se liší, může se zákazník dovolat toho, co je pro něho výhodnější.*“ Odborná verejná komentuje obsah uvedených ustanovení v tom smere, že narozdiel od predchádzajúcej právnej úpravy, už súčasná česká legislatíva nevyžaduje

³⁷ Petráš, R. Právo a cestovní ruch. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského. 2013. s. 127.

písomnú formu zmluvy o zájazde, ale postačuje vydanie písomného potvrdenia o uzatvorení zmluvy. Literatúra preto poukazuje na výhody písomného potvrdenia, ktoré je z právneho hľadiska neformálnejšie a aj práva nezalí spotrebiteľia si vždy skôr uvedomia požiadavky kladené podmienku písomného potvrdenia o uzatvorení zmluvy. Spoločne s potvrdením vydá podľa § 2526 zákona č. 89/2012 Sb. usporiadateľ zájazdu zákazníčkovi doklad o svojom poistení pre prípad úpadku. Táto požiadavka sa premietla do právnej úpravy na základe súdnej judikatúry. Poukazuje na ňu najmä prípad Jürgen Blödel - Pawlik.³⁸ Náležitosti potvrdenia a informačnú povinnosť vymedzujú § 2527 až 2521 zákona č. 89/2012 Sb.³⁹

Možnosť jednostranného zmenenia ceny zájazdu upravuje § 2530, podľa ktorého „(1) Pořadatel může zvýšit cenu zájezdu z důvodů stanovených v odstavci 2, je-li to ve smlouvě ujednáno společně s přesně určeným způsobem výpočtu zvýšení ceny. ... (2) Cenu zájezdu může pořadatel zvýšit, zvýší-li se do jedenadvacátého dne před sjednaným okamžikem

³⁸ Petráš, R. Právo a cestovní ruch. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského. 2013. s. 128 - 129.

³⁹ Podľa § 2527 zákona č. 89/2012 Sb. „(1) Pořadatel v potvrzení o zájezdu uvede ... a) označení smluvních stran, ... b) vymezení zájezdu alespoň uvedením času jeho zahájení a ukončení a všech služeb cestovního ruchu zahrnutých do ceny zájezdu, jakož i místa jejich poskytnutí a doby jejich trvání, ... c) údaj o ceně zájezdu včetně časového rozvrhu plateb a výše zálohy, jakož i o poplatecích, které nejsou zahrnuty do souhrnné ceny, ... d) označení způsobu, jakým má zákazník uplatnit své právo z porušení povinnosti pořadatele včetně údaje o lhůtě, ve které může své právo uplatnit, a ... e) výši odstupného, které zákazník pořadateli uhradí, v případech stanovených v § 2536. ... (2) Pořadatel v potvrzení o zájezdu dále uvede, zahrnuje-li zájezd ... a) další služby, jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu, údaj o počtu a výši plateb za tyto služby, ... b) ubytování, údaj o poloze, turistické kategorii, stupni vybavenosti, hlavních charakteristických znacích a souladu s právními předpisy příslušného státu, ... c) dopravu, údaj o druhu, charakteristice a kategorii dopravního prostředku, jakož i údaj o trase cesty, a ... d) stravování, údaj o jeho způsobu a rozsahu. ... (3) Předal-li pořadatel zákazníkovi katalog, který obsahuje všechny stanovené údaje o vymezení zájezdu podle odstavce 1 písm. b), může pořadatel v potvrzení o zájezdu jen odkázat na číslo nebo jiné označení zájezdu v katalogu.“ Podľa § 2528 zákona č. 89/2012 Sb. „(1) Podmiňuje-li se uskutečnění zájezdu dosažením určitého počtu zákazníků, uvede to pořadatel v potvrzení o zájezdu výslovně a uvede i lhůtu, v níž musí zákazníkovi nejpozději oznámit zrušení zájezdu proto, že určeného počtu zákazníků nebylo dosaženo. ... (2) Jsou-li důvody pro určení podmínek, které musí účastník zájezdu splňovat, uvede pořadatel v potvrzení o zájezdu, o jaké podmínky se jedná, a je-li toho třeba, uvede i lhůtu, ve které zákazník může oznámit, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba.“ Podľa § 2529 zákona č. 89/2012 Sb. „(1) Pořadatel doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu další podrobné a pro zákazníka důležité údaje o všech skutečnostech, které zná, nejsou-li již obsaženy ve smlouvě nebo v potvrzení o zájezdu, anebo v katalogu, který zákazníkovi předal. ... (2) V rámci toho pořadatel sdělí zejména ... a) upřesnění údajů stanovených v § 2527 odst. 2, ... b) účastní-li se zájezdu nezletilý bez doprovodu osoby, která o něj pečuje, podrobnosti o možnosti spojit se s nezletilým nebo se zástupcem pořadatele v místě pobytu nezletilého, ... c) údaje o osobě, na niž se lze během zájezdu obrátit v nesnázích s žádostí o pomoc, především jméno, adresu a číslo telefonu místního zástupce pořadatele a adresu a telefonní číslo zastupitelského úřadu. ... (3) Vyžadují-li to okolnosti, předá pořadatel zákazníkovi v téže lhůtě letenku, poukaz k ubytování nebo stravování, doklad nutný pro poskytnutí fakultativních výletů nebo jiný doklad, jehož je pro uskutečnění zájezdu třeba. ... (4) Je-li smlouva uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu, splní pořadatel povinnosti podle odstavců 1 a 3 již při uzavření smlouvy.“

zahájení zájezdu ... a) cena za dopravu včetně cen pohonných hmot, ... b) platby spojené s dopravou, jako jsou letištní, přístavní či jiné poplatky zahrnuté v ceně zájezdu, nebo ... c) směnný kurs české koruny použitý pro stanovení ceny zájezdu v průměru o více než 10 %. ... (3) Odešle-li pořadatel oznámení o zvýšení ceny zákazníkovi později než dvacátý první den před zahájením zájezdu, nemá zvýšení ceny právní účinky.“ Toto ustanovenie podľa odborných názorov reaguje na skutočnosť, že zmluva o zájazde býva spravidla uzatvorená vo veľkom časovom predstihu a za daných podmienok sa finančné podmienky, ktoré spojené s predmetom záväzku môžu zmeniť. Obvykle to prináša riziko pre spotrebiteľa. V niektorých prípadoch to ale môže byť rizikom aj pre usporiadateľa. Ustanovenie sa preto snaží riešiť uvedené situácie. Ide však skôr o výnimku zo zásady neprípustnosti jednostranných zmien zmluvy.⁴⁰

Zmenu zmluvy upravuje § 2531 zákona č. 89/2012 Sb., podľa ktorého „(1) *Nutí-li vnější okolnosti pořadatele změnit podmínky zájezdu, navrhne zákazníkovi změnu smlouvy. Má-li být v důsledku změny smlouvy změněna i cena zájezdu, uvede pořadatel v návrhu i výši nové ceny. ... (2) Nesouhlasí-li zákazník se změnou smlouvy, má právo od smlouvy odstoupit; pořadatel může určit pro odstoupení přiměřenou lhůtu, která nesmí být kratší než pět dnů a musí skončit před zahájením zájezdu. Neodstoupí-li zákazník od smlouvy v určené lhůtě, platí, že se změnou smlouvy souhlasí.*“ Na tomto mieste ide v zásade o transpozíciu smernice 90/314/EEC. Spotrebiteľ je chránený v tom smere, že sa pri zmene zmluvy môže rozhodnúť, či bez sankcionovania o zmluvy odstúpi. Postúpenie zmluvy upravil § 2532 zákona č. 89/2012 Sb., podľa ktorého „(1) *Splňuje-li třetí osoba podmínky účasti na zájezdu, může jí zákazník smlouvu postoupit. ... (2) Změna v osobě zákazníka je vůči pořadateli účinná, doručí-li mu postupitel o tom včas oznámení spolu s prohlášením postupníka, že s uzavřenou smlouvou souhlasí a že splní podmínky účasti na zájezdu. Oznámení je včasné, je-li doručeno alespoň sedm dnů před zahájením zájezdu; kratší lhůtu lze ujednat, je-li smlouva uzavřena v době kratší než sedm dnů před zahájením zájezdu. ... (3) Postupitel a postupník jsou zavázáni společně a nerozdílně k zaplacení ceny zájezdu a k úhradě nákladů, které pořadateli v souvislosti se změnou zákazníka vzniknou.*“ Toto ustanovenie umožňuje po vzore predpisov EÚ umožňuje postúpenie zájazdu na tretiu osobu. Podmienkou realizácie postúpenia s postupcu na

⁴⁰ Petráš, R. Právo a cestovní ruch. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského. 2013. s. 127.

nadobúdateľa je úhrada vzniknutých nákladov usporiadateľovi zájazdu a solidárna zodpovednosť týchto subjektov za úhradu záväzku usporiadateľovi zájazdu.

Prípady odstúpenia od zmluvy špecifikujú §§ 2533 - 2536. V súlade s § 2533 zákona č. 89/2012 „*Zákazník může před zahájením zájezdu od smlouvy odstoupit vždy, avšak pořadatel jen tehdy, byl-li zájezd zrušen, anebo porušil-li zákazník svou povinnost.*“ Podľa § 2534 zákona č. 89/2012 Sb. „(1) *Odstoupil-li zákazník od smlouvy podle § 2531 odst. 2, nebo zrušil-li pořadatel zájezd z jiného důvodu než pro porušení povinnosti zákazníkem, nabídne pořadatel zákazníkovi náhradní zájezd celkově odpovídající alespoň tomu, co bylo původně ujednáno, pokud je v pořadatelových možnostech takový zájezd nabídnout. ... (2) Dohodnou-li se strany o náhradním zájezdu, nemá pořadatel právo zvýšit cenu, i když je náhradní zájezd vyšší jakosti. Je-li náhradní zájezd nižší jakosti, vyplatí pořadatel zákazníkovi rozdíl v ceně bez zbytečného odkladu.*“ V zmysle § 2535 zákona č. 89/2012 Sb. „(1) *Zruší-li pořadatel zájezd ve lhůtě kratší než dvacet dnů před jeho zahájením, uhradí zákazníkovi penále ve výši 10 % z ceny zájezdu. Právo zákazníka na náhradu škody tím není dotčeno. ... (2) Pořadatel se zproští povinností podle odstavce 1 důkazem, že zájezd byl zrušen v souladu s § 2528 odst. 1 nebo vzhledem k vyšší moci.*“ Podľa § 2536 zákona č. 89/2012 Sb. „(1) *Odstoupí-li od smlouvy zákazník z jiného důvodu, než je porušení povinnosti pořadatele, zaplatí pořadateli odstupné podle § 2527 odst. 1 písm. e). Stejně odstupné zákazník zaplatí, odstoupí-li od smlouvy pořadatel pro porušení povinnosti zákazníka. ... (2) Odstoupí-li zákazník od smlouvy proto, že pořadatel porušil svou povinnost, nemá zákazník povinnost platit odstupné. To platí i tehdy, nebyli-li zákazníkovi poskytnut náhradní zájezd.*“ Literatúra komentuje tieto ustanovenia v pozitívnom zmysle, a to najmä z dôvodu, že chránia slabšiu stranu zmluvného vzťahu, ktorou je spotrebiteľ.⁴¹

Vady zájazdu vymedzuje § 2537 zákona č. 89/2012, podľa ktorého „(1) *Nemá-li zájezd vlastnosti, o nichž pořadatel zákazníka ujistil nebo které zákazník vzhledem k nabídce a zvyklostem důvodně očekával, zajistí pořadatel nápravu, pokud si nevyžádá neúměrné náklady. ... (2) Nejedná-li pořadatel nápravu ani v přiměřené lhůtě, kterou mu zákazník určí, může si zákazník zjednat nápravu sám a pořadatel mu nahradí účelně vynaložené náklady. Určení lhůty k nápravě není třeba, pokud pořadatel odmítl nápravu*“

⁴¹ Petráš, R. Právo a cestovní ruch. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského. 2013. s. 134.

zjednat nebo vyžaduje-li se okamžitá náprava vzhledem k zvláštnímu zájmu zákazníka. “ Na túto úpravu nadväzuje § 2538 zákona č. 89/2012 Sb., v súlade s ktorým „Vyskytnou-li se po odjezdu podstatné vady zájezdu a nepřijme-li pořadatel opatření, aby zájezd mohl pokračovat, nebo odmítne-li zákazník takové opatření z řádného důvodu, zajistí pořadatel na své náklady přepravu zákazníka na místo odjezdu, popřípadě na jiné ujednané místo. “ Ďalej podľa § 2539 zákona č. 89/2012 Sb. „(1) Nelze-li pokračování zájezdu zajistit jinak než prostřednictvím služeb cestovního ruchu nižší jakosti, než jakou určuje smlouva, vrátí pořadatel zákazníkovi rozdíl v ceně. ... (2) Zajistí-li pořadatel pokračování zájezdu s vyššími náklady, jdou takové náklady k jeho tíži. “ Na základe § 2540 zákona „Má-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Nevytkl-li zákazník vadu zájezdu bez zbytečného odkladu vlastním zavinením, soud mu právo na slevu z ceny nepřizná, jestliže pořadatel namítne, že zákazník své právo neuplatnil ani do jednoho měsíce od skončení zájezdu ani u něho, ani u osoby, která uzavření smlouvy zprostředkovala. “ Odborná literatúra interpretuje tieto ustanovenia zákona č. 89/2012 Sb., V tom zmysle, že je nutné ich posudzovať v kontexte náhrady škody podľa §§ 2542 a nasl. zákona č. 89/2012 Sb. Literatúra poukazuje na priestor, ktorý zákonodarca vytvoril touto úpravou pre budúce spory spotrebiteľov a usporiadateľov zájazdov v právnej praxi.

Náhrada škody je vymedzená §§ 2542 až 2544 zákona č. 89/2012 Sb. Podľa § 2542 „*Přoradatel odpovídá zákazníkovi za splnění povinností ze smlouvy o zájezdu bez zřetele na to, zda v rámci zájezdu poskytují jednotlivé služby cestovního ruchu jiné osoby. “* V súlade s úpravou § 2543 „(1) Při porušení povinnosti, za niž odpovídá, nahradí pořadatel zákazníkovi vedle škody na majetku také újmu za narušení dovolené, zejména byl-li zájezd zmařen nebo podstatně zkrácen. ... (2) Odstoupí-li zákazník od smlouvy nebo uplatní-li právo z vady zájezdu, není tím dotčeno jeho právo na náhrady podle odstavce 1. “ Podľa § 2544 „*Umožňuje-li mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, omezení výše náhrady škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy o zájezdu, hradí pořadatel škodu jen do výše tohoto omezení, ujedná-li to ve smlouvě. To neplatí, byla-li škoda způsobena úmyslně nebo z hrubé nedbalosti. “* Táto právna úprava nadväzuje podľa odborných názorov na úpravu cestovnej zmluvy podľa zákona č. 89/2012 Sb. Obsahuje však jeden zásadný, nový a významný prvok, ktorým je strata radosti z dovolenky. Pre porovnanie slovenská právna úprava tento inštitút nepozná. Česká právna úprava tak

umožňuje aj náhradu nemajetkovej ujmy vzniknutej v súvislosti s nesprávnym alebo vadným plnením usporiadateľa zo zmluvy o zájazde. Súdna judikatúra v Českej republike sa za predchádzajúceho právneho stavu snažila výkladom zakotviť využitie tohto inštitútu. Jeho presadenie sa však podarilo až s prijatím zákona č. 89/2012 Sb.⁴²

⁴² Petráš, R. Právo a cestovní ruch. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského. 2013. s. 134.

4 TRANSPOZÍCIA POŽIADAVIEK EURÓPSKEHO PRÁVA DO SLOVENSKEHO PRÁVA

Relevantnou v Slovenskej republike z pohľadu poskytovania balíkov služieb v oblasti cestovného ruchu je právna úprava spotrebiteľských zmlúv podľa §§ 52 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka (ďalej ako „Občiansky zákonník“). Spotrebiteľskou zmluvou je podľa § 52 ods. 1 Občianskeho zákonníka každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom. Ustanovenia o spotrebiteľských zmluvách, ako aj všetky iné ustanovenia upravujúce právne vzťahy, ktorých účastníkom je spotrebiteľ, sa podľa § 52 ods. 2 Občianskeho zákonníka použijú vždy, ak je to na prospech zmluvnej strany, ktorá je spotrebiteľom. Odlišné zmluvné dojednania alebo dohody, ktorých obsahom alebo účelom je obchádzanie tohto ustanovenia, sú preto neplatné. Na všetky právne vzťahy, ktorých účastníkom je spotrebiteľ, sa vždy prednostne použijú ustanovenia Občianskeho zákonníka, aj keď by sa inak mali použiť normy obchodného práva. Dodávateľ je podľa § 52 ods. 3 Občianskeho zákonníka osobou, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti. V kontexte tejto diplomovej práce je ním organizátor, resp. predajca, alebo obstarávateľ zjazdu. Spotrebiteľ je podľa § 52 ods. 4 Občianskeho zákonníka vždy fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti.

§ 52a Občianskeho zákonníka upravuje situácie, v ktorých sú uzatvárané viaceré spotrebiteľské zmluvy alebo závislé zmluvy. Ak sú uzavreté viaceré spotrebiteľské zmluvy pri tom istom rokovaní alebo sú zahrnuté do jednej listiny, posudzuje sa každá z týchto zmlúv samostatne. Ak však z povahy zmlúv alebo stranám známeho účelu zmlúv uvedených v odseku 1 pri ich uzavretí zrejme vyplýva, že tieto zmluvy sú od seba vzájomne závislé, vznik každej z týchto zmlúv je podmienkou vzniku ostatných zmlúv. Zánik jednej z týchto zmlúv iným spôsobom než splnením alebo spôsobom nahrádzajúcim splnenie spôsobuje zánik ostatných závislých zmlúv, a to s obdobnými právnymi účinkami.

Spotrebiteľské zmluvy nesmú podľa § 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných

strán v neprospech spotrebiteľa, tzv. neprijateľné podmienky. To neplatí, ak ide o zmluvné podmienky, ktoré sa týkajú hlavného predmetu plnenia a primeranosti ceny, ak tieto zmluvné podmienky sú vyjadrené určito, jasne a zrozumiteľne alebo ak boli neprijateľné podmienky individuálne dojednané. Za individuálne dojednané zmluvné ustanovenia sa však podľa § 53 ods. 2 Občianskeho zákonníka nepovažujú také, s ktorými mal spotrebiteľ možnosť oboznámiť sa pred podpisom zmluvy, ak nemohol ovplyvniť ich obsah. Ak dodávateľ nepreukáže podľa § 53 ods. 3 Občianskeho zákonníka opak, zmluvné ustanovenia dohodnuté medzi dodávateľom a spotrebiteľom sa nepovažujú za individuálne dojednané. Dodávateľ preto nesie dôkazné bremeno ohľadom toho, že v rámci právneho vzťahu došlo k dohode o individuálne dojednaných zmluvných ustanoveniach. V kontexte požiadaviek predpisov práva Únie o balíkoch služieb by takýmto dojednaním mohlo podľa nášho názoru byť individuálne dojednanie o možnosti zvýšiť cenu zájazdu.

Občiansky zákonník následne vymedzuje v § 53 ods. 4 druhy neprijateľných zmluvných podmienok.⁴³ Výpočet uvedených dôvodov nie je uzavretý a právna úprava

⁴³ Za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve sa považujú najmä ustanovenia, ktoré a) má spotrebiteľ plniť a s ktorými sa nemal možnosť oboznámiť pred uzavretím zmluvy, ... b) dovoľujú dodávateľovi previesť práva a povinnosti zo zmluvy na iného dodávateľa bez súhlasu spotrebiteľa, ak by prevodom došlo k zhoršeniu vymožitelnosti alebo zabezpečenia pohľadávky spotrebiteľa, ... c) vylučujú alebo obmedzujú zodpovednosť dodávateľa za konanie alebo opomenutie, ktorým sa spotrebiteľovi spôsobila smrť alebo ujma na zdraví, ... d) vylučujú alebo obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady alebo zodpovednosti za škodu, ... e) umožňujú dodávateľovi, aby spotrebiteľovi nevydal ním poskytnuté plnenie aj v prípade, ak spotrebiteľ neuzavrie s dodávateľom zmluvu alebo od nej odstúpi, ... f) umožňujú dodávateľovi odstúpiť od zmluvy bez zmluvného alebo zákonného dôvodu a spotrebiteľovi to neumožňujú, ... g) oprávňujú dodávateľa, aby bez dôvodov hodných osobitného zreteľa vypovedal zmluvu uzavretú na dobu neurčitú bez primeranej výpovednej lehoty, ... h) prikazujú spotrebiteľovi, aby splnil všetky záväzky aj vtedy, ak dodávateľ nesplnil záväzky, ktoré vznikli, ... i) umožňujú dodávateľovi jednostranne zmeniť zmluvné podmienky bez dôvodu dohodnutého v zmluve, ... j) určujú, že cena tovaru alebo služieb bude určená v čase ich splnenia, alebo dodávateľa oprávňujú na zvýšenie ceny tovaru alebo služieb bez toho, aby spotrebiteľ mal právo odstúpiť od zmluvy, ak cena dohodnutá v čase uzavretia zmluvy je podstatne prekročená v čase splnenia, ... k) požadujú od spotrebiteľa, ktorý nesplnil svoj záväzok, aby zaplatil neprimerane vysokú sumu ako sankciu spojenú s nesplnením jeho záväzku, ... l) obmedzujú prístup k dôkazom alebo ukladajú spotrebiteľovi povinnosť niesť dôkazné bremeno, ktoré by podľa práva, ktorým sa riadi zmluvný vzťah, mala niesť iná zmluvná strana, ... m) v prípade čiastočného alebo úplného nesplnenia záväzku zo strany dodávateľa neprimerane obmedzujú alebo vylučujú možnosť spotrebiteľa domáhať sa svojich práv voči dodávateľovi vrátane práva spotrebiteľa započítať pohľadávku voči dodávateľovi, ... n) spôsobujú, že platnosť zmluvy uzatvorenej na dobu určitú sa po uplynutí obdobia, na ktorú bola zmluva uzavretá, predlži, pričom spotrebiteľovi priznávajú neprimerane krátke obdobie na prejavenie súhlasu s predĺžením platnosti zmluvy, ... o) oprávňujú dodávateľa rozhodnúť o tom, že jeho plnenie je v súlade so zmluvou, alebo ktoré priznávajú právo zmluvu vykladať iba dodávateľovi, ... p) obmedzujú zodpovednosť dodávateľa, ak bola zmluva uzavretá sprostredkovateľom, alebo vyžadujú uzavretie zmluvy prostredníctvom sprostredkovateľa v

umožňuje Slovenskej obchodnej inšpekcii alebo civilnému súdu, aby individuálne posúdil povahu zmluvnej podmienky a rozhodol tak o jej prijateľnosti. Neprijateľnosť zmluvných podmienok sa podľa § 53 ods. 12 Občianskeho zákonníka hodnotí so zreteľom na povahu tovaru alebo služieb, na ktoré bola zmluva uzatvorená, a na všetky okolnosti súvisiace s uzatvorením zmluvy v dobe uzatvorenia zmluvy a na všetky ostatné podmienky zmluvy alebo na inú zmluvu, od ktorej závisí. Zákon ustanovuje zásadu, že neprijateľné podmienky upravené v spotrebiteľských zmluvách sú neplatné. Toto pravidlo vyjadruje § 53 ods. 5 Občianskeho zákonníka.

Ak je spotrebiteľská zmluva vyhotovená písomne, predmet a cena nesmú byť podľa § 53c Občianskeho zákonníka uvedené menším písmom ako iná časť takejto zmluvy s výnimkou názvu zmluvy a označení jej častí. Ustanovenia spotrebiteľskej zmluvy, ako aj ustanovenia obsiahnuté vo všeobecných obchodných podmienkach alebo v akýchkoľvek iných zmluvných dokumentoch, ktoré so spotrebiteľskou zmluvou súvisia, nesmú byť uvedené pre spotrebiteľa nečitateľným a menším písmom, ako ustanoví vykonávací predpis. Zmluva uzatvorená v rozpore s týmto ustanovením je neplatná.

Ochranu spotrebiteľa pri výklade spotrebiteľských zmlúv upravuje § 54 Občianskeho zákonníka. Zmluvné podmienky upravené spotrebiteľskou zmluvou sa nemôžu odchýliť od zákona v neprospech spotrebiteľa. Spotrebiteľ sa najmä nemôže vopred vzdať svojich práv, ktoré mu tento zákon alebo osobitné predpisy na ochranu spotrebiteľa priznávajú, alebo si inak zhoršiť svoje zmluvné postavenie. V pochybnostiach o obsahu spotrebiteľských zmlúv platí výklad, ktorý je pre spotrebiteľa priaznivejší.

Tieto skutočnosti potvrdzuje aj súdna judikatúra na Slovensku. Základnou zásadou spotrebiteľských zmlúv je teda skutočnosť, že nesmú obsahovať neprijateľnú podmienku,

osobitnej forme, ... q) umožňujú, aby bol spor medzi stranami riešený v rozhodcovskom konaní bez splnenia podmienok ustanovených osobitným zákonom, ... r) požadujú, aby spotrebiteľ poskytol zabezpečenie splnenia svojho záväzku v hodnote neprímerane vyššej, ako je výška jeho záväzku vyplývajúca zo spotrebiteľskej zmluvy v čase uzavretia dohody o zabezpečení splnenia záväzku spotrebiteľa, ... s) požadujú od spotrebiteľa plnenie za službu, ktorej poskytnutie dodávateľom v prevažnej miere nesleduje záujmy spotrebiteľa, ... t) požadujú od spotrebiteľa, aby bol neprímerane dlho viazaný zmluvou aj keď pri uzatvorení zmluvy bolo zrejme, že predmet zmluvy možno dosiahnuť v podstatne kratšom čase, ... u) požadujú od spotrebiteľa uhradenie plnení, o ktorých spotrebiteľ nebol pred uzavretím zmluvy preukázateľne informovaný, ktorých úhrada nebola upravená v zmluve alebo za ktoré spotrebiteľ nedostáva dohodnuté protiplnenie. ... v) požadujú, aby spotrebiteľ poskytoval alebo poukazoval tretej osobe alebo v prospech tretej osoby akékoľvek plnenie plynúce zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiace so spotrebiteľskou zmluvou, ktoré v prevažnej miere nesleduje jeho záujmy, alebo aby plnil v súvislosti s týmto plnením akékoľvek záväzky tretej osobe.“

t. j. ustanovenie, ktoré spôsobuje značnú rovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa a to pod sankciou absolútnej neplatnosti takejto podmienky. Značnú nerovnováhu je možné vysvetľovať ako právne postavenie spotrebiteľa, ktoré mu nedovoľuje alebo značne obmedzuje uplatňovanie nárokov, prostredníctvom ktorých sa domáha riadneho plnenia zo zmluvy, nápravy už prijatého plnenia, alebo ktoré sa týkali možnosti od odstúpenia od zmluvy. Vzhľadom na obsah § 53 ods. 4 Občianskeho zákonníka možno vysloviť záver, že neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách sú absolútne neplatné a teda nie je potrebné, aby sa ich neplatnosti spotrebiteľ dovoľával. Spotrebiteľ preto môže podľa slovenskej judikatúry odstúpiť od zmluvy o obstaraní zájazdu za situácie, že zo strany cestovnej kancelárie došlo k porušeniu povinnosti zo zmluvy tým, že spotrebiteľovi nebolo poskytnuté ubytovanie v kategórii, ktorá bola deklarovaná v katalógu, ktorý predstavuje neoddeliteľnú súčasť zmluvy. Vzhľadom na podmienky odstúpenia od zmluvy zo strany cestovnej kancelárie vo všeobecných podmienkach by bolo na ujmu spotrebiteľovi, keby nemal rovnaké podmienky pre možnosť odstúpenia od zmluvy a navyiac, ak by za situácie, že mu nebolo poskytnuté ubytovanie, ktoré bolo deklarované, nemal možnosť odstúpiť od zmluvy, a musel by absolvovať dovolenku v podmienkach nižšieho štandardu ako si vybral na základe označeného zaradenia hotela do určitej kategórie, keďže mal záujem práve o dovolenku právne vo vyššom štandarde. Takéto ponímanie by znamenalo na strane cestovnej kancelárie istotu predaja zájazdu a na strane spotrebiteľa nedobrovoľné prežitie dovolenky v podmienkach pre neho neprijateľných a navyiac hlavne rozporných s deklarovými podmienkami s cestovnou kanceláriou. To znamená, že nemožnosťou odstúpenia od zmluvy v takýchto prípadoch porušenia povinnosti cestovnej kancelárie, ide o zmluvnú podmienku v spotrebiteľskej zmluve, ktorá je v neprospech spotrebiteľa, preto je neplatná.⁴⁴

Samostatnú úpravu vymedzuje Občiansky zákonník pri zmluve o obstaraní zájazdu v §§ 741a a nasl. 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. Zmluva musí mať podľa § 741b Občianskeho zákonníka

⁴⁴ K tomu bližšie pozri: rozsudok Krajského súdu Nitra z 10. 2. 2009, sp. zn. 6Co/254/2008

písomnú formu alebo inú vhodnú formu a musí obsahovať podstatné náležitosti vymedzené zákonom.⁴⁵ Cestovná kancelária je povinná objednávateľovi odovzdať spolu so zmluvou doklad o poistení zájazdu pre prípad úpadku vystavený poisťiteľom. V zmluve možno podľa § 741c Občianskeho zákonníka dohodnúť, že cestovná kancelária je oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu, ak je súčasne presne určený spôsob výpočtu zvýšenia ceny. Cena zájazdu uvedená v zmluve sa nesmie jednostranne zvýšiť v priebehu 20 dní pred začiatkom zájazdu. Zákon ustanovuje taxatívne dôvody zvýšenia ceny.⁴⁶ Písomné oznámenie o zvýšení ceny sa musí objednávateľovi odoslať najneskôr 21 dní pred začatím zájazdu, inak cestovnej kancelárii nevznikne právo na zaplatenie rozdielu v cene zájazdu. Cestovná kancelária je podľa § 741d Občianskeho zákonníka povinná najneskôr sedem dní pred začatím zájazdu poskytnúť objednávateľovi písomne ďalšie podrobné informácie o všetkých skutočnostiach, ktoré sú pre

⁴⁵ Podstatnými náležitosťami zmluvy o obstaraní zájazdu sú podľa Občianskeho zákonníka

- 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.
- Zmluva má ďalej podľa odseku 2 § 741b Občianskeho zákonníka obsahovať
- a) ďalšie platby za služby, ktorých cena nie je zahrnutá v cene zájazdu, údaje o počte a výške týchto ďalších platieb, ak sú súčasťou zájazdu,
 - b) ubytovanie, jeho názov, polohu, kategóriu a triedu, stupeň vybavenosti a hlavné charakteristické znaky, ak je súčasťou zájazdu,
 - c) druh, charakteristiku a kategóriu dopravného prostriedku, údaje o trase cesty, ak je súčasťou zájazdu doprava,
 - d) spôsob a rozsah stravovania, ak je súčasťou zájazdu,
 - e) ak je realizácia zájazdu podmienená dosiahnutím minimálneho počtu účastníkov zájazdu, výslovné uvedenie tejto skutočnosti a lehotu, v ktorej najneskôr musí cestovná kancelária objednávateľa písomne informovať o zrušení zájazdu a o odstúpení od zmluvy z dôvodu nedosiahnutia minimálneho počtu účastníkov zájazdu,
 - f) ak sú dôvody na určenie podmienok, ktoré musí objednávateľ spĺňať, uvedenie týchto podmienok a lehotu, v ktorej môže objednávateľ oznámiť, že sa zájazdu namiesto neho zúčastní iná osoba,
 - g) ďalšie skutočnosti, na ktorých sa zmluvné strany dohodnú.

⁴⁶ Cenu zájazdu možno zvýšiť len v prípade, že dôjde k

- a) zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok,
- b) zvýšeniu platieb spojených s dopravou, napríklad letiskových a prístavných poplatkov, ktoré sú zahrnuté v cene zájazdu,
- c) zmene kurzu eura použitého na určenie ceny zájazdu v priemere o viac ako 5 %, ak k tomuto zvýšeniu dôjde do 21. dňa pred začatím zájazdu.

objednávateľa dôležité a ktoré sú jej známe, ak nie sú obsiahnuté už v zmluve alebo v katalógu, ktorý bol objednávateľovi odovzdaný.⁴⁷ Ak je zmluva uzatvorená v čase kratšom ako sedem dní pred začatím zájazdu, musí cestovná kancelária svoju povinnosť splniť pri uzatváraní zmluvy.

§ 741e Občianskeho zákonníka upravuje situáciu, keď je cestovná kancelária nútená pred začatím zájazdu zmeniť podstatnú podmienku zmluvy. V takom prípade navrhne objednávateľovi zmenu zmluvy. Ak navrhovaná zmena zmluvy vedie aj k zmene ceny zájazdu, musí sa v návrhu nová cena uviesť. Objednávateľ má ale v takom prípade právo rozhodnúť sa, či so zmenou zmluvy súhlasí alebo či od zmluvy odstúpi bez zaplatenia zmluvných pokút. Rozhodnutie objednávateľa musí písomne oznámiť cestovnej kancelárii v lehote určenej cestovnou kanceláriou.

Prevod zájazdu na inú osobu upravuje § 741f Občianskeho zákonníka. Pred začatím zájazdu môže objednávateľ písomne oznámiť cestovnej kancelárii, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba uvedená v oznámení. Objednávateľ tak môže urobiť len v určenej lehote a oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie nového objednávateľa, že súhlasí s uzatvorenou zmluvou a spĺňa všetky dohodnuté podmienky účasti na zájazde. Dňom doručenia oznámenia sa v ňom uvedená osoba stáva objednávateľom. Pôvodný objednávateľ a nový objednávateľ spoločne a nerozdielne zodpovedajú za zaplatenie ceny zájazdu a úhradu nákladov, ktoré cestovnej kancelárii v súvislosti so zmenou objednávateľa vzniknú.

Dôvody odstúpenia cestovnej kancelárie od zmluvy upravuje § 741g Občianskeho zákonníka. Cestovná kancelária môže pred začatím zájazdu od zmluvy odstúpiť len z dôvodu zrušenia zájazdu alebo z dôvodu porušenia povinností objednávateľom, ktoré boli zmluvne dohodnuté. Ak odstúpi objednávateľ od zmluvy pre zmenu ceny podľa § 741e

⁴⁷ Rozsah údajov zahŕňa najmä:

- a) spresnenie údajov uvedených v § 741b ods. 2 písm. a) až d),
- b) podrobnosti o možnosti kontaktu na neplnoletú osobu alebo zástupcu cestovnej kancelárie v mieste pobytu neplnoletej osoby, ak ide o zájazd, ktorého účastníkom je neplnoletá osoba,
- c) meno, miesto pobytu alebo kontaktnú adresu a telefónne číslo zástupcu cestovnej kancelárie, na ktorého sa objednávateľ v ťažkostiach v priebehu zájazdu môže obrátiť so žiadosťou o pomoc a ktorý je oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie objednávateľa počas zájazdu,
- d) všetky potrebné doklady, ktoré potrebuje objednávateľ na poskytovanie obstaraných služieb (napríklad letenku, poukaz pre hotel na poskytnutie dohodnutého ubytovania a stravovania, doklad pre zástupcu cestovnej kancelárie v mieste pobytu na poskytnutie fakultatívnych výletov).

ods. 2 alebo ak odstúpi cestovná kancelária od zmluvy z dôvodu zrušenia zájazdu pred jeho začatím, má objednávateľ právo žiadať, aby mu cestovná kancelária na základe novej zmluvy poskytla iný zájazd najmenej v kvalite, ktorá zodpovedá službám dohodnutým v pôvodnej zmluve, ak cestovná kancelária môže takýto zájazd ponúknuť. Pri uzatvorení novej zmluvy sa platby uskutočnené na základe pôvodnej zmluvy považujú za platby podľa novej zmluvy. Ak je cena nového zájazdu nižšia ako už uskutočnené platby, je cestovná kancelária povinná tento rozdiel bezodkladne objednávateľovi vrátiť. Ak cestovná kancelária zruší zájazd v lehote kratšej ako 20 dní pred termínom jeho začatia, objednávateľ má právo na primeranú náhradu škody.

Tzv. stornopoplatky upravuje § 741h Občianskeho zákonníka ako zmluvné pokuty. Ak nie je dôvodom odstúpenia od zmluvy objednávateľa porušenie povinností cestovnej kancelárie, ktoré sú určené zmluvou alebo týmto zákonom, alebo ak cestovná kancelária odstúpi od zmluvy pred začatím zájazdu z dôvodu porušenia povinností objednávateľom, je objednávateľ povinný zaplatiť cestovnej kancelárii zmluvné pokuty vo výške určenej podľa zmluvy o obstaraní zájazdu a cestovná kancelária je povinná vrátiť objednávateľovi bezodkladne zostatok z uhradenej ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy. Vylúčenie práva cestovnej kancelárie na stornopoplatky je možné, ak je dôvodom odstúpenia objednávateľa od zmluvy porušenie povinností cestovnej kancelárie určené zmluvou alebo týmto zákonom alebo ak nedôjde k uzatvoreniu novej zmluvy. V takom prípade je cestovná kancelária povinná bezodkladne vrátiť objednávateľovi celú sumu, ktorú od neho dostala na úhradu ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy, pričom objednávateľ nie je povinný zaplatiť cestovnej kancelárii zmluvné pokuty. Právo objednávateľa na náhradu škody týmto nie je dotknuté.

Zodpovednosť cestovnej kancelárie za porušenie zmluvných povinností upravuje § 741i 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. Ako uvádzajú aj predpisy Únie, ide o objektívnu zodpovednosť.

Ak nesplní 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. Ak je uzatvorenie zmluvy sprostredkované inou cestovnou kanceláriou alebo cestovnou agentúrou, platia uvedené lehoty, ak si objednávateľ uplatnil svoje práva v sprostredkujúcej cestovnej kancelárii alebo v cestovnej agentúre.

Liberačné dôvody upravuje § 741j Občianskeho zákonníka.⁴⁸ Poskytnutie vadného plnenia cestovnou kanceláriou vymedzuje § 741k Občianskeho zákonníka. Táto úprava sa vzťahuje na situácie, ak po začatí zájazdu cestovná kancelária neposkytne objednávateľovi služby alebo ich podstatnú časť riadne a včas alebo zistí, že mu ich nebude môcť poskytnúť, aj keď ju k tomu zmluva zaviazala. V takých prípadoch je cestovná kancelária povinná bezodkladne urobiť také opatrenia, aby mohol zájazd pokračovať. Ak pokračovanie zájazdu nemožno zabezpečiť inak ako prostredníctvom služieb nižšej kvality, než sú uvedené v zmluve, je cestovná kancelária povinná vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny medzi ponúkanými a poskytnutými službami. Ak služby vytvárajúce predmet zmluvného záväzku cestovnej kancelárie nemožno zabezpečiť alebo ich objednávateľ neprijme, je cestovná kancelária povinná bezodkladne vrátiť objednávateľovi rozdiel ceny zájazdu. V prípade, že súčasťou zájazdu je aj doprava, je cestovná kancelária povinná poskytnúť objednávateľovi dopravu späť na miesto odchodu alebo na iné miesto návratu, s ktorým objednávateľ súhlasí, vrátane nevyhnutného náhradného ubytovania a stravovania. Ak je doprava uskutočnená iným dopravným prostriedkom, než ktorý bol dohodnutý v zmluve, je cestovná kancelária povinná vrátiť rozdiel ceny, ak je doprava uskutočnená za nižšie náklady. V prípade, že sa doprava

⁴⁸ (1) Cestovná kancelária sa môže zbaviť zodpovednosti za škodu spôsobenú odstúpením od zmluvy alebo porušením povinnosti len vtedy, ak preukáže, že túto škodu nezavinila ani ona, ani jej dodávatelia služieb a škoda bola spôsobená

a) objednávateľom,

b) treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zájazdu,

c) udalosťou, ktorej nebolo možné zabrániť ani pri vynaložení všetkého úsilia, alebo v dôsledku neobvyklých a nepredvídateľných okolností.

(2) V prípadoch podľa odseku 1 písm. b) a c) je cestovná kancelária povinná poskytnúť objednávateľovi bezodkladne pomoc.

uskutočňuje za vyššie náklady, je cestovná kancelária povinná rozdiel ceny uhradiť z vlastných prostriedkov.

4.1 SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA

Slovenská obchodná inšpekcia je orgánom štátnej správy s celoštátnou pôsobnosťou. Jej pôsobnosť sa vzťahuje na výkon kontroly vnútorného trhu, a to vo veciach ochrany spotrebiteľa. Pri realizácii svojej pôsobnosti vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia kontrolu predaja výrobkov a poskytovania služieb spotrebiteľom, štátny dozor a kontrolu nad podnikaním v energetike podľa osobitných predpisov a dohľad nad trhom podľa osobitného predpisu. Základným prameňom slovenskej právnej úpravy vzťahujúcim sa na postavenie Slovenskej obchodnej inšpekcie je zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení (ďalej ako „zákon č. 128/2002“). Tento zákon je všeobecným zákonom, ktorý vymedzuje práva a povinnosti Slovenskej obchodnej inšpekcie. Jeho všeobecný charakter sa preto dá aplikovať aj vo vzťahu k osobitným zákonom, ktoré upravujú ochranu spotrebiteľa v špecifických oblastiach.⁴⁹ Osobitným zákonom vo vzťahu k tomu zákonu je tak aj zákon č. 281/2001 Z. z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej ako „zákon č. 281/2001 Z. z.“). Slovenská obchodná inšpekcia kontroluje a vykonáva dozor nad dodržiavaním povinností vyplývajúcich z viac ako 100 právnych predpisov. Podľa § 3 ods. 1 zákona č. 128/2002 Z. z. je Slovenská obchodná inšpekcia orgánom kontroly vnútorného trhu. Vo svojej kontrolnej a rozhodovacej činnosti je nezávislá. Podrobnejšiu úpravu postavenia tohto orgánu ustanovujú § 3 ods. 2 a 3 zákona č. 128/2002 Z. z. Slovenská obchodná inšpekcia podlieha priamo Ministerstvu hospodárstva Slovenskej republiky. Je rozpočtovou organizáciou napojenou na štátny rozpočet v kapitole Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky. Člení sa na Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave a jemu podriadené inšpektoráty Slovenskej obchodnej inšpekcie, a to:

⁴⁹ K tomu bližšie pozri: Postavenie SOI (dostupné na webe: <http://www.soi.sk/sk/SOI/Postavenie-SOI.soi>; 13. 12. 2016. 18:22 hod.).

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

Na čele Slovenskej obchodnej inšpekcie je ústredný riaditeľ, ktorého vymenúva a odvoláva minister hospodárstva Slovenskej republiky. Na čele inšpektorátu je riaditeľ, ktorého vymenúva a odvoláva ústredný riaditeľ. Ako orgán štátnej správy s inšpekčnou pôsobnosťou ukladá opatrenia na mieste, ochranné opatrenia, predbežné opatrenia a ukladá pokuty za porušenie povinností, vyplývajúcich z právnych predpisov v jej dozornej pôsobnosti. Na základe zistených skutočností navrhuje pozastavenie alebo zrušenie živnostenského oprávnenia. Rovnako poskytuje aj odbornú a metodickú pomoc okresným úradom, obciam, združeniam spotrebiteľov a iným právnickým osobám založeným na ochranu spotrebiteľa. Slovenská obchodná inšpekcia tiež vykonáva poradenstvo pre spotrebiteľov. V rámci kooperačných vzťahov spolupracuje s orgánmi štátnej a verejnej správy, spotrebiteľskými združeniami, dozornými orgánmi iných členských štátov Európskej únie, a to napr. pri výmene informácií o nebezpečných výrobkoch prostredníctvom systému RAPEX⁵⁰ či pri riešení hromadných

⁵⁰ K tomu bližšie pozri: Consumer safety. (dostupné na webe http://ec.europa.eu/consumers/consumers_safety/safety_products/rapex/alerts/repository/content/pages/rapex/index_en.htm; 14. 12. 2016, 9:58 hod.).

spotrebiteľských podaní, smerujúcich proti podnikateľským subjektom so sídlom v inom členskom štáte EÚ. Okrem toho si vymenia informácie s Európskou hospodárskou komisiou a príslušnými orgánmi OSN pri výmene informácií z oblasti trhového dozoru. Slovenská obchodná inšpekcia okrem toho vymáha pokuty a pohľadávky od podnikateľských subjektov a fyzických osôb a informuje o nebezpečenstve ohrozenia života, zdravia a majetku spotrebiteľov alebo životného prostredia predajom nebezpečných výrobkov. Zároveň vybavuje podnety a sťažnosti spotrebiteľov a objasňuje priestupky. Podstatné informácie o kontrolou zistených skutočnostiach, upozornenia na nebezpečné výrobky, ako aj bližšie informácie o svojej činnosti Slovenská obchodná inšpekcia zverejňuje na svojom webovom sídle www.soi.sk.⁵¹ V prípade potreby tento orgán zverejňuje informácie aj v masovokomunikačných prostriedkoch. Tým sa má na mysli predovšetkým printové médiá, rozhlas, televízia, elektronické masovokomunikačné prostriedky.

Slovenská obchodná inšpekcia je súčasne podľa § 4 ods. 5 zákona č. 128/2002 Z. z. orgánom alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Alternatívne riešenie sporov Slovenskou obchodnou inšpekciou sa spravuje týmto osobitným zákonom. Túto pôsobnosť dostala Slovenská obchodná inšpekcia spolu s inými orgánmi štátnej správy od 1. februára 2016. Cieľom je vytvorenie novej možnosti pre spotrebiteľov riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlo, efektívne, menej formálne a predovšetkým bezplatne, resp. len s minimálnymi nákladmi. Ide o dosiahnutie zmierlivého riešenia, resp. dohody medzi spotrebiteľom a predávajúcim o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením stáva záväzným právnym podkladom.

Kontrolu vnútorného trhu podľa § 5 ods. 1 zákona č. 128/2002 Z. z. vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia prostredníctvom inšpektorov, ktorí sú zamestnancami Slovenskej obchodnej inšpekcie. Kontrolou vnútorného trhu sa zisťuje, či sa výrobky (s výnimkou potravín, kozmetických výrobkov a liečiv) predávajú a služby poskytujú bezpečné, v zhode s technickými požiadavkami a v správnej kvalite. Správna kvalita je štandard, ktorý vyplýva zo všeobecne záväzného právneho predpisu alebo z deklarácie výrobcu. Výrobky sa preto musia predávať v správnej miere, množstve, hmotnosti.

⁵¹ K tomu bližšie pozri: Výsledky kontrol SOI (dostupné na webe: <http://www.soi.sk/sk/Kontrolna-cinnost/Vysledky-kontrol-SOI.soi>; 14. 12. 2016; 10:38 hod.).

Dodávateľ musí dodržiavať ustanovenia cenových predpisov, ustanovenia o čase predaja. Veľmi dôležitou povinnosťou je dodržiavanie ostatných podmienok na vykonávanie veľkoobchodnej, distribučnej, maloobchodnej činnosti pri poskytovaní služieb. Táto povinnosť sa vzťahuje najmä na poskytovanie služieb cestovného ruchu, poskytovanie služieb časovo vymedzeného užívania ubytovacích zariadení, poskytovanie dlhodobých rekreačných služieb, ubytovacích služieb a služieb informačnej spoločnosti.

Pôsobnosť Slovenskej obchodnej inšpekcie sa vzťahuje na výkon kontroly. Pri výkone kontroly na vnútornom trhu Slovenská obchodná inšpekcia zisťuje nedostatky u kontrolovaných osôb. Okrem toho ukladá ochranné opatrenia na odstránenie nedostatkov a kontroluje ich plnenie zákonom ustanovených povinností.

Okrem toho je Slovenská obchodná inšpekcia oprávnená vydávať záväzné pokyny na odstránenie zistených nedostatkov a požadovať od kontrolovaných osôb potrebné informácie a doklady. Za účelom ochrany spotrebiteľa môže Slovenská obchodná inšpekcia zakázať poskytovanie služieb, ktoré nezodpovedajú osobitným predpisom. Inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie sú podľa § 5 ods. 6 zákona č. 128/2002 Z. z. oprávnení vstupovať do prevádzkarní, na pozemky a do iných priestorov kontrolovaných osôb, ktoré súvisia s poskytovaním služieb. Touto právomocou však nesmú zasiahnuť do nedotknuteľnosti obydlia. Okrem toho môžu overovať totožnosť kontrolovaných osôb, ich zamestnancov alebo osôb, ktoré v mene kontrolovaných osôb konajú. Rovnako môžu od kontrolovaných požadovať potrebné doklady, údaje a písomné alebo ústne vysvetlenia. Taktiež požadovať od kontrolovaných osôb, aby v určenej lehote odstránili zistené nedostatky, ich príčiny a škodlivé následky. Právomocou Slovenskej obchodnej inšpekcie je aj právomoc uložiť pokutu v blokovom konaní, ak tak ustanovuje osobitný zákon. Slovenská obchodná inšpekcia môže vyhotovovať obrazové, zvukové a obrazovo-zvukové záznamy na zdokumentovanie zistených nedostatkov a taktiež môže vykonávať kontrolné nákupy, a to i nepriamo a pod utajenou identitou. Kontrolóri sú preto pri kontrole oprávnení vyhotovovať obrazové, zvukové a obrazovo-zvukové záznamy na zdokumentovanie zistených nedostatkov. Zákon oprávňuje inšpektorov vykonať kontrolný nákup.

4.2 KONTROLY VYKONÁVANÉ SLOVENSKOU OBCHODNOU INŠPEKCIOU V OBLASTI CESTOVNÉHO RUCHU

Za obdobie rokov 2009 – 2016 zverejnila Slovenská obchodná inšpekcia dva materiály zaoberajúce sa výkonom kontroly v oblasti poskytovania služieb cestovného ruchu.

4.2.1 KONTROLA V ROKU 2009

Prvý materiál zverejnila Slovenská obchodná inšpekcia 16. februára 2010 a zameriava sa na výsledky kontroly vykonanej v cestovných kanceláriách na Slovensku v období október – december 2009.⁵² V tomto období vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu v cestovných kanceláriách, zameranú na dodržiavanie zákona č. 281/2001 Z. z. a na súlad podmienok **zmlúv o obstaraní zájazdu** so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Predmetom kontroly z hľadiska dodržiavania zákona o zájazdoch bolo preverenie oprávnenia k podnikaniu, označenia prevádzkarne, propagačných a iných materiálov, uzatvorenia zmluvy o poistení zájazdu pre prípad úpadku, výkonu sprievodcovskej činnosti, plnenia informačných povinností cestovných kancelárií a reklamačného konania. Súlad podmienok zmlúv o obstaraní zájazdu posudzovala Slovenská obchodná inšpekcia z hľadiska dodržiavania ustanovení Občianskeho zákonníka a zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, t. j. najmä ustanovení:

- § 741b až §741k Občianskeho zákonníka, ktoré upravujú zmluvu o obstaraní zájazdu,
- § 52 - § 54 Občianskeho zákonníka, ktoré upravujú neprijateľné podmienky spotrebiteľských zmlúv,

⁵² K tomu bližšie pozri: Výsledky kontroly v cestovných kanceláriách (dostupné na webe: <http://www.soi.sk/sk/Kontrolna-cinnost/Vysledky-kontrol-SOI/Vysledky-kontroly-cestovnych-kancelarii.soi?ind=15>; 15. 12. 2016 12:28 hod.).

- § 4 zákona č. 250/2007 Z. z., ktorý upravuje ukládanie povinnosti bez právneho dôvodu, upieranie práva spotrebiteľa, konanie v rozpore s dobrými mravmi,
- § 5 zákona č. 250/2007 Z. z., ktorý upravuje klamanie spotrebiteľa,
- § 7 až § 9 zákona č. 250/2007 Z. z., ktorý upravuje nekalé obchodné praktiky.

Ako už bolo spomenuté vyššie §§ 741b - 741k Občianskeho zákonníka upravujú náležitosti zmluvy o zájazde, podmienky dohodovania cien zájazdu, zmeny podstatných podmienok zmluvy, zmeny osoby objednávateľa, zrušenia zájazdu zo strany cestovnej kancelárie, odstúpenia od zmluvy zo strany cestovnej kancelárie alebo objednávateľa, podmienky zodpovednosti cestovnej kancelárie za porušenie záväzkov (tzv. „reklamácie“), výnimky zo zodpovednosti cestovnej kancelárie za spôsobenú škodu, povinnosti cestovnej kancelárie v prípade neplnenia podstatnej časti služby riadne a včas. Ustanovenie § 53 Občianskeho zákonníka upravuje požiadavku, že spotrebiteľské zmluvy nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, tzv. neprijateľné podmienky. Zmluva o zájazde je preto spotrebiteľskou zmluvou. Ide o zmluvu uzatvorenú medzi podnikateľským subjektom – dodávateľom balíka služieb - a spotrebiteľom, pričom spotrebiteľ má možnosť sa oboznámiť s obsahom zmluvy, ale nemá možnosť ovplyvniť jej obsah.

Podľa § 4 ods. 2 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa predávajúci nesmie spotrebiteľovi ukladať povinnosť bez právneho dôvodu a upierať právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov. Predávajúci nesmie podľa § 4 ods. 8 zákona č. 250/2007 Z. z. konať v rozpore s dobrými mravmi. Konaním v rozpore s dobrými mravmi, sa na účely zákona o ochrane spotrebiteľa rozumie najmä konanie, ktoré je v rozpore so vžitými tradíciami, a ktoré vykazuje zjavné znaky diskriminácie alebo vybočenia z pravidiel morálky uznávanej pri predaji výrobku a poskytovaní služby, alebo môže privodiť ujmu spotrebiteľovi pri nedodržaní dobromyseľnosti, čestnosti, zvyklosti a praxe, využíva najmä omyl, lešť, vyhrážku, výraznú nerovnosť zmluvných strán a porušovanie zmluvnej slobody. Zákaz klamanía

spotrebiteľa upravuje § 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého 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. Podľa § 7 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa nekalé obchodné praktiky sú zakázané, pričom za nekalú obchodnú praktiku sa považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania. Nekalá obchodná praktika zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. Je ňou aj agresívna obchodná praktika, t. j. taká praktika, ktorá používa obťažovanie, nátlak vrátane fyzickej sily alebo neprimeraný vplyv.

Slovenská obchodná inšpekcia dospela v roku 2009 k nasledovným výsledkom kontroly. V rámci kontrolnej akcie inšpektori SOI vykonali kontrolu v 52 cestovných kanceláriách, z ktorých nedostatky boli zistené v 45 prípadoch, čo predstavovalo 86,5 % z kontrolovaného počtu. Vo všetkých kontrolovaných subjektoch bolo preverené oprávnenie k podnikaniu. Slovenská obchodná inšpekcia nedostatky nezistila. Pri kontrole označovania prevádzkarne, propagačných a iných materiálov, zistila Slovenská obchodná inšpekcia v jednom prípade nedostatok, keď prevádzkareň nebola označená miestom podnikania. Podľa zákona 281/2001 Z. z. cestovná kancelária je povinná po celý čas podnikania mať uzavretú zmluvu o poistení zájazdu pre prípad jej úpadku alebo bankovú záruku. Zmluvu o poistení ani bankovú záruku na rok 2009 nevedeli kontrolované cestovné kancelárie predložiť v troch prípadoch, z toho 2 cestovné kancelárie v Trenčianskom kraji a 1 cestovná kancelária v Prešovskom kraji. Tieto cestovné kancelárie v priebehu roka 2009 neorganizovali a nepredávali vlastné zájazdy.

Cestovné kancelárie sú povinné v zmysle zákona 281/2001 Z. z. poverovať výkonom sprievodcovskej činnosti len osoby, ktoré majú osvedčenie o získanom vzdelaní. Nedostatky zistila Slovenská obchodná inšpekcia v 4 cestovných kanceláriách, z toho jedna cestovná kancelária podnikala v Trnavskom kraji, 2 cestovné kancelárie podnikali v Banskobystrickom kraji a jedna cestovná kancelária podnikala v Žilinskom kraji. V týchto prípadoch sprievodcovskú činnosť vykonávali osoby, u ktorých neboli predložené takéto osvedčenia, resp. cestovné kancelárie v zmluvných podmienkach uviedli, ako povinnosť právnických osôb určiť vedúceho skupiny, ktorý organizačne zabezpečuje riadne zabezpečenie služieb od dodávateľov a dbá na plnenie programu

služieb, v prípade, keď podľa dohody s cestovnou kanceláriou CK nie je zabezpečený sprievodca. Cestovná kancelária môže sprostredkovať predaj zájazdu len pre osobu, ktorá je cestovnou kanceláriou. Nedostatky v dodržiavaní tohto ustanovenia zákona č. 281/2001 Z. z. o zájazdoch neboli zistené.

Pred uzatvorením zmluvy o obstaraní zájazdu je cestovná kancelária povinná v katalógu, prípadne inou písomnou formou presne, jasne, pravdivo, zrozumiteľne, úplne a riadne informovať záujemcu o kúpu zájazdu. Nedostatky zistila Slovenská obchodná inšpekcia v 6 prípadoch, z toho u jednej cestovnej kancelárii v Banskobystrickom kraj a 5 cestovných kancelárii v Košickom kraj. Forma konania spočívala v tom, že cestovné kancelárie neinformovali napríklad o rozsahu a podmienkach poistenia zájazdu, o kategórii a polohe ubytovacieho zariadenia, o druhu dopravného prostriedku a úrovni jeho vybavenosti a o rozsahu a forme stravovania.

Najneskôr 7 dní pred začatím zájazdu cestovná kancelária je povinná poskytnúť objednávateľovi písomne ďalšie informácie, ktoré sú pre objednávateľa dôležité, ak nie sú obsiahnuté v zmluve alebo v katalógu. Nedostatky boli zistené v 4 cestovných kanceláriách, z toho vo všetkých v Košickom kraji, keď v pokynoch na cestu chýbali meno, miesto pobytu alebo kontaktná adresa a telefónne číslo zástupcu cestovnej kancelárie, na ktorého sa objednávateľ v ťažkostiach môže obrátiť, a ktorý je oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie, informácie o kategórii a triede ubytovacieho zariadenia, o úrovni vybavenosti dopravného prostriedku a o forme stravovania.

V rámci kontrolnej akcie bol preverený postup cestovnej kancelárie pri vybavovaní reklamácií ustanovený zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a zákonom č. 281/2001 Z. z. o zájazdoch. Predmetom kontroly bolo spísanie záznamu o reklamácií v mieste pobytu, nepretržitá prítomnosť zástupcu cestovnej kancelárie pri skupinových zájazdoch, vydanie dokladu o vybavení reklamácie, vedenie evidencie o reklamáciách a dodržiavanie 30 dňovej lehoty na vybavenie reklamácie. Nedostatky boli zistené v zabezpečení nepretržitej prítomnosti zástupcu pri skupinových zájazdoch v 2 cestovných kanceláriách v Košickom kraji, keď cestovná kancelária uviedla vo svojom katalógu, že delegát je k dispozícii klientom približne trikrát za pobyt, resp. cestovná kancelária nepreukázala zabezpečenie poverenej osoby oprávnenej vybavovať reklamácie.

V oblasti úpravy zmluvy o obstaraní zájazdu vykonala Slovenská obchodná inšpekcia kontrolu 51 zmlúv o zájazde, z ktorých v 45 prípadoch boli zistené nedostatky, čo

predstavovalo 88,2 % podiel. Kontroly vykonala Slovenská obchodná inšpekcia z hľadiska dodržiavania ustanovení Občianskeho zákonníka a zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Najčastejšie zistené nedostatky v obsahu zmluvných podmienok sa vzťahovali k:

- chýbajúcim náležitostiam zmluvy o zájazde, a to v 7 prípadoch. Išlo napríklad o lehotu, v ktorej najneskôr musí cestovná kancelária objednávateľa písomne informovať o zrušení zájazdu z dôvodu nedosiahnutia minimálneho počtu účastníkov, kategóriu, triedu a názov ubytovacieho zariadenia, spôsob stravovania a charakteristiku dopravného prostriedku;
- zbavovaniu sa zodpovednosti za porušenie záväzkov a vyhradzovanie si zmien, a to v 27 prípadoch, napríklad:
 - o termínu začatia a skončenia zájazdu (odchodu a príchodu), napríklad pri autobusovej doprave až o 2 dni a pri leteckej doprave až do 4 dni,
 - o miesta nástupu a výstupu až do 24 hodín pred začatím a skončením zájazdu,
 - o miesta a ubytovacieho objektu,
 - o dopravy z operatívnych dôvodov,
 - o situácie, keď cestovná kancelária za podstatnú podmienku zmluvy nepovažuje napríklad miesto nástupu a výstupu do 100 km,
 - o zbavovanie sa zodpovednosti za prípadne meškanie dopravných prostriedkov a za škody vzniknuté v dôsledku ako aj následku meškania.

Kontrola v roku 2009 sa zamerala aj na úpravu § 741i Občianskeho zákonníka, keď cestovná kancelária zodpovedá objednávateľovi za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej zmluvy bez ohľadu nato, či tieto záväzky má splniť cestovná kancelária, alebo iní dodávatelia služieb, ktoré sa poskytujú v rámci zájazdu. Taktiež sa kontrola vzťahovala aj na úpravu § 741e Občianskeho zákonníka, t. j. na situácie, v ktorých je cestovná kancelária nútená pred začatím zájazdu zmeniť podstatnú podmienku zmluvy. V takom musí cestovná kancelária navrhnúť objednávateľovi zmenu zmluvy, pričom objednávateľ má právo rozhodnúť sa, či so zmenou zmluvy súhlasí, alebo, či od zmluvy odstúpi bez zaplatenia zmluvných pokút.

Vychádzajúc z ustanovení Občianskeho zákonníka a zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, medzi podstatné informácie, ktoré pre priemerného spotrebiteľa sú dôležité z hľadiska rozhodnutia o výbere zájazdu, patria najmä: termín začatia a skončenia služieb, miesto a čas ich trvania, cena zájazdu, výška stornopoplatkov pri odstúpení od zmluvy, platby za služby, ktoré nie sú zahrnuté v cene zájazdu – sú hradené na mieste zájazdu, názov, poloha a kategória ubytovania, druh a charakteristika dopravného prostriedku, spôsob a rozsah stravovania.

V rámci kontroly zaznamenala cestovná kancelária zvyšovanie ceny zájazdu (10 prípadov) napríklad:

- jednostranným úkonom až o 10 %,
- z dôvodu zmeny daňových zákonov a zvýšeného daňového zaťaženia.

Toto konanie však odporovalo požiadavke podľa § 741c Občianskeho zákonníka, podľa ktorého cenu zájazdu možno zvýšiť len v prípade, že dôjde k zvýšeniu dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok alebo dôjde k zvýšeniu platieb spojených s dopravou, napríklad letiskových a prístavných poplatkov, ktoré sú zahrnuté v cene zájazdu, resp., ak dôjde k zmene kurzu použitého na určenie ceny zájazdu v priemere o viac ako 5%, ak k tomuto zvýšeniu dôjde do 21. dňa pred začatím zájazdu.

V 9 prípadoch Slovenská obchodná inšpekcia zaznamenala formu konania - ukladanie povinnosti bez právneho dôvodu, a to napríklad:

- upozornenie cestovnej kancelárie na nedoručenie podrobných pokynov k zájazdu, pričom doručenie podrobných informácií pred začatím zájazdu je povinnosťou cestovnej kancelárie,
- účtovanie povinného príplatku spotrebiteľovi za poistenie insolventnosti,

Ďalej Slovenská obchodná inšpekcia zaznamenala prípady upierania práva na uplatnenie reklamácie, a to až v 14 prípadoch, kde forma konania cestovnej kancelárie bola napríklad:

- v prípade ak spotrebiteľ nedodrží postup a povinnosť reklamovať bezodkladne priamo na mieste zájazdu a povinnosť vyhotoviť písomný záznam, alebo ak uplatnenie reklamáciu oneskorene alebo až po ukončení zájazdu, právo na reklamáciu zaniká,

- viazanie práva na uplatnenie reklamácie na písomné vyjadrenie zástupcu cestovnej kancelárie alebo dodávateľa služieb, neprihliadanie na neskoršie reklamácie, resp. zánik práva na reklamáciu,
- iné nedostatky:

Iným nedostatkom boli fotografie v katalógu, ktoré mali iba ilustračný charakter. Takéto konanie môže uvádzať spotrebiteľa do omylu. Spotrebiteľ môže byť uvedený do omylu a môže urobiť rozhodnutie, ktoré by inak neurobil. Aj preto ceny v cenníku, resp. v katalógu nesmú byť orientačné. Predávajúci je povinný informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku alebo poskytovanej služby, platnej v okamihu ponuky. Ustanovenia, že objednávateľ môže uplatniť reklamáciu najneskôr do 30 dní/do jedného mesiaca od ukončenia čerpania služby, taktiež spôsobovali problém. Podľa § 741i Občianskeho zákonníka objednávateľ musí uplatniť reklamáciu v cestovnej kancelárii bezodkladne, najneskôr však do 3 mesiacov od skončenia zájazdu. Problematické boli taktiež aj situácie, kedy cestovné kancelárie tvrdili, že na kombináciu služieb na základe individuálnej objednávky, tzv. „forfait“ sa nevzťahovala úprava zmluvy o obstaraní zájazdu. Od 1. 1. 2007 sa za zájazd, pre účely zákona č. 281/2001 Z. z. o zájazdoch považuje aj kombinácia služieb zostavená až na základe individuálnej požiadavky. Ďalším zisteným nedostatkom bolo zvyšovanie ceny, ak sú náklady na pobyt v náhradnom hoteli vyššie ako pôvodné, a cestovná kancelária si vymedzovala právo požadovať od klienta zodpovedajúci doplatok. § 741c Občianskeho zákonníka pritom taxatívne vymedzuje prípady možného, jednostranného zvýšenia ceny zájazdu, medzi ktoré nepatrí cena náhradného ubytovania.

Samostatným problémom boli stornoplatky uvedené ako skutočné náklady a zároveň ako minimálne percento z ceny. Spotrebiteľ v takom prípade nie je jednoznačne informovaný o skutočnej výške stornopoplatkov. Podmienka môže byť v neprospech spotrebiteľa. Nedostatkom boli aj situácie, v ktorých bol v zmluvných podmienkach ako možný dôvod zvýšenia ceny zájazdu uvedený ešte aj pokles menového kurzu slovenskej koruny voči Euru a zmluvná pokuta resp. poplatok za zmenu zmluvných podmienok boli uvedené len v slovenských korunách. Slovenská republika zaviedla menu Euro k 1. januáru 2009. Zmena kurzov cien zájazdov voči Euru tak v priebehu roka 2009 už nebola aktuálna a informácie o cenách mohli byť uverejňované len v mene Euro.

Záver z týchto kontrolných činností z roku 2009 uvádzajú, že cieľom kontrolnej akcie bolo preveriť stav v dodržiavaní zákona č. 281/2001 Z. z. o zájazdoch cestovnými kancelárkami a súlad podmienok zmluvy o zájazde so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Z kontrolovaných 52 cestovných kancelárií nedostatky boli zistené v 45 prípadoch, čo predstavovalo 86,5 % podiel nedostatkov. Na týchto negatívnych výsledkoch sa výrazne podieľali nedostatky zistené v podmienkach zmlúv o obstaraní zájazdov, keď z 51 kontrolovaných zmlúv nedostatky boli zistené v 45 prípadoch, t. j. podiel nedostatkov v rozsahu 88,2 %.

Výsledky kontroly v cestovných kanceláriách odzrkadľovali skutočnosť, že kontrola podmienok zmluvy o zájazde dlhší čas nebola zo strany Slovenskej obchodnej inšpekcie vykonaná, z dôvodu rôznych legislatívnych úprav.

Menej nedostatkov zistených v dodržiavaní zákona č. 281/2001 Z. z. o zájazdoch cestovnými kancelárkami, svedčí o účinnosti predchádzajúcich kontrol, vykonaných so zameraním na dodržiavanie uvedeného zákona.

Pri kontrole súladu zmluvných podmienok so záväznými právnymi predpismi najčastejšie bolo zistené zbavovanie sa zodpovednosti zo strany cestovných kancelárií za porušenie záväzkov jednostranným vyhradovaním si zmien takých podmienok, ktoré sú pre priemerného spotrebiteľa dôležité z hľadiska rozhodnutia o výbere zájazdu, pričom tieto cestovné kancelárie deklarovali ako nepodstatné. Rovnako cestovné kancelárie upierali práva spotrebiteľa na reklamáciu. Ďalej cestovné kancelárie ukladali spotrebiteľom povinnosti bez právneho dôvodu a jednostranne zvyšovali ceny zájazdov v rozpore s kogentnou úpravou v Občianskom zákonníku.

Po ukončení následných kontrol Slovenská obchodná inšpekcia prisľúbila, že bude situáciu naďalej sledovať a v prípade potreby naplánuje ďalšiu celoslovenskú kontrolnú akciu. K tej došlo až v roku 2016.

Vo sfére uložených opatrení Slovenská obchodná inšpekcia vo všetkých kontrolovaných cestovných kanceláriách spísala inšpekčné záznamy a vydala záväzné pokyny na odstránenie zistených nedostatkov.

Za zistené nedostatky v 13 prípadoch inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie začali správne konania o uložení postihu bezodkladne. V ďalších 32 prípadoch rozhodla Slovenská obchodná inšpekcia začatí správneho konania až následne. Tretina kontrolovaných cestovných kancelárií, u ktorých boli zistené nedostatky, informovala

Slovenskú obchodnú inšpekciu o vykonaných opatreniach na odstránenie zistených nedostatkov na základe vlastnej iniciatívy. U všetkých ostatných cestovných kancelárii inšpektoráty Slovenskej obchodnej inšpekcie rozhodli po uplynutí termínu na podanie správy o plnení záväzných pokynov o vykonaní následnej kontroly plnenia prijatých opatrení na nápravu.

Príklady negatívnych zistení uviedla Slovenská obchodná inšpekcia v súvislosti s územnosprávnym členením Slovenskej republiky.

Cestovné kancelárie v Trnavskom kraji porušili povinnosti ustanovené právnou úpravou vzťahujúce sa k podmienkam zmluvy. Príkladom neprijateľnej podmienky bol postup cestovných kancelárii, ktoré si vyhradzovali právo jednostranne zvýšiť cenu zájazdu z dôvodu zmeny daňových predpisov a z dôvodu zvýšenia ceny ubytovacích zariadení a služieb. Ďalej sem patril postup, kedy si cestovné kancelárie vyhradzovali právo a nútili objednávateľov, aby súhlasil s posunom termínu leteckých zájazdov do 4 dní a autobusových o 2 dni. Cestovné kancelárie ďalej podmieňovali realizáciu zájazdov dosiahnutím minimálneho počtu účastníkov zájazdu a neuvádzali lehotu, v ktorej najneskôr musí cestovná kancelária objednávateľa písomne informovať o zrušení zájazdu a o odstúpení od zmluvy z dôvodu nedosiahnutia minimálneho počtu účastníkov zájazdu. Cestovné kancelárie ďalej v zmluvách uvádzali, že prepravu počas zájazdov zabezpečujú zmluvní partneri cestovných kancelárii. Preprava mala byť realizovaná autobusmi, mikrobusedmi, vlakmi, osobnými a terénnymi autami, lodnými trajektami, člmi a pod. Cestovné kancelárie si vymieňovali úpravu 1 že nenesú zodpovednosť za meškanie trajektov, miestnych pravidelných autobusových a lodných liniek a za následky z toho plynúce. Cestovné kancelárie okrem toho presúvali zodpovednosť za informovanie o podrobných pokynoch k zájazdu na spotrebiteľ. Pokiaľ by spotrebiteľ neobdržal podrobné pokyny k zájazdu do 3 týždňov pred odchodom, bol povinný upozorniť na túto skutočnosť Cestovnú kanceláriu. Ak tak neučinil, cestovná kancelária predpokladala, že zákazník tieto pokyny obdržal,

Cestovné kancelárie v Trenčianskom v podmienkach svojich zmlúv uvádzali, že v cenníku katalógov majú uvedené len orientačné ceny. Cestovné kancelárie si vymedzovali oprávnenia jednostrannými úkonmi zvýšiť cenu zájazdu o 10 %. Okrem toho si vymedzovali oprávnenie požadovať skutočne vzniknuté náklady, minimálne však poplatok 100,00 Eur za akúkoľvek zmenu týkajúcu sa leteníek v lehote 3 mesiace a menej

pred plánovaným odchodom zázajdu. Touto povinnosťou zaväzovali klienta cestovnej kancelárie. Cestovné kancelárie si vyhradzovali právo s posunom termínu leteckých zázajdov do 4 dní. Rovnako aj v tomto kraji presúvali zodpovednosť za podrobné informácie a pokyny k zázajdom na spotrebiteľov. Pokiaľ účastník neobdržal podrobné pokyny k zázajdu do 3 týždňov pred odchodom, bol povinný upozorniť na túto skutočnosť cestovnú kanceláriu.

Cestovné kancelárie v Nitrianskom kraji vymedzovali v rámci zmluvných podmienok samostatné druhy závažných zmien v dohodnutých podmienkach. Za tieto zmeny pokladali len situácie, kedy sa zvyšovala cena dojednaných služieb o viac ako 10%, a situácie, kedy sa znižovala kvalita a rozsah služieb bez primeraného zníženia ceny objednaných služieb. Cestovné kancelárie si posudzovali samostatne a nezávisle tieto situácie. Upravovali si možnosť vlastnej úvahy ohľadom primeranosti zníženia ceny. Cestovné kancelárie si taktiež vymieňovali právo zmeniť termín zázajdu o viac ako 3 dni. Za závažnú zmenu podmienok zázajdu ďalej nepovažovali zmenu trasy, miesto nástupu a výstupu, čas odletu a priletu, medzipristátie z dôvodu organizačných zmien, či meškanie lietadla a zmenu v poskytovaní doplnkových služieb. Cestovné kancelárie si zakotvovali možnosť zmeny podmienok v prípade zázajdov LAST MINUTE. V prípade, že objednávateľ uzatvoril Zmluvu o obstaraní zázajdu v akcii LAST MINUTE, t. j. za cenu nižšiu ako bola uvedená v cenníku a v termíne kratšom ako 21 dní pred nástupom na zázajd, cestovné kancelárie automaticky predpokladali vedomosť spotrebiteľa, že zo strany dodávateľov jednotlivých služieb môže dôjsť k zmene dohodnutých podmienok. Zároveň cestovné kancelárie v takýchto prípadoch presadzovali možnosť zmeny plnenia na náhradné plnenie, čiže iné, ako bolo zmluvne dohodnuté. Cestovné kancelárie v tomto kraji sa zároveň chceli chrániť pred vlastnými chybnými tarifmi a tvrdili, že v prípade chybnnej ceny mala platiť cena správna. Záväzná tak mala byť vždy cena, ktorá bola uvedená na zmluve. Ak by pri vyplňovaní zmluvy došlo k uvedeniu ceny, ktorá je nesprávna, napr. na základe nesprávneho výpočtu a pod. mala vždy platiť cena, ktorá by bola stanovená pri správnom postupe.

Cestovné kancelárie v Nitrianskom kraji v podmienkach zmluvy uvádzali, že sú oprávnené najneskôr 21 dní pred začatím zázajdu jednostranným úkonom zvýšiť cenu v prípadoch, ak dôjde k zmenám daňových zákonov a daňového zaťaženia a k zmene kurzu slovenskej koruny použitého na určenie ceny zázajdu v priemere o viac ako 5%, ak

k tomuto zvýšeniu dôjde do 21. dňa pred začatím zájazdu. Spotrebiteľov zaväzovali povinnosťou zaplatiť cestovným kanceláriám zmluvné pokuty z vopred ustanovenej celkovej ceny zájazdu, ktorá nezahŕňala zvláštne zľavy poskytované cestovnými kanceláriami nasledovne:

- do 45 dní pred začiatkom zájazdu – skutočne vzniknuté náklady, minimálne však 16,60 EUR/ osoba,
- od 44 do 30 dní pred začiatkom zájazdu - skutočne vzniknuté náklady, minimálne však 30% ceny zájazdu,
- od 29 do 20 dní pred začiatkom zájazdu - skutočne vzniknuté náklady, minimálne však 50% ceny zájazdu,
- od 19 do 7 dní pred začiatkom zájazdu a pri nenastúpení na zájazd 100% ceny zájazdu.

Cestovné kancelárie v Žilinskom kraji v podmienkach zmluvy uvádzali, že spotrebiteľ bol povinný uplatniť reklamáciu písomne, bezodkladne, najneskôr však do 30 dní od skončenia čerpania služieb. Toto ustanovenie bolo opäť v rozpore s Občianskym zákonníkom. Cestovné kancelárie si vyhradzovali právo zmeniť cenu v eurách za objednané služby maximálne 20 dní pred poskytnutím objednaných služieb, v dôsledku zvýšenia miery inflácie o 5%, prípadne poklesu menového kurzu slovenskej koruny voči euru pod hodnotu 32 slovenských korún za 1 Euro ku 21. dňu pred poskytnutím objednaných služieb. Cestovné kancelárie si v podmienkach uvádzali poplatok za každú vykonanú zmenu len v slovenských korunách.

Cestovné kancelárie v Prešovskom kraji v podmienkach zmluvy uvádzali, že boli oprávnené jednostrannými úkonmi zvýšiť ceny zájazdov v prípade, že by malo dôjsť k zvýšeniu ceny o rozdiel, ktorý vznikol zmenou daňových alebo iných zákonov stanovujúcich poplatky (napr. miestny poplatok), pričom rozhodujúci mal byť dátum uzávierky katalógu. Pokiaľ objednávateľ uzatvoril zmluvu a uhradil cenu zájazdu prostredníctvom externého autorizovaného predajcu a tento nedoručil cestovnej kancelárii platbu najneskôr v deň začiatku zájazdu, mala objednávateľovi vzniknúť pohľadávka voči tomuto predajcovi. Cestovné kancelárie v takom prípade považovali cenu zájazdu za neuhradenú a objednávateľ mal byť povinný uhradiť cenu zájazdu priamo

cestovnej kancelárii v ustanovenom náhradnom termíne. Neuhradenie považovali cestovné kancelárie za odstúpenie od zmluvy.

Cestovné kancelárie sa snažili dohodou zmeniť niektoré druhy podstatných zmien zmluvy o obstaraní zájazdu. Nepovažovali tak za podstatnú podmienku zmluvy zmenu trasy zájazdu, ubytovacieho zariadenia na vyššiu, prípadne rovnakú kategóriu, časových harmonogramov programov, miesta nástupu a výstupu, času a miesta odletu alebo príletu, meškanie lietadla, zmenu leteckej spoločnosti a typu lietadla, zrušenie autobusovej dopravy na letisko alebo z letiska a zmenu kategórie autobusu pri doprave po Slovensku. Doprava po Slovensku pri všetkých autobusových zájazdoch sa mala uskutočňovať pri minimálnom počte 12 účastníkov z jedného nástupného miesta. Za podstatnú podmienku nepovažovali cestovné kancelárie ani také zmeny, ktoré slúžili na opravu zrejmých omylov a tlačových chýb.

V prípade, ak nastali okolnosti, ktorých vznik, priebeh a následok nie je závislý na činnosti a postupe cestovnej kancelárie, malé zmeny v priebehu sezóny v krátkej dobe pred odchodom zájazdu zo strany ubytovacieho zariadenia alebo zahraničného partnera (organizácia stravovania, doplnkové služby, fakultatívne programy, stavebná činnosť a podobne), alebo spotrebiteľ sčasti nevyužil objednané, zaplatené a cestovnou kanceláriou zabezpečené služby, nemal mu vzniknúť nárok na úhradu alebo zľavu z ceny týchto služieb.

4.2.2 KONTROLA V ROKU 2016

Po roku 2009 vykonala Slovenská obchodná inšpekcia prierezovú kontrolu cestovných kancelárii až v roku 2016. Následne prezentovala na svojom webovom sídle výsledky kontroly cestovných kancelárií, zameranej na dodržiavanie povinnosti, ustanovenej v § 7 ods. 1 písm. a) zákona č. 281/2001 Z. z. zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov, podľa ktorej je cestovná kancelária

povinná po celý čas predaja zájazdov mať uzavretú zmluvu o poistení zájazdu pre prípad jej úpadku alebo bankovú záruku podľa § 11a.⁵³

Slovenská obchodná inšpekcia vykonala uvedenú kontrolu v dňoch 25. 7. – 29. 7. 2016, ako celoslovenskú kontrolnú akciu. Uvedená inšpekcia sa zamerala prioritne na preverenie dodržiavania povinností cestovných kancelárií mať po celý čas predaja zájazdov uzavretú zmluvu o poistení zájazdu pre prípad ich úpadku alebo bankovú záruku. Inšpektoráty Slovenskej obchodnej inšpekcie sa okrem toho zamerali aj na kontrolu dodržiavania ďalších povinností, ustanovených zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o doplnení zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (napr. označenie prevádzkarne, evidencia reklamácií, poskytnutie informácie o možnosti alternatívneho riešenia sporov).

Inšpektoráty Slovenskej obchodnej inšpekcie preverili v rámci kontroly celkom 85 podnikateľských subjektov. Prvá skupina zistení v rámci kontrolnej činnosti sa vzťahovala k poisteniu pre prípad úpadku.

Z vykonaných kontrol vyplynulo, že bez platnej zmluvy o poistení zájazdu pre prípad úpadku (resp. bez bankovej záruky) predávala zájazdy cestovná kancelária Hechter Slovakia, s. r. o. Inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie uzatvorili zmluvu o obstaraní zájazdu v Bratislavskom kraji v pobočke cestovnej kancelárie na Jesenského ul. č. 14 v Bratislave a v Košickom kraji v pobočke cestovnej kancelárie na Alžbetina ul. č. 11 v Košiciach. Počas výkonu kontroly v pobočke cestovnej kancelárie Hechter Slovakia, s. r. o. na Alžbetinej ul. č. 4 v Košiciach bola uzatváraná zmluva o obstaraní zájazdu s ďalším spotrebiteľom, pričom cena zájazdu bola klientom uhradená priamo v pobočke cestovnej kancelárie.

Uvedené zistenia potvrdzujú, že cestovná kancelária Hechter Slovakia, s. r. o. opísaným konaním porušila Predbežné opatrenie č. 2069/04/2016, ktorým Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj nariadil zastavenie nekalej obchodnej praxe, spočívajúcej v uzatváraní zmlúv o obstaraní zájazdu na

⁵³ K tomu bližšie pozri: Výsledky kontroly cestovných kancelárií, zameranej na dodržiavanie povinností, ustanovenej v § 7 ods. 1 písm. a) zákona č. 281/2001 Z. z. zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov, podľa ktorej je cestovná kancelária povinná po celý čas predaja zájazdov mať uzavretú zmluvu o poistení zájazdu pre prípad jej úpadku alebo bankovú záruku podľa § 11a. (Dostupné na webe: http://www soi.sk/files/documents/kcinnost/vk_cestovne_kancelarie.pdf; 16. 12. 2016, 11:47 hod.).

predaj vlastných zájazdov a v uvádzaní akejkoľvek formy informácie, že vyššie uvedená spoločnosť disponuje prostredníctvom poisťovnej zmluvy č. 411021492 poistením pre prípad úpadku cestovnej kancelárie.

Platnú zmluvu o poistení zájazdu pre prípad úpadku (resp. bankovú záruku) nepredložila ani spoločnosť SUNFLOWER TOURS s. r. o., ktorá podľa výpisu z obchodného registra má v predmete činnosti aj prevádzkovanie cestovnej kancelárie a prevádzkovanie cestovnej agentúry.

Pri výkone kontroly inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie zistili, že spoločnosť SUNFLOWER TOURS, s. r. o., so sídlom Dunajská ul. č. 18, Bratislava vystupuje pri uzatváraní zájazdov ako sprostredkovateľ, pričom obstarávateľom zájazdov je spoločnosť SUNFLOWER TOURS SP ZOO, Warszawa.

Za účelom preverenia činnosti spoločnosti SUNFLOWER TOURS, s. r. o., Bratislava boli kontrolovanej osobe uložené záväzné pokyny, v zmysle ktorých mala spoločnosť v termíne do 5. 8. 2016 predložiť Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj:

- zmluvu o možnom predaji, uzatvorenú so spoločnosťou SUNFLOWER TOURS SP ZOO, Warszawa,
- zmluvu o poistení zájazdu pre prípad úpadku,
- zmluvu o možnom predaji, uzatvorenú s cestovnou kanceláriou AZUR REISEN, s. r. o.,
- kópie všetkých zmlúv o obstaraní zájazdu, uzatvorených od 1. 1. 2016 do 20. 3. 2016 spolu so zdokladovaním skutočnosti, kedy bola uhradená cena zájazdu.

Kontrolovaná cestovná kancelária však záväzné pokyny uložené inšpektormi Slovenskej obchodnej inšpekcie nesplnila a doklady nedoručila.

Iné zistenia Slovenskej obchodnej inšpekcie v rámci kontroly dodržiavania právnych predpisov a štandardov z oblasti cestovného ruchu a osobitne obstarávania zájazdov z roku 2016 sa týkali predovšetkým alternatívneho riešenia sporov.

Právna úprava v Slovenskej republike v súčasnosti ustanovuje povinnosť obstarávateľa zájazdu, resp. predávajúceho, aby pred uzavretím zmluvy o obstaraní

zájazdu oznámil spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným zákonom, ktorým je zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov.

Nedodržanie uvedenej povinnosti zistila Slovenská obchodná inšpekcia v piatich prípadoch. Z toho 4 kontrolované subjekty sídlili v Trnavskom kraji a 1 kontrolovaný subjekt sídlil v Košickom kraji.

Ďalšie kontrolné zistenia sa týkali reklamačného poriadku. Podľa platnej právnej úpravy je predávajúci povinný riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť. Reklamačný poriadok má byť v prevádzkarni umiestnený na viditeľnom mieste, ktoré je dostupné spotrebiteľovi.

Porušenie uvedenej povinnosti zistila Slovenská obchodná inšpekcia v Košickom kraji, kde bol u 1 kontrolovaného subjektu zistený chýbajúci reklamačný poriadok a daný subjekt nepreukázal, akým spôsobom je spotrebiteľ informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.

TABULKA č. 3 – kontroly vykonané Slovenskou obchodnou inšpekciou v roku 2016

Inšpektorát SOI	Počet vykonaných kontrol	Počet zistených nedostatkov podľa § 7 ods. 1 písm. a)	Počet iných zistených porušení
Inšpektorát SOI so sídlom v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj	11	0	0
Inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj	14	2 (CK Hechter Slovakia, SUNFLOWER TOURS)	1 (nedodržanie uloženého záväzného pokynu)
Inšpektorát SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj	19	1 (CK Hechter Slovakia)	2 (chýbajúci reklamačný poriadok, neposkytnutie informácie o možnosti využiť ARS)
Inšpektorát SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj	7	0	0

Inšpektorát SOI so sídrom v Prešove pre Prešovský kraj	11	0	0
Inšpektorát SOI so sídrom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj	6	0	0
Inšpektorát SOI so sídrom v Trnave pre Trnavský kraj	10	0	4 (neposkytnutie informácie o možnosti využiť ARS)
Inšpektorát SOI so sídrom v Žiline pre Žilinský kraj	7	0	0

ZÁVER

Právo v oblasti cestovného ruchu predstavuje relatívne novú a mladú časť právneho systému Európskej únie. Je tomu tak najmä preto, že Európska únia vytvára jeden z najväčších trhov poskytovania služieb cestovného ruchu na svete. Na tieto skutočnosti reaguje aj právo. Po 25 rokoch sa Únia snaží odstrániť nerovnosť a odlišnosti v právnych úpravách jednotlivých členských štátoch, ktorá tú napriek spoločnej rámcovej právnej úprave vytvorenej smernicou 90/314/EEC existuje. V právnej praxi najmä na Slovensku sú citeľné rozdiely v oblasti ochrany spotreby pri poskytovaní zájazdov zo strany slovenských cestovných kancelárií a pri sprostredkovaní zájazdov napr. od rakúskych alebo nemeckých cestovných kancelárií. Na druhej strane pri zakúpení zájazdu od sprostredkovateľa sprostredkujúceho zájazd od zahraničného organizátora zájazdu má spotrebiteľ oveľa menšie reálne a faktické možnosti uplatňovať nároky zo zodpovednosti za vady plnenia zo zmluvy o obstaraní zájazdu.

V úvode sme si vymienili primárny cieľ práce, ktorým bolo skúmanie vývoja a stavu právnej úpravy oblasti ochrany spotrebiteľa v cestovnom ruchu z pohľadu Európskeho práva a z pohľadu vnútroštátneho práva (českej a slovenskej právnej úpravy). Práca sa snaží skúmať mieru transpozície a implementácie požiadaviek smernice Rady č. 90/314/EHS z 13. júna 1990 o balíku cestovných, dovolenkových a výletných služieb a novej smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2015/2302 z 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 č. 90/314/EHS do právnej úpravy zájazdu podľa zákona č. 89/2012 Sb. podľa zákona č. 634/1992 Sb., o ochrane spotrebiteľa, ve znění pozdějších předpisů a podľa zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu. Okrem toho sa práca snažila skúmať mieru transpozície a implementácie požiadaviek uvedených právne záväzných aktov do právnej úpravy zmluvy o obstaraní zájazdu podľa zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, podľa zákona č. 161/2011 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri poskytovaní niektorých služieb cestovného ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov a podľa zákona č. 281/2001 Z. z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr

v znení neskorších predpisov. Sekundárny cieľ smeroval k objasneniu významu stanovenia obchodných podmienok Zmluvy o obstaraní zájazdu. Práca tak skúma zmluvné podmienky z hľadiska ich prijateľnosti vo vzťahu k spotrebiteľovi. Okrem toho práca zisťuje praktiky vybavovania reklamácií, mimosúdneho riešenia sporov, uplatňovanie práv spotrebiteľa. V tejto časti sa zameriava aj význam organizácii na ochranu spotrebiteľa, postup pred uplatňovaním práv na súde. No a v neposlednom rade práca vyjadruje snahu objasniť funkciu štátnych orgánov v oblasti ochrany spotrebiteľa, t. j. výskum smeruje k úlohám, právomoci a postaveniu súdov a orgánov verejnej správy pri ochrane spotrebiteľa.

Môžeme konštatovať, že uvedené ciele sa nám z nášho pohľadu podarilo naplniť. Z analytického hľadiska sa dá konštatovať pokrok českej právnej úpravy oproti slovenskej právnej úprave. Rozdiely sú badateľné najmä v oblasti nárokov na náhradu škody za stratu radosti z dovolenky. V slovenských právnych pomeroch zatiaľ o tomto inštitúte len uvažuje odborná verejnosť a snaží sa ho presadzovať prostredníctvom publikovaných odborných prác. Naopak v Českej republike sa uvedený inštitút stal živou súčasťou právnej úpravy. Bude preto zaujímavé sledovať, či vyvolá právny stav, ktorý mu predpovedajú odborníci práva cestovného ruchu.

Na záver môžeme konštatovať, že sa nám rovnako podarilo naplniť aj sekundárny cieľ. Praktický význam stanovenia všeobecných podmienok, postavenia štátnych orgánov z oblasti cestovného ruchu sme objasnili najmä prehľadom kontrolnej činnosti Slovenskej obchodnej inšpekcie za roky 2009 - 2016, na ktorom sme demonštrovali praktickú realizáciu právnych vzťahov v oblasti poskytovania zájazdov cestovnými kanceláriami na Slovensku. V tomto smere možno interpretovať prezentované údaje pozitívnym spôsobom. Situácia na trhu poskytovania zájazdov oproti roku 2009 sa z hľadiska závažnosti zlepšila. Naopak z kvantitatívneho hľadiska možno konštatovať narastúci počet porušení právnych predpisov zo strany cestovných kancelárii avšak menej závažného charakteru. Záverom už možno vysloviť len presvedčenie, že nová smernica 2015/2302 naplní svoj účel, ktorým je zjednotenie štandardov v oblasti poskytovania služieb cestovného ruchu v členských štátoch Európskej únie.

ZOZNAM POUŽITÝCH ZDROJOV

Zoznam použitých českých a slovenských zdrojov

- HAVLÍČKOVÁ, K. – KRÁLOVÁ, R. Cestovní právo. Praha: C. H. Beck, 2015. 474 s. ISBN 978-80-7400-267-0
- JURČOVÁ, M. – DOBROVODSKÝ, R. – NEVOLNÁ, Z. – OLŠOVSKÁ, A a kol. Právo cestovného ruchu. Praha: C.H. Beck. 2014. 360 s. ISBN 978-80-8960-327-5
- PETRÁŠ, R. Právo a cestovní ruch. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského. 2013. 224 s. ISBN 978-80-7452-032-7
- ŠTEFANKOVÁ, N., LYSINA, P. a kolektiv, 2011. Mezinárodní právo súkromné. Prvé vyd. Praha: C. H. Beck, 2011. 649 s. ISBN 978-80-7400-351-6
- Smernica Rady 90/314/EHS z 13. júna 1990 o balíku cestovných, dovolenkových a výletných služieb
- Smernica Európskeho parlamentu a rady (EÚ) 2015/2302 z 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
- Zákon č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník
- Zákon č. 97/1963 Sb., o mezinárodním právu súkromém a procesním, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání a o výkonu některých činností v oblasti cestovního ruchu
- Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 281/2001 Z. z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 161/2011 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri poskytovaní niektorých služieb cestovného ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Zoznam použitých internetových zdrojov

- Consumer safety. (dostupné na webe http://ec.europa.eu/consumers/consumers_safety/safety_products/rapex/alerts/repository/content/pages/rapex/index_en.htm; 14. 12. 2016, 9:58 hod.).
- Kiššová, N. – Lajšová, R. : Právna úprava cestovného ruchu na Slovensku. In. Podnikanie. Apríl/Máj. 2015. (Dostupné na webe: <http://mesacnikpodnikanie.sk/pravna-uprava-cestovneho-ruchu-na-slovensku/>; 14.10.2016; 11:22 hod.).
- Mark, D. Explain the legal and regulatory framework of the travel and tourism sector. (Dostupné na webe: <https://www.slideshare.net/DavidMark15/explain-the-legal-and-regulatory-framework-of-the-travel-and-tourism-sector>; 14. 11. 2016 12:31 hod.).
- Ministerstvo Hospodárstva Slovenskej republiky. Ochrana spotrebiteľa. Informácie v oblasti ochrany spotrebiteľa. (Dostupné na webe: <http://www.economy.gov.sk/9076-menu/137628s>; 9. 12. 2016, 14:23 hod.).
- Postavenie SOI (dostupné na webe: <http://www.soi.sk/sk/SOI/Postavenie-SOI.soi>; 13. 12. 2016. 18:22 hod.).
- rozsudok Krajského súdu Nitra z 10. 2. 2009, sp. zn. 6Co/254/2008
- Strata radosti z dovolenky. (dostupné na webe: <https://www.petranova.sk/sk/blog/4/strata-radosti-z-dovolenky>; 17. 12. 2016 08:59 hod.).
- TUI REISECENTER. Pokyny na cestu. Všeobecné informácie k zájazdom zahraničných touroperátorov. s. 3. TUI REISEN Slovensko. 2016.
- Všeobecné zmluvné podmienky Cestovnej kancelárie KOM. s. 2. (dostupné na webe: <http://ckkom.sk/wp-content/uploads/2016/03/KOM-zmluva.pdf>; 12. 12. 2016;n 19:48 hod.).
- Všeobecné zmluvné podmienky o obstaraní zájazdu WACHUMBA ck, s. r. o. úplne znenie. s. 4. (https://www.wachumba.eu/dokumenty/wachumba_ck_vseobecne_zmluvne_podmienky.pdf; 12. 12. 2016; 20:12 hod.).

- VŠEOBECNÉ PODMIENKY ÚČASTI NA ZÁJAZDOCH CESTOVNEJ KANCELÁRIE KARTAGO TOURS, a. s. LETO 2014. (dostupné na webe: <https://www.kartago.sk/download/pdf/vop2014.pdf>; 12. 12. 2016, 21:02 hod.).
- Všeobecné zmluvné podmienky účasti na zájazdoch cestovnej kancelárie FIFO s.r.o. (dostupné na webe: <http://www.fifo.sk/vseobecne-zmluvne-podmienky/>; 12. 12. 2016, 21:30 hod.).
- Všeobecné zmluvné podmienky CK Aeolus. (dostupné na webe: <http://www.aeolus.sk/vseobecne-zmluvne-podmienky>; 12. 12. 2016, 21:38 hod.).
- Výsledky kontrol SOI (dostupné na webe: <http://www.soi.sk/sk/Kontrolnacinnost/Vysledky-kontrol-SOI.soi>; 14. 12. 2016; 10:38 hod.).
- Výsledky kontroly v cestovných kanceláriach (dostupné na webe: <http://www.soi.sk/sk/Kontrolnacinnost/Vysledky-kontrol-SOI/Vysledky-kontroly-cestovnych-kancelarii.soi?ind=15>; 15. 12. 2016 12:28 hod.).
- Výsledky kontroly cestovných kancelárií, zameranej na dodržiavanie povinnosti, ustanovenej v § 7 ods. 1 písm. a) zákona č. 281/2001 Z. z. zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr a o zmene a doplnení Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov, podľa ktorej je cestovná kancelária povinná po celý čas predaja zájazdov mať uzavretú zmluvu o poistení zájazdu pre prípad jej úpadku alebo bankovú záruku podľa § 11a. (Dostupné na webe: http://www.soi.sk/files/documents/kcinnost/vk_cestovne_kancelarie.pdf; 16. 12. 2016, 11:47 hod.).
- What is tourism law? International Tourism Law Institute. (Dostupné na webe: <http://www.athertonadvisory.com/internationaltourismlawinstitute.html>; 14.10.2016; 10:57 hod.).

ZOZNAM OBRÁZKOV, TABULIEK A GRAFOV

Zoznam tabuliek

<i>TABULKA č. 1 Predbežné odletové časy - Let tam</i>	30
<i>TABULKA č. 2 Predbežné odletové časy - Let naspať</i>	31
<i>TABULKA č. 3 – kontroly vykonané Slovenskou obchodnou inšpekciou v roku 2016</i>	84

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Meno autora: Bc. Dana Petrášková

Odbor: 6501T012 – Management cestovního ruchu (Mgr. MCR)

Forma štúdia: kombinované studium

Názov práce: Právna úprava zájazdu a ochrana spotrebiteľa v cestovnom ruchu v Českej republike a na Slovensku

Rok: 2017

Počet strán textu bez príloh: 81

Celkový počet strán príloh: 0

Počet titulov českých a slovenských použitých zdrojov: 13

Počet titulov zahraničných použitých zdrojov: 0

Počet internetových zdrojov: 17

Vedúci práce: JUDr. Michal Maslen, PhD.