

Slovenská právna úprava ochrany spotrebiteľa pri kúpe zájazdu v kontexte práva EU

©OLEXOVA VASILISIN s.r.o., 2012

Obsah:

1/ Úvod	4
2/ Právna regulácia ochrany spotrebiteľa pri kúpe zájazdu na úrovni EÚ	6
3/ Aktuálna právna úprava týkajúca sa zájazdov v SR	7
3.1 Definíciu zájazdu	8
3.2 Subjekty oprávnené organizovať, ponúkať a predávať zájazdy	8
3.3 Osobné predpoklady zástupcov cestovnej kancelárie	9
3.4 Niektoré povinnosti cestovnej kancelárie	9
3.5 Informačná povinnosť cestovnej kancelárie	10
3.6 Zmluva o obstaraní zájazdu	11
3.7 Zmena v záväzkovom vzťahu	12
3.8 Zánik zmluvy	13
3.9 Uplatnenie vád zájazdu	13
3.10 Nárok na náhradu škody voči cestovnej kancelárii	14
3.11 Povinnosti poisťovne v prípade úpadku cestovnej kancelárie	15
4/ Závery a odporúčania	15
4.1 Povinnosť poskytnúť kontakt na zástupcu cestovnej kancelárie	15
4.2 Nemožnosť zmeny zmluvne dojednanej ceny	18
4.3 Limitovanie náhrady škody podľa európskej a slovenskej úpravy	18
4.3.1 Limitovanie náhrady škody podľa medzinárodných dohovorov	19
4.3.2 Limitovanie náhrady škody v súlade s princípom „rozumnosti“	20
Použitá literatúra	22

1/ Úvod

Predmetom tejto práce je analýza aktuálneho právneho stavu ochrany spotrebiteľa v oblasti kúpy zájazdov a povinností cestovnej kancelárie podľa vnútroštátneho práva Slovenskej republiky, v kontexte implementovanej smernice Európskej únie č. 314/1990 EHS o balíku cestovných, dovolenkových a výletných služieb), prijatej Radou EHS s účinnosťou od 18.6.1990.

Cieľom práce je analýzy dôvodov ochrany spotrebiteľa v oblasti kúpy zájazdov, porovnanie úpravy slovenskej a európskej, zhodnotenie existujúcej právnej úpravy a načrtnutie možnosti ďalšieho vývoja občianskeho práva v časti venovanej ochrane spotrebiteľa v tejto oblasti.

Európske spoločenstvá si pôvodne nestanovili ochranu spotrebiteľov za jeden zo svojich prednostných, výslovne deklarovaných cieľov. Spotrebiteľ mal byť iba príjemcom výhod plynúcich z procesu európskej ekonomickej integrácie, z vytvárania vnútorného trhu, z odstraňovania prekážok pre voľný pohyb tovarov a služieb.¹

Napriek tomu už v roku 1975 v Prvom programe o politike ochrany a informovaní spotrebiteľa Rada Európskeho hospodárskeho spoločenstva sformulovala v politike ochrany a informovaní spotrebiteľa 5 základných práv spotrebiteľa:

1. právo na ochranu zdravia a bezpečnosti spotrebiteľa
2. právo na ochranu hospodárskych záujmov spotrebiteľa
3. právo na náhradu utrpenej škody
4. právo na informovanosť a osvetu
5. právo na kolektívne zastupovanie záujmov súvisiacich s ochranou spotrebiteľa

V súčasnosti sa oblasť ochrany spotrebiteľa formuluje ako samostatná politika vlastná Spoločenstvu ako celku, ktoré má za úlohu monitorovať politiku členských štátov.²

¹ Oslabená ochrana spotrebiteľů? K aktuálnemu výkladu smernice o nekalých obchodných praktikách, úvaha prof. JUDr. Petra Hajna z Právnické fakulty Masarykovy univerzity v Brně o nekalých obchodných praktikách. http://www.ipravnik.cz/cz/clanky/obchodni-pravo/art_6192/oslabena-ochrana-spotrebitelu-k-aktualnimu-vykladu-smernice-o-nekalych-obchodnich-praktikach.aspx

² <http://www.euroinfo.gov.sk/ochrana-spotrebitela-4a7.html>

Cieľom právnej úpravy zájazdov je vymedziť povinnosti pre podnikateľov podnikajúcich v oblasti predaja zájazdov - cestovné kancelárie a cestovné agentúry.

Dôvodom je najmä skutočnosť, že spotrebiteľ je práve pri kúpe zájazdu viac zraniteľný ako pri nákupe iných produktov či služieb, najmä pokiaľ k porušeniu povinností cestovnej kancelárie dôjde potom, ako odcestuje do zahraničia, kde má výrazne zníženú možnosť nielen dosiahnuť účinnú nápravu a ochranu svojich práv, ale napr. aj zadovážiť dôkazy a domáhať sa tak svojich práv následne, po návrate z dovolenky.

Keďže spotrebiteľ nevie dopredu overiť kvalitu produktov a služieb, uvedená oblasť právnych vzťahov vykazuje zvýšené riziko omylov a nedorozumení, alebo možnosti zavádzania spotrebiteľa, pokiaľ informácie o zájazde, ktoré spotrebiteľovi cestovná kancelária poskytne, nie sú obsahom zmluvy a následne sa ukážu ako celkom alebo čiastočne nepravdivé.

Príklad: V katalógu cestovnej kancelárie je uvedené, že hotel je 50 m od mora. Nie je tam uvedené, že sa k pláži dá dostať iba po zle udržiavanej ceste ktorá ide oblúkom a jej dĺžka je 250 m, pričom. je schodná iba ťažko pre staršie osoby, matky s kočíkmi a pod..

Okrem toho, spotrebiteľ má možnosť overiť si kvalitu obstaraných služieb až namieste, kde môže byť problém služby reklamovať, ako aj zabezpečiť dôkazy (cudzí jazyk, zabezpečenie dôkazov (väčšinou iní turisti sa neradi zaťažujú povinnosťou ísť svedčiť, pokiaľ sami problém nemali, fotodokumentácia môže byť spochybnená a pod..).

Pokiaľ aj je reklamácia zo strany cestovnej kancelárie bez problémov uzná, nemusí byť schopná poskytnúť spotrebiteľovi bezodkladne možnosť nápravy formou náhradných služieb. Posledná možnosť, ktorou je predčasný odchod z dovolenky rovnako pre väčšinu spotrebiteľov nepredstavuje uspokojivé riešenie, najmä ak zamestnávateľ pre toto nemá pochopenie a nie je ochotný poskytnúť spotrebiteľovi náhradnú dovolenku.

Z týchto dôvodov zákon zakotvuje osobitné pravidlá ochrany spotrebiteľa pri kúpe zájazdov vrátane požiadaviek, ktoré musia spĺňať cestovné kancelárie pri predaji zájazdov, náležitostí zmluvy, spôsobu reklamácie zájazdov a pod..

2/ Právna regulácia ochrany spotrebiteľa pri kúpe zájazdu na úrovni EÚ

S cieľom harmonizácie práva členských krajín v oblasti ochrany spotrebiteľa pri kúpe zájazdov bola na základe Zmluvy o založení Európskeho hospodárskeho spoločenstva, nadviazajúcej na I – Všeobecné pravidlá, kapitola 3: Aproximácia práva, čl. 100 vydaná **Smernica Rady 90/314/EEC z 13. júna 1990 o balíku cestovných, dovolenkových a výletných služieb (ďalej len „smernica“)**.

Smernica v preambule vymedzuje hlavné princípy, na ktorých je založená, ako aj svoje hlavné ciele.

Dôvodom prijatia smernice bola najmä skutočnosť, že oblasť turistiky tvorí významnú súčasť európskeho trhu. Keďže v čase prijatia smernice vnútroštátne právne predpisy členských štátov spoločenstva upravujúce "balíky služieb" vykazovali mnohé rozdiely, malo to za následok:

- prekážky pri slobodnom poskytovaní služieb
- skresľovanie súťaže medzi cestovnými kancelárkami v rôznych členských štátoch
- obavy spotrebiteľa z nákupu balíkov služieb mimo svojho členského štátu

Cieľom zjednocujúcej úpravy malo byť preto najmä zakotvenie nasl. spoločných pravidiel:

- povinnosť cestovných kancelárií zabezpečiť, aby popisy vzťahujúce sa na „balíky služieb“ (ďalej len „zájazdy“) neobsahovali zavádzajúce informácie a podklady poskytované spotrebiteľovi obsahovali zrozumiteľné a presné informácie
- stanovenie povinných náležitostí zmluvy o obstaraní zájazdu
- právo spotrebiteľa za určitých okolností previesť tieto svoje práva zo zmluvy o obstaraní zájazdu na tretiu stranu
- nemožnosť upravovať cenu zo strany cestovnej kancelárie s výnimkou vopred dohodnutých podmienok a situácií
- právo spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy
- definícia práv spotrebiteľa v prípade zrušenia zájazdu cestovnou kanceláriou pred odcestovaním
- práva spotrebiteľa v prípade nesplnenia povinností cestovnou kanceláriou, alebo ak cestovná kancelária zistila, že nebude schopná zabezpečiť plnenie podstatnej časti služieb
- zodpovednosť za škodu zo strany cestovnej kancelárie v prípade porušenia svojich záväzkov, ak tieto nie sú následkom omylu, alebo sú zavinené tretím dodávateľom služieb
- opatrenia pre informovanie spotrebiteľov a vybavovanie sťažností
- záruky v prípade platobnej neschopnosti

Jedná sa o zakotvenie akýchsi minimálnych štandardov, ktoré musia byť rešpektované zo strany členských štátov.

Základným pravidlom je však dispozícia pre členské štáty prijať alebo zachovať prísnejšiu právnu úpravu s cieľom ochrany spotrebiteľa;

3/ Aktuálna právna úprava týkajúca sa zájazdov v SR

Základným právnym predpisom pre ochranu práv spotrebiteľa pri kúpe zájazdov v Slovenskej republike je 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, ktorý implementoval Smernicu Rady 90/314/EHS z 13. júna 1990 o balíku cestovných, dovolenkových a výletných služieb (Ú. v. ES L 158, 23. 6. 1990). Tento zákon upravuje spôsob organizovania zájazdov a niektoré podmienky podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr.

Vychádzajúc z európskej právnej úpravy v zmysle vyššie uvedených cieľov zakotvuje najmä nasledovné inštitúty a povinnosti účastníkov právnych vzťahov:

- a/ Definíciu zájazdu
- b/ Subjekty oprávnené organizovať, ponúkať a predávať zájazdy
- c/ Predpoklady, ktoré musí spĺňať prevádzkovateľ, člen štatutárneho orgánu alebo zodpovedný zástupca cestovnej kancelárie
- d/ Niektoré povinnosti cestovnej kancelárie
- e/ Informačná povinnosť cestovnej kancelárie
- f/ Zmluva o obstaraní zájazdu
- g/ Zmena v záväzkovom vzťahu
- h/ Zánik záväzku
- i/ Uplatnenie väd zájazdu
- j/ Nárok na náhradu škody voči cestovnej kancelárii
- k/ Povinnosti poisťovne v prípade úpadku cestovnej kancelárie objednávateľovi neplní

3.2 Definíciu zájazdu

Zájazdom sa rozumie kombinácia najmenej dvoch z týchto služieb:

- i) oprava
- ii) ubytovanie
- iii) iné služby, ktoré nie sú doplnkom dopravy alebo ubytovania a tvoria významnú súčasť kombinácie služieb, napríklad stravovanie, zabezpečenie sprievodcu, spoločensko-kultúrny program alebo rekreačno-športový program, ak sa ponúkajú na predaj alebo sa predávajú za súhrnnú cenu, a ak sa služba poskytuje dlhšie ako 24 hodín, alebo ak zahŕňa ubytovanie cez noc (zákon pre vylúčenie pochybností obsahuje aj negatívnu enumeráciu, podľa ktorej okrem iného poistenie účastníkov zájazdu sa nepovažuje za samostatnú službu)

3.2 Subjekty oprávnené organizovať, ponúkať a predávať zájazdy

Organizovanie, ponuka a predaj zájazdov, ako aj uzatváranie zmlúv o obstaraní zájazdu je výkonom podnikania na základe udeleného živnostenského oprávnenia, ktorý ponúkajú najmä cestovné kancelárie. Cestovné kancelárie môžu vykonávať aj služby poskytované cestovnou agentúrou, týkajúce sa najmä sprostredkovania služieb a zájazdov.

Naopak to neplatí, cestovné agentúry nie sú oprávnené poskytovať činnosti vyhradené cestovným kanceláriám a majú užšie spektrum povolených činností.

Služby alebo zájazdy predávajú cestovné agentúry iba na základe individuálnej objednávky, resp. sprostredkujú predaj služieb alebo zájazdov pre inú cestovnú kanceláriu, cestovnú agentúru alebo iné právnické osoby a fyzické osoby.

Môžu tiež predávať veci súvisiace s cestovným ruchom (vstupenky, mapy, prospekty, ..), alebo poskytovať činnosť sprievodcu v cestovnom ruchu.

Ako z uvedeného vyplýva, cestovná agentúra nie je oprávnená predávať zájazd vo svojom mene. Môže teda uzatvárať zmluvy iba v mene cestovnej kancelárie, ktorej zájazd na základe jej poverenia predáva.

Cestovná agentúra nesmie sprostredkovať predaj zájazdu pre osobu, ktorá nie je cestovnou kanceláriou.

3.3 Osobné predpoklady zástupcov cestovnej kancelárie

Prevádzkovateľom, členom štatutárneho orgánu alebo zodpovedným zástupcom cestovnej kancelárie a cestovnej agentúry nesmie byť fyzická osoba, ktorej v posledných piatich rokoch bolo zrušené živnostenské oprávnenie na prevádzkovanie cestovnej kancelárie alebo cestovnej agentúry z dôvodu porušenia povinností uložených zákonom alebo z dôvodu úpadku

3.4 Niektoré povinnosti cestovnej kancelárie

Cestovná kancelária musí okrem základných povinností plniť najmä nasledovné povinnosti:

- mať uzavretú zmluvu o poistení zájazdu pre prípad jej úpadku alebo bankovú záruku
- písomne poveriť zástupcu, na ktorého sa môže objednávateľ v ťažkostiach v priebehu celého zájazdu obrátiť so žiadosťou o pomoc a ktorý je oprávnený prijímať a vybavovať reklamácie objednávateľa počas zájazdu
- zájazd poistiť spôsobom, na ktorého základe vzniká objednávateľovi právo na poistné plnenie pre prípad úpadku, t.j. ak mu kancelária po uzatvorení zmluvy a úhrade ceny zájazdu neposkytne dopravu z miesta pobytu v zahraničí, nevráti preddavok alebo cenu zájazdu ak sa zájazd neuskutočnil, nevráti rozdiel medzi zaplatenou cenou a cenou čiastočne poskytnutého zájazdu
- odovzdať objednávateľovi súčasne so zmluvou o zájazde doklady o uzatvorenom poistení zájazdu

3.5 Informačná povinnosť cestovnej kancelárie

Cestovná kancelária je povinná pred uzatvorením zmluvy o zájazde v katalógu, prípadne inou písomnou formou pravdivo, zrozumiteľne a úplne informovať o všetkých podstatných skutočnostiach, najmä:

- termíne začatia a skončenia zájazdu,
- cene zájazdu vrátane rozvrhu platieb a výške preddavku,
- zmluvných pokutách pri odstúpení v závislosti od času odstúpenia,
- cieľovom mieste, mieste pobytu a o mieste skončenia zájazdu,
- druhu dopravného prostriedku, úrovni jeho vybavenosti, kvality a triedy,
- ubytovacím zariadením, jeho polohe, kategórii, stupni vybavenosti
- rozsahu stravovania a o jeho forme,
- trase cesty, predpokladaných časoch a o predpokladaných miestach zastávok,
- pasových a vízových požiadaviek, zdravotných formalít

- minimálneho počtu účastníkov zájazdu
- rozsahu a podmienkach poistenia
- programe v mieste pobytu
- lehote v ktorej môže objednávateľ oznámi náhradníka, ak je to potrebné
- možnosti uzatvoriť individuálne poistenie vrátane poistenia stornovania zájazdu
- rozsahu a kvalite všetkých ostatných plnení, ktoré sú obsahom zájazdu.

Uvedené informácie sú záväzné s výnimkou odôvodnených preukázateľných prípadov, ak si cestovná kancelária toto právo vyhradila alebo sa tak dohodla s objednávateľom.

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

3.6 Zmluva o obstaraní zájazdu

Novelizáciou Občianskeho zákonníka bola do ôsmej hlavy doplnený štvrtý oddiel, ktorý upravuje zmluvu o obstaraní zájazdu.

Zmluvou o obstaraní zájazdu sa cestovná kancelária) zaväzuje, že obstará vopred ponúkanú kombináciu služieb cestovného ruchu (zájazd), a objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť dohodnutú cenu.

Zmluva musí mať písomnú formu alebo inú vhodnú formu a musí obsahovať okrem štandardných ustanovení (označenie zmluvných strán):

- charakteristiku zájazdu,
- cenu zájazdu vrátane časového rozvrhu platieb a výšky preddavku,
- lehotu a spôsob uplatnenia nárokov z porušenia povinností cestovnej kancelárie,
- storno poplatky pri odstúpení od zmluvy v prípadoch určených zákonom.

Charakteristika zájazdu pritom spočíva najmä v uvedení termínu jeho začatia a skončenia, uvedení poskytovaných služieb. Vymedzenie zájazdu možno nahradiť odkazom na číslo zájazdu v katalógu iba v prípade, ak katalóg obsahuje všetky tieto informácie a bol odovzdaný objednávateľovi.

Zmluva má ďalej obsahovať

- ďalšie platby za služby, ktorých cena nie je zahrnutá v cene zájazdu
- ubytovanie, jeho názov, polohu, kategóriu a triedu, stupeň vybavenosti
- druh, charakteristiku a kategóriu dopravného prostriedku, údaje o trase cesty
- spôsob a rozsah stravovania, ak je súčasťou zájazdu
- minimálny počet účastníkov zájazdu, ak je súčasťou podmienok zájazdu
- podmienky ktoré musí objednávatel' splňať, ak sú dané a lehotu na oznam náhradníka
- ďalšie skutočnosti, na ktorých sa zmluvné strany dohodnú.

V zmluve možno dohodnúť, že cestovná kancelária je v ustanovených prípadoch oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu, najneskôr však 20 dní pred začiatkom zájazdu.

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
- c) zmene kurzu meny použitého na určenie ceny zájazdu v priemere **o viac ako 5%**

Cestovná kancelária je povinná najneskôr sedem dní pred začatím zájazdu (alebo neskôr pri uzatvorení zmluvy) poskytnúť objednávatel'ovi písomne ďalšie potrebné informácie, ktoré nie sú obsiahnuté v zmluve alebo v katalógu, najmä:

- kontakt na zástupcu cestovnej kancelárie, na ktorého sa môže obrátiť so žiadosťou o pomoc
- doklady, ktoré potrebuje objednávatel' na poskytovanie obstaraných služieb

3.7 Zmena v záväzkovom vzťahu

V prípade zmluvy o obstaraní zájazdu zákon stanovuje odchýlky od všeobecnej právnej úpravy.

Ak je cestovná kancelária nútená pred začatím zájazdu zmeniť podstatnú podmienku zmluvy, navrhne objednávatel'ovi zmenu zmluvy. Objednávatel' má právo sa rozhodnúť, či so zmenou zmluvy súhlasí alebo či od zmluvy odstúpi bez zaplatenia zmluvných pokút.

Objednávatel' môže naproti tomu jednostranne písomne oznámiť cestovnej kancelárii, že zájazdu sa namiesto neho zúčastní iná osoba. Objednávatel' tak môže urobiť len v určenej lehote a oznámenie musí obsahovať aj vyhlásenie nového objednávatel'a, že súhlasí s

uzatvorenou zmluvou a splňa 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.

3.8 Zánik zmluvy

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 z dôvodu, že neprijme navrhovanú zmenu zmluvy, 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 rovnakej kvalite, ak je to možné.

Ak cestovná kancelária zruší zájazd v lehote kratšej ako 20 dní pred termínom jeho začatia, objednávateľ má právo na primeranú náhradu škody.

Ak nie je dôvodom odstúpenia od zmluvy objednávateľa porušenie povinností cestovnej kancelárie, alebo ak cestovná kancelária odstúpi od zmluvy pred začatím zájazdu z dôvodu porušenia povinností objednávateľom, je objednávateľ povinný zaplatiť cestovnej kancelárii zmluvné pokuty (storno poplatok) a cestovná kancelária je povinná vrátiť objednávateľovi bezodkladne zostatok z uhradenej ceny zájazdu podľa zrušenej zmluvy.

Ak je dôvodom odstúpenia objednávateľa od zmluvy porušenie povinností cestovnej kancelárie, alebo ak nedôjde k uzatvoreniu novej zmluvy, je cestovná kancelária povinná bezodkladne vrátiť objednávateľovi celú sumu, ktorú od neho dostala, právo objednávateľa na náhradu škody týmto nie je dotknuté.

3.9 Uplatnenie vád zájazdu

V prípade zájazdov je uplatnenie vád vzhľadom na pobyt v zahraničí zložitejší.

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. 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.

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 urobený v zmysle vyššie uvedeného.

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

3.10 Nárok na náhradu škody voči cestovnej kancelárii

Cestovná kancelária zodpovedá za škodu, spôsobenú objednávateľovi porušením svojich povinností vyplývajúcich jej zo zákona, alebo zo zmluvy. Zodpovednosti za škodu spôsobenú odstúpením od zmluvy, alebo porušením povinností sa môže zbaviť 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.

Aj v prípadoch, kedy cestovná kancelária nezodpovedá objednávateľovi za škodu, je povinná mu poskytnúť bezodkladne pomoc.

Ak po začatí zájazdu cestovná kancelária zistí, že nemôže poskytnúť objednávateľovi služby podľa zmluvy, je 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 náhradné služby 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 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, alebo rozdiel uhradiť z vlastných prostriedkov, ak je doprava uskutočnená za vyššie náklady.

3.11 Povinnosti poisťovne v prípade úpadku cestovnej kancelárie

Poistiteľ poskytne v v prípade úpadku cestovnej kancelárie poistné plnenie finančným zabezpečením dopravy z miesta pobytu v zahraničí.

Cestovná kancelária je povinná organizačne zabezpečiť uvedenú dopravu. Ak si objednávateľ zabezpečí dopravu vrátane nevyhnutného ubytovania a stravovania na vlastné náklady, poisťiteľ objednávateľovi uhradí tieto náklady iba do výšky, akú by musel vynaložiť, ak by dopravu, ubytovanie a stravovanie zabezpečovala cestovná kancelária prostredníctvom svojho povereného pracovníka, alebo prostredníctvom zmluvne dohodnutej organizácie.

4. Závery a odporúčania

Smernica Európskej únie upravujúca práva spotrebiteľa pri kúpe zájazdov umožňuje členským štátom prijať úpravu prísnejšiu, ako zakotvuje príslušná smernica EU, s cieľom chrániť práva spotrebiteľa.

Hoci využitie tejto možnosti iba niektorými z členských štátov by mohli mať za následok zníženie ich konkurencieschopnosti v porovnaní s podnikateľmi z iných členských štátov, Slovensko prijalo prísnejšiu úpravu v niektorých oblastiach, konkrétne v oblastiach:

- povinnosť cestovnej kancelárie poskytnúť objednávateľovi kontaktnú adresu a telefónne číslo zástupcu cestovnej kancelárie
- nemožnosť zmeny zmluvne dojednanej ceny
- limitovanie náhrady škody

4.1 Povinnosť poskytnúť kontakt na zástupcu cestovnej kancelárie

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 novelizoval Občiansky zákonník, kde okrem iného doplnil v § 741d (1) písm. c/ povinnosť cestovnej kancelárie najneskôr sedem dní pred začatím zájazdu poskytnúť objednávateľovi písomne:

- 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.

V prípade smernice Európskej únie táto vo svojom čl. 4, ods. 1/ písm. a) bod ii) zakotvuje povinnosť poskytnutia kontaktu menej prísne a to tak, že organizátor a/alebo maloobchodník zabezpečí spotrebiteľovi **v dostatočnom čase pred zahájením cesty** písomnou alebo akoukoľvek inou vhodnou formou okrem iného nasledovné údaje:

- meno, adresu a telefónne číslo miestneho zastúpenia organizátora a/alebo maloobchodníka **a ak chýba, miestnych agentúr**, ktoré by spotrebiteľ mohol požiadať o pomoc v prípade ťažkostí; **a 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.**

Ako z uvedeného vyplýva, v slovenskom právnom poriadku je cestovná kancelária povinná poskytnúť objednávateľovi zájazdu kontakt výlučne na svojho pracovníka, kdežto podľa smernice Európskej únie postačí, ak objednávateľovi cestovná kancelária poskytne kontakt

na miestnu agentúru pripravenú poskytnúť pomoc, alebo ho vybaví tiesňovým telefónnym číslom.

Ďalej ako z uvedeného vyplýva, slovenský právny poriadok zakotvuje lehotu 7 dní, kedy najneskôr musí byť táto (spolu s inými) informáciami objednávateľovi poskytnutá.

Smernica Európskej únie naopak lehotu exaktne nezakotvuje, autori smernice sa uspokojili s formuláciou „**v dostatočnom čase pred zahájením cesty**“, ktorá môže v praxi spôsobovať nejasnosti a sťažiť tak situáciu najmä objednávateľovi pri uplatnení nárokov z nedodržania lehoty.

4.2 Nemožnosť zmeny zmluvne dojednanej ceny

Podľa Čl. 4. bod 4/ písm. a) Smernice ceny uvedené v zmluve nemôžu byť menené s výnimkou situácie, kedy:

- zmluva presne stanovuje, ako sa nová cena má kalkulovať
- zmeny môžu spočívať výhradne v nasledovných okolnostiach:
 1. zvýšenie dopravných nákladov vrátane cien pohonných látok,
 2. zvýšenie platieb spojených s dopravou, napríklad letiskových a prístavných poplatkov
 3. zmena kurzu meny použitého na určenie ceny zájazdu

Podľa slovenského zákona, § 741c ods. 2/ Občianskeho zákonníka, v zmluve možno dohodnúť, že cestovná kancelária je v ustanovených prípadoch (rovnakých ako v prípade Smernice, t.j. zvýšenia dopravných nákladov, zvýšenia platieb spojených s dopravou, zmene kurzu) oprávnená jednostranným úkonom zvýšiť cenu zájazdu, avšak **s tým rozdielom**, že v prípade ak je dôvodom zmeny ceny zmena kurzu meny použitého na určenie ceny zájazdu, musí sa jednať o rozdiel minimálne v priemere viac ako **5%**.

V prípade menších kurzových odchýlok nemôže dôjsť k zmene zmluvne dojednanej ceny zájazdu.

4.3 Limitovanie náhrady škody podľa európskej a slovenskej úpravy

Článok 5 ods. 2/ smernice pripúšťa dva spôsoby, akým členské štáty môžu limitovať náhradu škody cestovnej kancelárie v súvislosti s predajom zájazdu, vyplývajúcich z nedodaného, alebo vadného plnenia:

- 4.3.1 podľa medzinárodných dohovorov upravujúcich také služby
- 4.3.2 za podmienky, že taká limitácia škody nebude „nerozumná“, okrem škôd na živote a zdraví

4.3.1 Limitovanie náhrady škody podľa medzinárodných dohovorov

Smernica má na mysli najmä dohovory, ktoré sa vzťahujú na náhradu škody v oblasti leteckej dopravy. Medzi najvýznamnejšie medzinárodné dohovory v tejto oblasti patria najmä:

- Dohovor o zjednotení niektorých pravidiel pre medzinárodnú leteckú dopravu podpísaný 28. mája 1999 v Montreale, ktorá sa týka letov do USA a Kanady, ako aj
- Medzinárodné dohody uzavreté vo Varšave, Haagu a Guadalajare.

Každá krajina vrátane Slovenska má uzavreté mnohé dvojstranné aj iné dohovory s jednotlivými krajinami obsahujúce pravidlá pre medzinárodnú leteckú dopravu.

Uvedené dohovory stanovujú najmä rozsah zodpovednosti dopravcu a rozsah náhrady škody. Napr. podľa Montrealského dohovoru dopravca je oslobodený od zodpovednosti úplne alebo čiastočne ak preukáže, že škoda bola spôsobená úplne alebo čiastočne nedbanlivosťou, protiprávnym činom, alebo opomenutím osoby požadujúcej náhradu škody, alebo osoby, od ktorej táto osoba odvodzuje svoje práva.

V prípade smrti alebo zranenia cestujúceho môže byť prepravca oslobodený od povinnosti náhrady škody nad stanovenú sumu 100 000 zvláštnych práv čerpania (SDR - jednotná menová a účtovná jednotka používaná v rámci Medzinárodného menového fondu) ak preukáže, že škoda nevznikla v dôsledku nedbanlivosti, alebo iného protiprávneho činu, alebo opomenutia dopravcu alebo jeho pracovníkov alebo agentov, alebo škoda vznikla výlučne v dôsledku nedbanlivosti, alebo iného protiprávneho činu, alebo opomenutia tretej strany.

V prípade škody spôsobenej omeškaním, je pri preprave osôb zodpovednosť dopravcu za každého cestujúceho obmedzená na 4 150 zvláštnych práv čerpania.

Pri preprave batožiny je zodpovednosť dopravcu v prípade zničenia, straty, poškodenia alebo omeškania obmedzená na 1 000 zvláštnych práv čerpania pre každého cestujúceho, ak cestujúci neurobil v čase, keď dopravcovi odovzdával zapísanú batožinu, osobitné vyhlásenie o záujme na dodaní batožiny v mieste určenia a nezaplatil dodatočnú sumu, ak sa to v takom prípade požaduje.

Slovenský zákon síce výslovne skutočnosť, že medzinárodné dohovory majú vplyv na rozsah škody uplatniteľnej v súvislosti so zázrazdom a leteckou prepravou nezakotvuje, **čo však nemá vplyv na ich priamu aplikáciu, pretože uvedené dohovory sú súčasťou právneho poriadku.**

4.3.2/ Limitovanie náhrady škody v súlade s princípom „rozumnosti“

Slovensko obdobné limitovanie náhrady škody v zmysle zásady „rozumnosti“ nezakotvilo, s čím je možné súhlasiť, pretože na obdobné limity, nie je podľa nášho názoru daný dôvod.

Liberalizácia zo zákonom stanovených dôvodov, t.j.:

- ak škoda bola spôsobená priamo objednávateľom,
- ak škoda bola spôsobená treťou osobou, ktorá nie je spojená s poskytovaním zázrazdu, alebo
- ak škoda bola spôsobená udalosťou VIS MAIOR

dávajú poskytovateľom služieb dostatočnú ochranu pred zodpovednosťou v prípadoch, kde o nezodpovedá spravodlivosti a rozumnému usporiadaniu vzťahov, spolu s limitovaním podľa medzinárodných dohovorov týkajúcich sa leteckej prepravy.

Naopak, kde vidím rezervy je dôraz na praktickú aplikáciu a vymožitelnosť práv spotrebiteľ'a. Spotrebiteľ má totiž sťažnú situáciu aj pri vymáhaní svojich práv, najmä pokiaľ nie je schopný zaplatiť si advokáta, čo pri škodách často vo výške niekoľko dto EUR vyhodnotí ako neefektívne a svojich práv sa radšej nedobrovoľne vzdá.

Preto je potrebné aj na úrovni Slovenska podporovať projekty zamerané na túto oblasť, osobitne ti, ktoré sú spoluorganizované alebo aspoň nejakou formou podporované aj na centrálnej úrovne Európskej únie, napr. európska mimosúdna sieť EEJ-Net (European Extra-

Judicial Network) spotrebiteľských centier, ktorá unifikovala univerzálny formulár európskej spotrebiteľskej sťažnosti.³

³ http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/acce_just/accejst03_en.html.

Použitá literatúra:

[1]

Oslabená ochrana spotrebiteľů? K aktuálnému výkladu směrnice o nekalých obchodních praktikách, úvaha prof. JUDr. Petra Hajna z Právnické fakulty Masarykovy univerzity v Brně o nekalých obchodních praktikách.

[2]

<http://www.euroinfo.gov.sk/ochrana-spotrebiteľa-4a7.html>

[3] http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/acce_just/accejust03_en.html.

