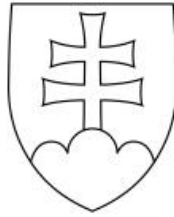


Číslo: PP/0040/03/2026

Dňa 27.08.2026



ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, ako príslušný orgán dohľadu a správny orgán podľa § 3 ods. 1 a ods. 2 písm. c), § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. d) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, podľa § 26 ods. 1 písm. b) a ods. 8 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov, **rozhodol takto:**

účastníkovi konania: AhUhj s. r. o. so sídlom 821 06 Bratislava - mestská časť Podunajské Biskupice, Podunajská 10581/23J, IČO: 56 764 235 (od 19.03.2025 do 07.05.2026 pôsobiaci pod obchodným menom Hagara Personnel Consulting 2 s.r.o. so sídlom 911 08 Trenčín, Východná 2338/21)

pre porušenie zákazu obchodníka zisteného Inšpektorátom Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „Inšpektorát SOI“) na základe výkonu dohľadu na diaľku zameraného na preverenie spotrebiteľských podnetov zaevidovaných Slovenskou obchodnou inšpekciou pod číslami 8057/OMP/2025, 9175/OMP/2025, 10076/OMP/2025 a 10218/OMP/2025. Výkon dohľadu na diaľku za účelom preverenia spotrebiteľských podnetov č. 8057/OMP/2025, č. 9175/OMP/2025, č. 10076/OMP/2025 a č. 10218/OMP/2025 bol začatý dňa 30.01.2026 a dňa 03.03.2026 zaslaním výziev na doručenie dokladov a informácií do elektronickej schránky účastníka konania a pokračoval dňa 07.05.2026 v sídle Inšpektorátu SOI spísaním inšpekčného záznamu, ktorého obsahom bolo vyhodnotenie predložených dokladov a informácií zo strany účastníka konania a spotrebiteľov, a to:

- **pre porušenie zákazu obchodníka podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v zmysle ktorého obchodník nesmie používať neprijateľné podmienky v zmluvách.** Vykonaným dohľadom bolo Inšpektorátom SOI pri preverení spotrebiteľských podnetov č. 8057/OMP/2025, č. 9175/OMP/2025, č. 10076/OMP/2025 a č. 10218/OMP/2025 zistené, že účastník konania vytváral a následne aj uzatváral so spotrebiteľmi zmluvy o sprostredkovaní v zmysle ustanovení zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka, čo sa považuje za neprijateľnú podmienku s prihliadnutím k právnej úprave vzťahujúcej sa k spotrebiteľským zmluvám podľa § 52 až § 54 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka. V zmysle § 52 ods. 2 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka sa na všetky právne vzťahy, ktorých účastníkom je spotrebiteľ, vždy prednostne použijú ustanovenia Občianskeho zákonníka, aj keď by sa inak mali

použiť normy obchodného práva. Na základe dokladov predložených zo strany spotrebiteľov a účastníka konania, bolo zistené, že účastník konania uzatvoril so spotrebiteľkou L. P. (podnet č. 8057/OMP/2025), so spotrebiteľkou D. K. (podnet č. 9175/OMP/2025), so spotrebiteľom P. M. (podnet č. 10076/OMP/2025) a so spotrebiteľkou J. V. (podnet č. 10218/OMP/2025) zmluvy o sprostredkovaní podľa § 642 a násl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka, ktorých predmetom bolo „poskytnutie informácií a sprostredkovanie služieb v súvislosti s pobytom v Rakúsku, Nemecku alebo Južnom Tirolsku“. Týmto konaním došlo k **porušeniu § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov**;

u k l a d á

podľa § 43 ods. 1 písm. a) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov

p o k u t u

vo výške 1000,- EUR (slovom jedentisíc eur).

O d ô v o d n e n i e

Inšpektorát SOI ako orgán dohľadu vykonal prostredníctvom svojich inšpektorov výkon dohľadu na diaľku za účelom preverenia prijatých štyroch spotrebiteľských podnetov zaevidovaných Slovenskou obchodnou inšpekciou pod číslami 8057/OMP/2025, 9175/OMP/2025, 10076/OMP/2025 a 10218/OMP/2025. Spotrebiteľia vo svojich podnetoch poukázali na možné použitie nekalých obchodných praktík a neumožnenie odstúpenia od zmlúv uzavretých na diaľku v súvislosti so sprostredkovaním služieb v zahraničí zo strany spoločnosti Hagara Personnel Consulting 2 s.r.o. so sídlom 911 08 Trenčín, Východná 2338/21, IČO: 56 764 235; od dátumu 08.05.2026 pôsobiaca pod obchodným menom AhUhj s. r. o. a so sídlom 821 06 Bratislava - mestská časť Podunajské Biskupice, Podunajská 10581/23J (ďalej aj ako „účastník konania“).

Z dôvodu, že účastník konania mal v čase prijatia spotrebiteľských podnetov adresu sídla v Trenčianskom kraji, Inšpektorát SOI začal výkon dohľadu na diaľku za účelom preverenia spotrebiteľských podnetov č. 8057/OMP/2025, č. 9175/OMP/2025, č. 10076/OMP/2025 a č. 10218/OMP/2025 dňa 30.01.2026 a dňa 03.03.2026 zaslaním výziev na doručenie dokladov a informácií do elektronickej schránky účastníka konania a pokračoval dňa 07.05.2026 v sídle Inšpektorátu SOI spísaním inšpekčného záznamu, ktorého obsahom bolo vyhodnotenie predložených dokladov a informácií zo strany účastníka konania a spotrebiteľov.

Spotrebiteľka L. P. vo svojom podnete, ktorý bol zaevidovaný pod číslom 8057/OMP/2025 uviedla, že dňa 08.10.2025 uzavrela zmluvu na diaľku o sprostredkovaní práce v zahraničí. Následne spotrebiteľka potom čo sa dozvedela negatívne recenzie o agentúre odstúpila od zmluvy (spotrebiteľka zaslala agentúre odstúpenie od zmluvy prostredníctvom e-mailovej správy dňa 10.10.2025), avšak agentúra trvá na zaplatení sumy za služby a pohrozila spotrebiteľke vymáhaním prostredníctvom podania na súd.

Spotrebiteľka L. P. k svojmu podnetu zaevidovanému pod číslom 8057/OMP/2025 predložila nasledujúce doklady:

- zmluva o sprostredkovaní podľa § 642 a násl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov medzi sprostredkovateľom Hagara Personnel Consulting 2 s.r.o., t. j. účastníkom konania a záujemcom - spotrebiteľkou L. P.; predmetom zmluvy bolo „poskytnutie informácií a sprostredkovanie služieb v súvislosti s pobytom v Rakúsku, Nemecku alebo Južnom Tirolsku...“ (zmluva je bez uvedenia dátumu uzavretia)
- zmluva o sprostredkovaní zamestnania v zahraničí uzatvorená v zmysle § 25 zákona č. 5/2004 Z. z. o zamestnanosti medzi sprostredkovateľom Hagara Personnel Consulting 1 s.r.o. a spotrebiteľkou L. P. (zmluva je bez uvedenia dátumu uzavretia)
- odstúpenie od zmluvy zo dňa 10.10.2025 adresované Hagara Personnel Consulting 2 s.r.o., t. j. účastníkovi konania, odosielateľ - spotrebiteľka L. P.
- e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľkou L. P. a vtedajším konateľom účastníka konania Mariánom Hagarom; z komunikácie vyplýva, že spotrebiteľka dňa 10.10.2025 odstúpila od zmluvy, pričom v reakcii vtedajší konateľ účastníka konania trval na úhrade sumy za poskytnuté služby.

Spotrebiteľka D. K. vo svojom podnete, ktorý bol zaevidovaný pod číslom 9175/OMP/2025 uviedla, že spolu s partnerom v septembri roku 2025 uzavreli s agentúrou zmluvu na diaľku o sprostredkovaní práce v zahraničí. Spotrebiteľka spolu s partnerom uhradili agentúre dvakrát sumu 150 EUR, pričom následne odstúpili od zmluvy, avšak agentúra odmietla vrátiť uhradenú sumu.

Spotrebiteľka D. K. k svojmu podnetu zaevidovanému pod číslom 9175/OMP/2025 predložila nasledujúce doklady:

- zmluva o sprostredkovaní podľa § 642 a násl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov medzi sprostredkovateľom Hagara Personnel Consulting 2 s.r.o., t. j. účastníkom konania a záujemcom - spotrebiteľkou D. K.; predmetom zmluvy bolo „poskytnutie informácií a sprostredkovanie služieb v súvislosti s pobytom v Rakúsku, Nemecku alebo Južnom Tirolsku...“ (zmluva je bez uvedenia dátumu uzavretia)
- zmluva o sprostredkovaní zamestnania v zahraničí uzatvorená v zmysle § 25 zákona č. 5/2004 Z. z. o zamestnanosti medzi sprostredkovateľom Hagara Personnel Consulting 1 s.r.o. a spotrebiteľkou D. K. (zmluva je bez uvedenia dátumu uzavretia)
- časť z výpisu bankového účtu preukazujúca odoslanie sumy 300 EUR účastníkovi konania
- výpoveď zmluvy o sprostredkovaní zamestnania v zahraničí zo dňa 03.09.2025 od spotrebiteľky D. K. adresované Hagara Personnel Consulting 1 s.r.o.
- predžalobná výzva na vrátenie sumy 150 EUR zaslaná účastníkovi konania Hagara Personnel Consulting 2 s.r.o. zo strany spotrebiteľky D. K.
- odstúpenie od zmluvy o sprostredkovaní služieb zo dňa 03.11.2025 zo strany záujemcu B. L. adresované Hagara Personnel Consulting 2 s.r.o., t. j. účastníkovi konania
- výpoveď zmluvy o sprostredkovaní zamestnania v zahraničí zo dňa 03.09.2025 zo strany záujemcu B. L. adresované Hagara Personnel Consulting 1 s.r.o.
- predžalobná výzva na vrátenie sumy 150 EUR zaslaná účastníkovi konania Hagara Personnel Consulting 2 s.r.o. zo strany spotrebiteľa B. L.
- e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľkou D. K. a vtedajším konateľom účastníka konania Mariánom Hagarom (bez uvedenia dátumu komunikácie); z komunikácie

vyplýva, že spotrebiteľka odstúpila od zmluvy, pričom vtedajší konateľ účastníka konania odmietol vrátiť uhradenú sumu za služby.

Spotrebiteľ P. M. vo svojom podnete, ktorý bol zaevidovaný pod číslom 10076/OMP/2025 uviedol, že mu bola zo strany účastníka konania ako agentúry prezentovaná ponuka na prácu v zahraničí v Rakúsku, avšak keď sa dostavil spolu s priateľkou na vlastné náklady svojim motorovým vozidlom na miesto výkonu práce, boli odmietnutí a k výkonu práce nedošlo. Spotrebiteľ následne vyzval agentúru na vrátenie uhradenej čiastky 150 EUR, avšak agentúra na túto výzvu nereagovala a finančné prostriedky mu neboli vrátené.

Spotrebiteľ P. M. k svojmu podnetu zaevidovanému pod číslom 10076/OMP/2025 predložil nasledujúce doklady:

- zmluva o sprostredkovaní podľa § 642 a násl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov zo dňa 02.10.2025 medzi sprostredkovateľom Hagara Personnel Consulting 2 s.r.o., t. j. účastníkom konania a spotrebiteľom P. M.; predmetom zmluvy bolo „poskytnutie informácií a sprostredkovanie služieb v súvislosti s pobytom v Rakúsku, Nemecku alebo Južnom Tirolsku...“
- zmluva o sprostredkovaní zamestnania v zahraničí zo dňa 02.10.2025 uzatvorená v zmysle § 25 zákona č. 5/2004 Z. z. o zamestnanosti medzi sprostredkovateľom Hagara Personnel Consulting 1 s.r.o. a spotrebiteľom P. M.
- komunikácia medzi spotrebiteľom a vtedajším konateľom účastníka konania Mariánom Hagarom prostredníctvom aplikácie Messenger (bez uvedenia dátumu komunikácie); obsahom komunikácie bola dohoda o dátume nástupu na pracovisko do Rakúska
- časť z výpisu bankového účtu preukazujúca odoslanie sumy 150 EUR účastníkovi konania.

Spotrebiteľka J. V. vo svojom podnete, ktorý bol zaevidovaný pod číslom 10218/OMP/2025 uviedla, že jej bola zo strany účastníka konania ako agentúry prezentovaná ponuka na prácu v zahraničí v Rakúsku, avšak keď sa dostavila spolu s priateľom na vlastné náklady motorovým vozidlom na miesto výkonu práce, boli odmietnutí a k výkonu práce nedošlo. Spotrebiteľka následne vyzvala agentúru na vrátenie čiastky 243,60 EUR (suma 150 EUR bola uhradená agentúre za služby + sumu 93,60 EUR spotrebiteľka žiadala za vzniknuté náklady na dostavenie sa na miesto výkonu práce v Rakúsku), avšak agentúra na túto výzvu nereagovala a finančné prostriedky jej neboli vrátené.

Spotrebiteľka J. V. k svojmu podnetu zaevidovanému pod číslom 10218/OMP/2025 predložila nasledujúce doklady:

- zmluva o sprostredkovaní podľa § 642 a násl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov zo dňa 02.10.2025 medzi sprostredkovateľom Hagara Personnel Consulting 2 s.r.o., t. j. účastníkom konania a spotrebiteľkou J. V.; predmetom zmluvy bolo „poskytnutie informácií a sprostredkovanie služieb v súvislosti s pobytom v Rakúsku, Nemecku alebo Južnom Tirolsku...“
- zmluva o sprostredkovaní zamestnania v zahraničí zo dňa 02.10.2025 uzatvorená v zmysle § 25 zákona č. 5/2004 Z. z. o zamestnanosti medzi sprostredkovateľom Hagara Personnel Consulting 1 s.r.o. a spotrebiteľkou J. V.
- komunikácia medzi spotrebiteľom a vtedajším konateľom účastníka konania Mariánom Hagarom prostredníctvom aplikácie Messenger (bez uvedenia dátumu komunikácie); obsahom komunikácie bola dohoda o dátume nástupu na pracovisko do Rakúska
- časť z výpisu bankového účtu preukazujúca odoslanie sumy 150 EUR účastníkovi konania.

Za účelom preverenia spotrebiteľských podnetov č. 8057/OMP/2025, č. 9175/OMP/2025, č. 10076/OMP/2025 a č. 10218/OMP/2025, Inšpektorát SOI dňa 30.01.2026 v zmysle výzvy žiadal účastníka konania v súlade s § 28 ods. 6 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov o doručenie nasledujúcich dokladov a informácií v lehote do 10 dní odo dňa doručenia výzvy:

- k podnetu č. 8057/OMP/2025:
 - kópiu, resp. scan zmluvy o sprostredkovaní medzi účastníkom konania a spotrebiteľkou L. P.
 - preukázať orgánu dohľadu spôsob vybavenia odstúpenia od zmluvy uplatneného spotrebiteľkou L. P.
 - písomnú komunikáciu so spotrebiteľkou ohľadne predmetu podnetu
 - vyjadrenie k podnetu, resp. iné doklady, písomnosti, ktoré má účastník konania ohľadne uvedeného podnetu
 - na základe akého ustanovenia platnej právnej úpravy účastník konania uzatvára zmluvy s fyzickými osobami (nepodnikateľmi) podľa ustanovenia zák. č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka;
- k podnetu č. 9175/OMP/2025:
 - kópiu, resp. scan zmluvy o sprostredkovaní medzi účastníkom konania a spotrebiteľkou D. K. a spotrebiteľom L. B.
 - preukázať orgánu dohľadu spôsob vybavenia odstúpenia od zmluvy uplatnených spotrebiteľmi D. K. a L. B.
 - písomnú komunikáciu so spotrebiteľmi ohľadne predmetu podnetu
 - vyjadrenie k podnetu, resp. iné doklady, písomnosti, ktoré má účastník konania ohľadne uvedeného podnetu
 - na základe akého ustanovenia platnej právnej úpravy účastník konania uzatvára zmluvy s fyzickými osobami (nepodnikateľmi) podľa ustanovenia zák. č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka;
- k podnetu č. 10076/OMP/2025:
 - kópiu, resp. scan zmluvy o sprostredkovaní medzi účastníkom konania a spotrebiteľom P. M.
 - preukázať orgánu dohľadu spôsob vybavenia odstúpenia od zmluvy uplatneného spotrebiteľom P. M.
 - písomnú komunikáciu so spotrebiteľom ohľadne predmetu podnetu,
 - vyjadrenie k podnetu, resp. iné doklady, písomnosti, ktoré má účastník konania ohľadne uvedeného podnetu
 - na základe akého ustanovenia platnej právnej úpravy účastník konania uzatvára zmluvy s fyzickými osobami (nepodnikateľmi) podľa ustanovenia zák. č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka;
- k podnetu č. 10218/OMP/2025:
 - kópiu, resp. scan zmluvy o sprostredkovaní medzi účastníkom konania a spotrebiteľkou J. V.
 - preukázať orgánu dohľadu spôsob vybavenia odstúpenia od zmluvy uplatneného spotrebiteľkou J. V.
 - písomnú komunikáciu so spotrebiteľkou ohľadne predmetu podnetu
 - vyjadrenie k podnetu, resp. iné doklady, písomnosti, ktoré má účastník konania ohľadne uvedeného podnetu
 - na základe akého ustanovenia platnej právnej úpravy účastník konania uzatvára zmluvy s fyzickými osobami (nepodnikateľmi) podľa ustanovenia zák. č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka.

Výzva na predloženie dokladov a informácií k prevereniu spotrebiteľských podnetov č. 8057/OMP/2025, č. 9175/OMP/2025, č. 10076/OMP/2025 a č. 10218/OMP/2025 bola účastníkovi konania dňa 30.01.2026 odoslaná do jeho elektronickej schránky prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy. Dňa 15.02.2026 (00:07:38 hod.) obdržal Inšpektorát SOI k zasielanej elektronickej správe informáciu o márnom uplynutí jej úložnej lehoty. Podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „zákon o e-Governmente“) sa považuje táto úradná elektronická správa za doručenú.

Z dôvodu nepredloženia požadovaných dokladov a informácií k prevereniu spotrebiteľských podnetov č. 8057/OMP/2025, č. 9175/OMP/2025, č. 10076/OMP/2025 a č. 10218/OMP/2025, zaslal Inšpektorát SOI dňa 03.03.2026 opätovnú výzvu na doručenie dokladov a informácií do elektronickej schránky účastníka konania. Inšpektorát SOI v zmysle opätovnej výzvy žiadal účastníka konania v súlade s § 28 ods. 6 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov o doručenie totožných dokladov a informácií ako vo výzve odoslanej dňa 30.01.2026, a to v lehote do 10 dní odo dňa doručenia výzvy. Dňa 19.03.2026 (00:10:46 hod.) obdržal Inšpektorát SOI k zasielanej elektronickej správe informáciu o márnom uplynutí jej úložnej lehoty. Podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1 zákona o e-Governmente sa považuje táto úradná elektronická správa za doručenú.

Dňa 21.04.2026 účastník konania zaslal prostredníctvom e-mailovej správy nasledujúce doklady k prevereniu spotrebiteľských podnetov č. 8057/OMP/2025, č. 9175/OMP/2025, č. 10076/OMP/2025 a č. 10218/OMP/2025:

- zmluva o sprostredkovaní podľa § 642 a nasl. zákona 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov medzi sprostredkovateľom Hagara Personnel Consulting 2 s.r.o., t. j. účastníkom konania a spotrebiteľom L. B.; predmetom zmluvy bolo „poskytnutie informácií a sprostredkovanie služieb v súvislosti s pobytom v Rakúsku, Nemecku alebo Južnom Tirolsku...“; s podpisom sprostredkovateľa, bez podpisu záujemcu a bez dátumu
- zmluva o sprostredkovaní podľa § 642 a nasl. zákona 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov medzi sprostredkovateľom Hagara Personnel Consulting 2 s.r.o., t. j. účastníkom konania a spotrebiteľkou D. K.; predmetom zmluvy bolo „poskytnutie informácií a sprostredkovanie služieb v súvislosti s pobytom v Rakúsku, Nemecku alebo Južnom Tirolsku...“; s podpisom sprostredkovateľa, bez podpisu záujemcu a bez dátumu
- zmluva o sprostredkovaní podľa § 642 a nasl. zákona 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov medzi sprostredkovateľom Hagara Personnel Consulting 2 s.r.o., t. j. účastníkom konania a spotrebiteľkou L. P.; predmetom zmluvy bolo „poskytnutie informácií a sprostredkovanie služieb v súvislosti s pobytom v Rakúsku, Nemecku alebo Južnom Tirolsku...“; s podpisom sprostredkovateľa, bez podpisu záujemcu a bez dátumu
- zmluva o sprostredkovaní podľa § 642 a nasl. zákona 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov medzi sprostredkovateľom Hagara Personnel Consulting 2 s.r.o., t. j. účastníkom konania a spotrebiteľkou J. V.; predmetom zmluvy bolo „poskytnutie informácií a sprostredkovanie služieb v súvislosti s pobytom v Rakúsku, Nemecku alebo Južnom Tirolsku...“; s podpisom sprostredkovateľa, bez podpisu záujemcu a bez dátumu

- zmluva o sprostredkovaní podľa § 642 a nasl. zákona 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších predpisov medzi sprostredkovateľom Hagara Personnel Consulting 2 s.r.o., t. j. účastníkom konania a spotrebiteľom P. M.; predmetom zmluvy bolo „poskytnutie informácií a sprostredkovanie služieb v súvislosti s pobytom v Rakúsku, Nemecku alebo Južnom Tirolsku...“; s podpisom sprostredkovateľa, bez podpisu záujemcu a bez dátumu
- e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľkou L. P. a vtedajším konateľom účastníka konania Mariánom Hagarom; z komunikácie vyplýva, že spotrebiteľka dňa 10.10.2025 odstúpila od zmluvy, pričom v reakcii vtedajší konateľ účastníka konania trval na úhrade sumy za poskytnuté služby
- e-mailová správa, ktorú zaslal vtedajší konateľ účastníka konania Marián Hagara spotrebiteľke D.F K. (bez uvedenia dátumu odoslania e-mailovej správy); z e-mailovej správy vyplýva, že vtedajší konateľ účastníka konania odmietol vrátiť spotrebiteľke uhradenú sumu za služby.

Dňa 07.05.2026 vykonal Inšpektorát SOI prostredníctvom svojich inšpektorov úkon dohľadu zameraný na vyhodnotenie informácií a dokladov predložených účastníkom konania a spotrebiteľmi za účelom preverenia spotrebiteľských podnetov č. 8057/OMP/2025, č. 9175/OMP/2025, č. 10076/OMP/2025 a č. 10218/OMP/2025.

Inšpektori SOI na základe predložených dokladov a informácií od účastníka konania a spotrebiteľov zistili, že účastník konania vytváral a následne aj uzatváral so spotrebiteľmi zmluvy o sprostredkovaní v zmysle ustanovení zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka, čo sa považuje za neprijateľnú podmienku s prihliadnutím k právnej úprave vzťahujúcej sa k spotrebiteľským zmluvám podľa § 52 až § 54 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka. V zmysle § 52 ods. 2 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka sa na všetky právne vzťahy, ktorých účastníkom je spotrebiteľ, vždy prednostne použijú ustanovenia Občianskeho zákonníka, aj keď by sa inak mali použiť normy obchodného práva. Na základe dokladov predložených zo strany spotrebiteľov a účastníka konania, bolo zistené, že účastník konania uzatvoril so spotrebiteľkou L. P. (podnet č. 8057/OMP/2025), so spotrebiteľkou D. K. (podnet č. 9175/OMP/2025), so spotrebiteľom P. M. (podnet č. 10076/OMP/2025) a so spotrebiteľkou J. V. (podnet č. 10218/OMP/2025) zmluvy o sprostredkovaní podľa § 642 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka, ktorých predmetom bolo „poskytnutie informácií a sprostredkovanie služieb v súvislosti s pobytom v Rakúsku, Nemecku alebo Južnom Tirolsku“.

V zmysle § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov nesmie obchodník používať neprijateľné podmienky v zmluvách.

V zmysle § 52 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov je spotrebiteľskou zmluvou každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára obchodník so spotrebiteľom.

V zmysle § 52 ods. 2 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov ustanovenia o spotrebiteľských zmluvách, ako aj všetky iné ustanovenia upravujúce právne vzťahy, ktorých účastníkom je spotrebiteľ, použijú sa 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 neplatné. Na všetky právne

vztťahy, ktorých účastníkom je spotrebiteľ, sa vždy prednostne použijú ustanovenia Občianskeho zákonníka, aj keď by sa inak mali použiť normy obchodného práva.

V zmysle § 52 ods. 3 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov obchodníkom je osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, a to aj prostredníctvom inej osoby, ktorá koná v jej mene alebo na jej účet.

V zmysle § 52 ods. 4 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.

V zmysle § 53 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov spotrebiteľské zmluvy nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa („neprijateľná podmienka“). 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.

Úkonom dohľadu bolo zistené, že účastník konania porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v zmluvách, čím došlo k porušeniu zákazu stanoveného obchodníkovi v zmysle § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej aj ako „zákon č. 108/2024 Z. z.“).

Inšpektori SOI na základe úkonu dohľadu vykonaného dňa 07.05.2026 taktiež zistili, že účastník konania napriek dvom doručeným výzvam nezaslal všetky požadované doklady a informácie k prevereniu spotrebiteľských podnetov č. 8057/OMP/2025, č. 9175/OMP/2025, č. 10076/OMP/2025 a č. 10218/OMP/2025. Účastník konania k preverovaným podnetom nepredložil spôsob vybavenia jednotlivých odstúpení od zmluvy uplatnených spotrebiteľmi; neposkytol vyjadrenia k jednotlivým spotrebiteľským podnetom ani vyjadrenie na základe akého ustanovenia platnej právnej úpravy účastník konania uzatvára zmluvy s fyzickými osobami (nepodnikateľmi) podľa ustanovenia zák. č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka.

Z úkonu dohľadu bol inšpektormi SOI dňa 07.05.2026 v sídle Inšpektorátu SOI spísaný inšpekčný záznam. Na základe prílohy k inšpekčnému záznamu bol účastník konania poučený pred začatím konania o porušení povinnosti v súlade s § 47 zákona č. 108/2024 Z. z. V súlade s § 32 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z. z. bola účastníkovi konania určená lehota 5 pracovných dní od doručenia inšpekčného záznamu na podanie písomného vyjadrenia k obsahu inšpekčného záznamu. Inšpekčný záznam bol účastníkovi konania dňa 07.05.2026 odoslaný do jeho elektronickej schránky prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy. Dňa 23.05.2026 (00:31:32 hod.) obdržal Inšpektorát SOI k zasielanej elektronickej správe informáciu o márnom uplynutí jej úložnej lehoty. Podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1 zákona o e-Governmente sa považuje táto úradná elektronická správa za doručeníu.

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti obchodníka bolo účastníkovi konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy formou elektronickej úradnej správy zaslané do jeho elektronickej schránky oznámenie o začatí konania o porušení povinnosti zo dňa 29.07.2026 v súlade s § 48 zákona č. 108/2024 Z. z. Dňa 14.08.2026

(00:30:17 hod.) obdržal orgán dohľadu k zasielanej elektronickej správe informáciu o márnom uplynutí jej úložnej lehoty. Podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1 zákona o e-Governmente sa považuje táto úradná elektronická správa za doručeníu.

Podľa § 25 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (ďalej len „Správny poriadok“) ak nemožno doručiť písomnosť právnickej osobe na adresu, ktorú uviedla alebo je známa, ani na adresu jej sídla uvedenú v obchodnom registri alebo v inom registri a jej iná adresa nie je správnomu orgánu známa, písomnosť sa považuje za doručeníu dňom vrátenia nedoručenej zásielky správnomu orgánu, a to aj vtedy, ak ten, kto je oprávnený konať za právnickú osobu, sa o tom nedozvie.

Podľa § 25a Správneho poriadku sa na doručenie do elektronickej schránky vzťahuje osobitný predpis o elektronickej podobe výkonu verejnej moci.

Podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1 zákona o e-Governmente sa elektronická úradná správa, vrátane všetkých elektronických dokumentov, považuje za doručeníu, ak je adresátom iná osoba ako orgán verejnej moci a ak sa doručuje do vlastných rúk, momentom uvedeným na elektronickej doručenke alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel.

V zmysle § 46 zákona č. 108/2024 Z. z. na konanie o porušení povinnosti sa vzťahuje Správny poriadok.

V zmysle § 48 písm. c) zákona č. 108/2024 Z. z. a § 33 ods. 2 Správneho poriadku mal účastník konania možnosť v stanovenej lehote 8 pracovných dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí konania o porušení povinnosti vyjadriť sa k zisteným nedostatkom, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania. Účastník konania sa k oznámeniu o začatí konania o porušení povinnosti v stanovenej lehote nevyjadril.

Orgán dohľadu preskúmal podkladový materiál v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol spoľahlivo preukázaný. Účastník konania zistenie nedostatkov nespochybnil právne relevantným spôsobom.

Orgán dohľadu je toho názoru, že stav zistený v čase výkonu dohľadu porovnaný so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi, bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny. Orgán dohľadu neskúma úmysel, ale zisťuje protiprávny stav, ktorý bol spoľahlivo zistený. V rámci svojej objektívnej zodpovednosti účastník konania zodpovedá aj za konanie zamestnancov, ktorí v jeho mene konajú alebo konali. Hodnotenie úmyslu vzhľadom na objektívnu zodpovednosť nemá právny význam.

Vykonaným dohľadom za účelom preverenia spotrebiteľských podnetov č. 8057/OMP/2025, č. 9175/OMP/2025, č. 10076/OMP/2025 a č. 10218/OMP/2025 bolo spoľahlivým spôsobom zistené, že účastník konania vytváral a následne aj uzatváral so spotrebiteľmi zmluvy o sprostredkovaní v zmysle ustanovení zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka, čo sa považuje za neprijateľnú podmienku s prihliadnutím k právnej úprave vzťahujúcej sa k spotrebiteľským zmluvám podľa § 52 až § 54 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka. V zmysle § 52 ods. 2 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka sa na všetky právne vzťahy, ktorých účastníkom je spotrebiteľ, vždy prednostne použijú ustanovenia Občianskeho zákonníka, aj keď by sa inak mali použiť normy obchodného práva. Na základe dokladov predložených zo strany spotrebiteľov a účastníka konania, bolo zistené,

že účastník konania uzatvoril so spotrebiteľkou L. P. (podnet č. 8057/OMP/2025), so spotrebiteľkou D. K. (podnet č. 9175/OMP/2025), so spotrebiteľom P. M. (podnet č. 10076/OMP/2025) a so spotrebiteľkou J. V. (podnet č. 10218/OMP/2025) zmluvy o sprostredkovaní podľa § 642 a násl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka, ktorých predmetom bolo „poskytnutie informácií a sprostredkovanie služieb v súvislosti s pobytom v Rakúsku, Nemecku alebo Južnom Tirolsku“. Týmto konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 108/2024 Z. z.

Orgán dohľadu taktiež uvádza, že v súvislosti s nedostatkami zistenými vykonaným dohľadom neprijal účastník konania žiadne dobrovoľné opatrenie v zmysle § 35 zákona č. 108/2024 Z. z. a ani orgánu dohľadu nepreukázal uzavretie a splnenie dohody so spotrebiteľmi, ktorých práva alebo právom chránené záujmy boli porušením povinnosti účastníka konania porušené.

Orgán dohľadu dodáva, že účastník konania je povinný poznať zákony, ktoré sa ho týkajú. Táto povinnosť poznať a dodržiavať zákony vychádza z ust. § 15 zákona č. 400/2015 Z. z., o tvorbe právnych predpisov a o Zbierke zákonov Slovenskej republiky, z ktorého vyplýva, že o všetkom čo bolo v Zbierke zákonov vyhlásené, sa má zato, že dňom vyhlásenia sa stalo známym každému koho sa to týka. Účastník konania teda mal a má mať vedomosti o dodržiavaní platnej právnej úpravy na úseku ochrany spotrebiteľa, v prípade, ak vykonáva ako obchodník poskytovanie služieb pre spotrebiteľov. V zmysle § 52 ods. 3 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov obchodníkom je osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, a to aj prostredníctvom inej osoby, ktorá koná v jej mene alebo na jej účet.

V zmysle § 43 ods. 1 písm. a) zákona č. 108/2024 Z. z. orgán dohľadu môže uložiť dohliadanej osobe za porušenie povinnosti podľa § 4 ods. 1 písm. g), ods. 2 písm. a), b), f) a g), § 5 ods. 1 písm. a) až k), ods. 2, § 15 ods. 1, 3 až 5, 7 až 9, § 16 ods. 1 a 2, § 17 ods. 1 až 5, 10 až 13, § 20 ods. 9 a 13, § 22 ods. 1, 2, 4 až 9 alebo za porušenie povinnosti podľa § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s § 3 ods. 2, § 19 ods. 1 a 2, § 20 ods. 1 až 3, 5, 6 a 10 a § 21 ods. 3 až 6 pokutu vo výške od 200 eur do 2 % obratu dohliadanej osoby za predchádzajúce účtovné obdobie, najviac 200 000 eur. V zmysle § 43 ods. 4 zákona č. 108/2024 Z. z. obratom podľa odsekov 1 až 3 sa rozumie súčet všetkých tržieb, výnosov alebo príjmov z predaja alebo poskytovania produktov bez nepriamych daní, ku ktorému sa pripočíta finančná pomoc poskytnutá dohliadanej osobe. V zmysle § 43 ods. 4 zákona č. 108/2024 Z. z. obratom podľa odsekov 1 až 3 sa rozumie súčet všetkých tržieb, výnosov alebo príjmov z predaja alebo poskytovania produktov bez nepriamych daní, ku ktorému sa pripočíta finančná pomoc poskytnutá dohliadanej osobe. V zmysle § 43 ods. 5 zákona č. 108/2024 Z. z. predchádzajúcim účtovným obdobím sa rozumie účtovné obdobie, za ktoré bola zostavená posledná riadna účtovná závierka. V zmysle § 43 ods. 7 písm. c) zákona č. 108/2024 Z. z., ak dohliadaná osoba nemala za predchádzajúce účtovné obdobie žiadny obrat, obrat dohliadanej osoby za predchádzajúce účtovné obdobie nemožno zistiť alebo ak bol obrat dohliadanej osoby za predchádzajúce účtovné obdobie nižší ako dolná hranica sadzby pokuty podľa odsekov 1 a 2, môže orgán dohľadu uložiť dohliadanej osobe pokutu vo výške od 200 eur do 200 000 eur, ak ide o porušenie povinnosti podľa odseku 1 písm. a).

Z dôvodu, že orgán dohľadu na základe údajov z internetovej stránky www.registeruz.sk (register Ministerstva financií Slovenskej republiky) nezistil obrat účastníka konania za predchádzajúce účtovné obdobie, orgán dohľadu postupoval v zmysle § 43 ods. 7

písm. a) zákona č. 108/2024 Z. z. Na základe uvedeného je zákonná sadzba pre účastníka konania stanovená vo výške od 200 eur do 200 000 eur.

Orgán dohľadu uložil na základe tohto rozhodnutia účastníkovi konania pokutu vo výške 1000 eur, ktorú vzhľadom na zistené nedostatky považuje za primeranú.

Pri rozhodovaní o druhu sankcie a jej výmere orgán dohľadu v súlade s ustanovením § 42 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z. z. prihliadol na závažnosť, povahu, spôsob, rozsah, trvanie a okolnosti porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dohľadu vzal v úvahu, že účastník konania ako obchodník je povinný dodržiavať všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa.

Z hľadiska závažnosti orgán dohľadu prihliadol na skutočnosť, že uzatváraním zmlúv so spotrebiteľmi v zmysle ustanovení Obchodného zákonníka sa účastník konania dopustil použitia neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách. Uvedeným konaním taktiež došlo zo strany účastníka konania k upieraniu práva spotrebiteľa na informácie. Na základe uvedeného účel sledovaný zákonom č. 108/2024 Z. z. vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 písm. b), vzhľadom na zistený nedostatok, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol. Následkom protiprávneho konania účastníka konania je upretie spotrebiteľových práv.

Z hľadiska času trvania protiprávneho konania orgán dohľadu prihliadol na skutočnosť, že účastník konania sa dopúšťal porušovania povinnosti minimálne už od dátumu 02.10.2025, kedy došlo k uzavretiu zmluvy o sprostredkovaní podľa § 642 a násl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka medzi účastníkom konania a spotrebiteľmi P. M. a J. V., pričom výkon dohľadu vo veci začal dňa 30.01.2026 zaslaním výziev na doručenie dokladov a informácií do elektronickej schránky účastníka konania.

Orgán dohľadu pri uložení pokuty taktiež negatívne zhodnotil tú skutočnosť, že účastník konania napriek dvom doručeným výzvam nezaslal všetky požadované doklady a informácie k prevereniu spotrebiteľských podnetov č. 8057/OMP/2025, č. 9175/OMP/2025, č. 10076/OMP/2025 a č. 10218/OMP/2025. Účastník konania k preverovaným podnetom napriek požiadavke uvedenej v doručených výzvach nepredložil spôsob vybavenia jednotlivých odstúpení od zmluvy uplatnených spotrebiteľmi; neposkytol vyjadrenia k jednotlivým spotrebiteľským podnetom ani vyjadrenie na základe akého ustanovenia platnej právnej úpravy účastník konania uzatvára zmluvy s fyzickými osobami (nepodnikateľmi) podľa ustanovenia zák. č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu bolo porušenie práva spotrebiteľa na informácie; nesplnenie zákonnej povinnosti obchodníka s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zisteného nedostatku a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 108/2024 Z. z., nakoľko účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informácie v zmysle § 3 ods. 1 písm. b) zákona č. 108/2024 Z. z. Orgán dohľadu prihliadol aj na špecifika konkrétneho prípadu (dohľad bol vykonaný na základe viacerých spotrebiteľských podnetov) a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú orgán dohľadu za porušenie povinnosti môže uložiť, a preto pristúpil k uloženiu pokuty, ktorú považuje v danom prípade za adekvátnu.

Taktiež orgán dohľadu uvádza, že v súvislosti so zistenými nedostatkami neprijal účastník konania žiadne dobrovoľné opatrenie v zmysle § 35 zákona č. 108/2024 Z. z. a zo

strany účastníka konania neboli splnené ani podmienky pre aplikáciu ustanovenia v zmysle § 44 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z.

Orgán dohľadu vzal ďalej do úvahy aj tú skutočnosť, že výkon dohľadu bol realizovaný na základe viacerých spotrebiteľských podnetov. V zmysle § 27 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z. z., orgán dohľadu postupuje pri výkone dohľadu nezávisle a nestranne a využíva aj podnety a návrhy od spotrebiteľov a spotrebiteľských organizácií. Orgán dohľadu nie je podnetmi a návrhmi podľa prvej vety viazaný.

Orgán dohľadu sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname spísanom dňa 07.05.2026 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení orgánu dohľadu a prihliada na všetky okolnosti prípadu, a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

Pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení orgán dohľadu okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanoveniach § 42 a § 44 zákona č. 108/2024 Z. z., prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia pričom ak ide o finančný postih, nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba do budúcnosti vyvarovala porušeniu zákonných ustanovení. Orgán dohľadu považuje uloženie pokuty v tejto výške vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze za primeranú a zároveň zodpovedajúcu zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

Pri určovaní pokuty orgán dohľadu postupoval v súlade so zákonom č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov a síce s ustanovením § 3 ods. 5, v zmysle ktorého správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely, a teda sú povinné objektívne podobné prípady rozhodovať zhodne. Orgán dohľadu má za to, že pokuta uložená účastníkovi konania, nevykazuje neodôvodnené rozdiely s prípadmi iných podnikateľských subjektov za obdobné porušenie zákona, je uložená odôvodnene, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.