Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj
Predmestská 71, P.O.Box B-89, 011 79 Žilina

Číslo: PP/0132/05/2025 **Dňa: 24.03.2026**

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný **správny orgán** podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. e/, § 4 ods. 1, § 4 ods. 2 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, § 26 ods.1 písm. b) zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len zákon o ochrane spotrebiteľa) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (ďalej len Správny poriadok), rozhodol takto:

účastníkovi konania:
obchodné meno: **YVEX, s.r.o.**
sídlo: **Plynárenská 7/A, 821 09 Bratislava**
v zast.: AK LEGAL s.r.o., Plynárenská 7/A, 821 09 Bratislava, IČO: 50 326 511
(na základe plnomocenstva zo dňa 25.02.2026)
dátum a miesto výkonu dohľadu: výkon dohľadu na diaľku začal 18.06.2025 inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj zaslaním *Oznamu o výkone dohľadu na diaľku a výzvy na doručenie dokladov* zo dňa 18.06.2025 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, pokračoval zaslaním *Oznámenia a výzvy na doručenie písomného vyjadrenia k zisteniam* zo dňa 06.08.2025 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk a bol ukončený zaslaním inšpekčného záznamu zo dňa 22.10.2025 na diaľku prostredníctvom portálu www.slovensko.sk) do elektronickej schránky účastníka konania
IČO: **36 369 420**

pre porušenie zákazu podľa **§ 4 ods.2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa** v nadväznosti na **§ 9 ods. 1, § 9 ods.5, § 9 ods.6 a § 10 ods. 1 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa,** podľa ktorého **obchodník nesmie používať nekalé obchodné praktiky, a to vo forme klamlivého konania vo vzťahu k rozsahu záväzkov obchodníka,** keď bolo za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu zaevidovaného pod poradovým číslom P-105/2025 (4157/OMP/2025) zistené, že spotrebiteľka dňa 18.05.2025 prostredníctvom webového portálu www.booking.com vykonala rezerváciu ubytovacích služieb v zariadení, ktoré prevádzkuje účastník konania ako obchodník: rezort Gothal Apartmány a Penzióny, Liptovská osada v termíne od 23.05.2025 do 25.05.2025 v cene 229,50 € (doklad: zálohová faktúra č. FZ0920250991 zo dňa 20.05.2025; faktúra č. FA2025001354 zo dňa 25.05.2025) a zároveň dňa 23.05.2025 zložila peňažný depozit vo výške 50,-€ (doklad: Predautorizácia na sumu 50,- € zo dňa 23.05.2025); podľa znenia *Všeobecných obchodných podmienok pre ubytovacie zariadenia prevádzkované spoločnosťou YVEX, s.r.o.*, čl. VII bod. 3 Práva a povinnosti poskytovateľa je *poskytovateľ oprávnený bezprostredne pred začatím poskytovania služieb alebo kedykoľvek počas poskytovania služieb požiadať klienta o zloženie depozitu vytvorením dočasnej blokácie peňažných prostriedkov na bankovom účte klienta prostredníctvom kreditnej karty alebo debetnej karty klient cez terminál poskytovateľa ako tzv. predautorizovanú platbu alebo zložením peňažných prostriedkov v hotovosti do rúk poskytovateľa, ak výška depozitu neprekračuje sumu vo výške 5.000,00 €. Ak klient odmietne zložiť depozit podľa prvej vety tohto bodu VOP, poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy o poskytnutí služieb.“...*Zároveň podľa čl. VII bod. 4 Práva a povinnosti poskytovateľa týchto všeobecných obchodných podmienok platí, že „*po skončení poskytovania služieb poskytovateľ vráti klientovi nespotrebovanú časť depozitu a to bez zbytočného odkladu, najneskôr do 3 (slovom troch) pracovných dní odo dňa skončenia poskytovania služieb.“*, pričom depozit bol spotrebiteľke zo strany obchodníka vrátený (odblokovaný) až dňa 29.05.2025 (doklad: Storno – suma 50,- € zo dňa 29.05.2025), a teda nie vo vyššie uvedenej lehote deklarovanej v rámci všeobecných obchodných podmienok obchodníka, čím účastník konania porušil zákaz nekalej obchodnej praktiky klamlivým konaním, ktoré zapríčinilo alebo mohlo zapríčiniť, že spotrebiteľ urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože bol uvedený do omylu alebo mohol byť uvedený do omylu, a to aj ak bola táto informácia vecne správna vo vzťahu k k rozsahu záväzkov obchodníka podľa § 4 ods.2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa v nadväznosti na § 9 ods. 1, § 9 ods.5, § 9 ods.6 a § 10 ods. 1 písm. c) tohto právneho predpisu.

u k l a d á

podľa § 43 ods. 1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **220,- €, slovom dvestodvadsať eur**, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-01320525.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 18.06.2025 bol inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj začatý výkon dohľadu na diaľku zaslaním *Oznamu o výkone dohľadu na diaľku a výzvy na doručenie dokladov* zo dňa 18.06.2025 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, pokračoval zaslaním *Oznámenia a výzvy na doručenie písomného vyjadrenia k zisteniam* zo dňa 06.08.2025 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk a bol ukončený zaslaním inšpekčného záznamu zo dňa 22.10.2025 na diaľku prostredníctvom portálu www.slovensko.sk) do elektronickej schránky účastníka konania. Pri výkone dohľadu boli zistené nasledovné nedostatky, ktoré sú zdokumentované v inšpekčnom zázname zo dňa: 22.10.2025.

Kontrola bola zameraná na prešetrenie spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom P – 105/2025 (4157/OMP/2025).

Výkonom dohľadu na diaľku bolo zistené, že spotrebiteľka dňa 18.05.2025 prostredníctvom webového portálu www.booking.com vykonala rezerváciu ubytovacích služieb v zariadení prevádzkovanom účastníkom konania: rezort Gothal Apartmány a Penzióny, Liptovská Osada v termíne od 23.05.2025 do 25.05.2025 v cene 229,50 € (doklad: zálohová faktúra č. FZ0920250991 zo dňa 20.05.2025; faktúra č. FA2025001354 zo dňa 25.05.2025) a zároveň dňa 23.05.2025 zložila peňažný depozit vo výške 50,-€ (doklad: Predautorizácia na sumu 50,- € zo dňa 23.05.2025). Podľa znenia *Všeobecných obchodných podmienok pre ubytovacie zariadenia prevádzkované spoločnosťou YVEX, s.r.o.*, čl. VII bod. 3 Práva a povinnosti poskytovateľa je *poskytovateľ oprávnený bezprostredne pred začatím poskytovania služieb alebo kedykoľvek počas poskytovania služieb požiadať klienta o zloženie depozitu vytvorením dočasnej blokácie peňažných prostriedkov na bankovom účte klienta prostredníctvom kreditnej karty alebo debetnej karty klient cez terminál poskytovateľa ako tzv. predautorizovanú platbu alebo zložením peňažných prostriedkov v hotovosti do rúk poskytovateľa, ak výška depozitu neprekračuje sumu vo výške 5.000,00 €. Ak klient odmietne zložiť depozit podľa prvej vety tohto bodu VOP, poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy o poskytnutí služieb.“...*Zároveň podľa čl. VII bod. 4 Práva a povinnosti poskytovateľa týchto všeobecných obchodných podmienok platí, že „*po skončení poskytovania služieb poskytovateľ vráti klientovi nespotrebovanú časť depozitu a to bez zbytočného odkladu, najneskôr do 3 (slovom troch) pracovných dní odo dňa skončenia poskytovania služieb.“*.
Depozit bol spotrebiteľke zo strany obchodníka vrátený (odblokovaný) až dňa 29.05.2025 (doklad: Storno – suma 50,- € zo dňa 29.05.2025), a teda nie vo vyššie uvedenej lehote deklarovanej v rámci všeobecných obchodných podmienok obchodníka, čím sa obchodník dopustil porušenia zákazu nekalej obchodnej praktiky klamlivým konaním, ktorá zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k rozsahu záväzkov obchodníka.

Na základe zistenia vyššie uvedených nedostatkov bola účastníkovi konania zaslaná písomnosť- *Oznámenie a výzva na doručenie písomného vyjadrenia k zisteniam* zo dňa 06.08.2025, s výzvou na vyjadrenie sa k predmetných zisteniam so stanovenou lehotou do 5 pracovných dní od prevzatia tejto písomnosti. Vo vyjadrení, ktoré bolo správnemu orgánu doručené dňa 01.09.2025, konateľ spoločnosti uviedol, správny orgán cituje: „*Ako už spoločnosť YVEX uviedla a preukázala predloženými dôkazmi, spoločnosť YVEX v zmysle relevantným Všeobecných obchodných podmienok poskytovateľa služieb YVEX, s.r.o. pre ubytovacie zariadenia v rezorte Gothal Liptovský Osada počas pobytu Spotrebiteľky v ubytovacom zariadení dočasne zablokovala tzv. depozit vo výške 50,-€ (ďalej len „Depozit“). Po skončení pobytu Spotrebiteľky v ubytovacom*

zariadení bol Depozit Spotrebiteľke vrátený formou stornovania blokovanej platby vo výške Depozitu. Ako to vyplýva z predložených dôkazov, pobyt Spotrebiteľky v ubytovacom zariadení sa skončil dňa 25.05.2025. Depozit bol zo strany spoločnosti YVEX Spotrebiteľke vrátený dňa 29.05.2025. Akékoľvek ďalšie zdržanie pripísania Depozitu na bankový účet Spotrebiteľky nebolo spôsobené konaním či nekonaním spoločnosti YVEX, ale výlučne konaním banky, v ktorej mala Spotrebiteľka zriadený bankový účet. Spoločnosť YVEX teda riadne vrátila Spotrebiteľke zložený Depozit a v tejto súvislosti so Spotrebiteľkou aj viedla komunikáciu ohľadne vrátenia Depozitu a preukázala Spotrebiteľke vrátenie Depozitu. Zamestnanec spoločnosti YVEX, ktorý vykonal vrátenie Depozitu Spotrebiteľke (t.j. storno blokácie platby), vykonal toto dňa 29.05.2025 o 09.04 hod. dopoludnia, t.j. v tretí pobytový deň po skončení pobytu Spotrebiteľky. Keďže pobytový deň začína o 12.00 hod. v deň príchodu hosťa a končí o 12.00 hod. v deň odchodu hosťa, storno Depozitu bolo zamestnancom spoločnosti YVEX vykonané do konca tretieho pobytového dňa po skončení pobytu Spotrebiteľky (t.j. do 12.00 hod. dňa 29.05.2025). Cieľom spoločnosti YVEX v žiadnom prípade nebolo použitie akejkoľvek nezákonnej obchodnej praktiky či klamlivé konanie vo vzťahu k Spotrebiteľke. Uvedené preukazuje už fakt, že spoločnosť YVEX so Spotrebiteľkou riadne a ochotne komunikovala a Depozit jej vrátila. Ak Slovenská obchodná inšpekcia vyhodnotí akékoľvek porušenie na strane spoločnosti YVEX, spoločnosť YVEX si v tejto súvislosti dovoľuje uviesť, že Depozit bol Spotrebiteľke vrátený, a teda ak by aj došlo k porušeniu na strane spoločnosti YVEX, okamžite došlo aj k náprave tohto stavu. Spoločnosť YVEX má zároveň za to, že ak by aj išlo o oneskorenie s vrátením Depozitu, toto oneskorenie by trvalo maximálne necelý jeden (1) deň. Spoločnosť YVEX má preto za to, že nebola naplnená definícia klamlivého konania v zmysle ust. § 10 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Spoločnosť YVEX má za to, že nejde o prípad, kedy by Spotrebiteľka urobila rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobila, len na základe toho, že by bol Spotrebiteľke Depozit vrátený o menej ako jeden (1) celý deň skôr. Vzhľadom na vyššie uvedené si spoločnosť YVEX týmto dovoľuje úctivo požiadať Slovenskú obchodnú inšpekciu (v prípade, že vyhodnotí existenciu porušenia na strane spoločnosti YVEX spočívajúcu vo vrátení Depozitu dňa 29.05.2025 o 9.04 hod. dopoludnia), aby prihliadla na nižšiu závažnosť, povahu, spôsob, malý rozsah, minimálne trvanie a okolnosti konanie spoločnosti YVEX. Spoločnosť YVEX zároveň uvádza, že nedošlo k negatívnym dôsledkom na strane Spotrebiteľky a ak by aj k akýmkoľvek negatívnym dôsledkom vo vzťahu k Spotrebiteľke došlo, spoločnosť YVEX má za to, že tieto boli okamžite odstránené, keďže Depozit bol Spotrebiteľke zo strany spoločnosti YVEX riadne a v celosti vrátený dňa 29.05.2025. Spoločnosť YVEX zároveň svojim konaním nezískala žiadne finančné výhody (a ani nemala taký úmysel) a v predchádzajúcich obdobiach sa nedopustila žiadneho porušenie právnych predpisov. Spoločnosť YVEX záverom uvádza, že nikdy nemala a nemá v úmysle akokoľvek porušovať svoje zákonné povinnosti vo vzťahu k spotrebiteľom a dbá na dodržiavanie práv spotrebiteľov.“

Následne bola účastníkovi konania zaslaná *Výzva na doručenie (doplnenie) dokladov* zo dňa 25.09.2025, pričom dňa 10.10.2025 bola orgánu dohľadu okrem žiadaných kópií dokladov doručená písomnosť: *Odpoveď spoločnosti YVEX na Výzvu na doručenie (doplnenie) dokladov* zo dňa 25.09.2025, v ktorej ako svoje vyjadrenie uviedol: „*.... 5. Písomné vyjadrenie spoločnosti YVEX k predmetnej veci Spoločnosť YVEX sa v celom rozsahu pridržiava svojho vyjadrenia s názvom „Vyjadrenie spoločnosti YVEX k Oznámeniu a výzve na doručenie písomného vyjadrenia k zisteniam zo dňa 06.08.2025“ zo dňa 01.09.2025, ktoré spoločnosť YVEX doručila Slovenskej obchodnej inšpekcii.“*

Orgán dohľadu po oboznámení sa so všetkými predloženými dokladmi a vyjadreniami účastníka konania zotrváva na svojom stanovisku, že tieto vyjadrenia nespochybnili zistený skutkový stav a jeho právne posúdenie. Z predloženého dokladu *:* Storno – suma 50,- € zo dňa 29.05.2025*,* je nepochybne zrejmý dátum, kedy bola suma vo výške 50,- € ako nespotrebovaný depozit

spotrebiteľke vrátená, a teda nebola dodržaná lehota na vrátenie, ku ktorej sa účastník konania zaviazal v rámci svojich obchodných podmienok. V danom prípade bolo poskytovanie služieb ubytovania ukončené dňa 25.05.2025, a teda nemožno uvažovať o dodržaní lehoty v súvislosti s vykonaním storna zamestnancom „do konca tretieho pobytového dňa po skončení pobytu."

Práve znenie obchodných podmienok obchodníka je pre spotrebiteľa smerodajným, pričom sa jedná o ním definované práva a povinnosti, ku ktorým sa zaviazal vo vzťahu k spotrebiteľom. Pre spotrebiteľa predstavujú informácie, na základe ktorých sa môže rozhodovať o to, či zmluvu uzatvorí a rozhodnutie o obchodnej transakcii uskutoční alebo nie. Zákon o ochrane spotrebiteľa definuje rozhodnutie o obchodnej transakcii ako rozhodnutie spotrebiteľa o tom, či, ako a za akých podmienok spotrebiteľ výrobok alebo službu zakúpi, zaplatí zaň vcelku alebo po častiach, alebo si uplatní právo zo záväzkového vzťahu vo vzťahu k výrobku bez ohľadu na to, či sa spotrebiteľ rozhodne konať alebo zdržať konania.

Daným konaním účastníka konania bol spotrebiteľ uvedený do omylu ohľadom rozsahu záväzku obchodníka, a to konkrétne vo vzťahu k záväzku deklarovanému v rámci obchodných podmienok účastníka konania o vrátení časti nespotrebovaného depozitu, ktorý sa zaviazal vrátiť bez zbytočného odkladu, najneskôr do troch pracovných dní, čo bolo jednoznačne preukázané ako nedodržané. V dôsledku uvedeného mohol spotrebiteľ prijať rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. Predmetná skutočnosť jasne vyplýva z obsahu spotrebiteľského podnetu.

Po preskúmaní celej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný, a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Pre posúdenie zodpovednosti účastníka konania je rozhodujúci stav zistený v čase kontroly. Správny orgán prihliadol na okolnosti konkrétneho prípadu, závažnosť, povahu, spôsob, rozsah, trvanie porušenia povinnosti, ako aj na to, že sa účastník konania v predchádzajúcom období nedopustil porušenia právnych predpisov a taktiež záujem účastníka konania o odstránenie alebo o zmiernenie negatívnych dôsledkov porušenia povinnosti vo vzťahu k spotrebiteľom, ktorý preukázateľne prejavil do vydania rozhodnutia o uložení sankcie.
Uvedeným konaním sa účastník konania ako obchodník dopustil nekalej obchodnej praktiky klamlivým konaním, ktoré zapríčinilo alebo mohlo zapríčiniť, že spotrebiteľ urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože bol uvedený do omylu alebo mohol byť uvedený do omylu, a to aj ak bola táto informácia vecne správna vo vzťahu rozsahu záväzkov obchodníka podľa § 4 ods.2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa v nadväznosti na § 9 ods. 1, § 9 ods.5, § 9 ods.6 a § 10 ods. 1 písm. c) tohto právneho predpisu.

Podľa § 1 ods. 1 písm. a) zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len zákon o ochrane spotrebiteľa) tento zákon upravuje práva a povinnosti spotrebiteľov1), obchodníkov2) a iných osôb pri ponuke, predaji a poskytovaní produktov, pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy3) (ďalej len „zmluva") a v súvislosti s ňou.
Podľa § 52 ods. 3 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka je obchodníkom 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.

Podľa § 52 ods. 4 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka je spotrebiteľom fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.

Podľa § 2 písm. j) zákona o ochrane spotrebiteľa je obchodnou praktikou konanie, opomenutie konania, spôsob správania alebo vyjadrovania, obchodná komunikácia vrátane reklamy a marketingu obchodníka, priamo spojené s propagáciou, ponukou, predajom, dodaním alebo poskytnutím produktu spotrebiteľovi.

Podľa § 4 ods.2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa obchodník nesmie používať nekalé obchodné praktiky.
Podľa § 9 ods.1 zákona o ochrane spotrebiteľa sa obchodná praktika považuje za nekalú, ak

a) je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti a
b) vo vzťahu k produktu podstatne narušuje alebo môže podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa, ku ktorému sa obchodná praktika dostane, alebo ku ktorému je adresovaná, alebo priemerného člena skupiny spotrebiteľov, ak je obchodná praktika orientovaná na určitú skupinu spotrebiteľov.

Podľa § 9 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa sa rozhodnutím o obchodnej transakcii rozumie akékoľvek rozhodnutie spotrebiteľa o tom, či, ako a za akých podmienok produkt kúpi, zaplatí zaň vcelku alebo po častiach, ponechá si ho alebo s ním bude ďalej nakladať, alebo si uplatní právo zo zmluvy bez ohľadu na to, či sa spotrebiteľ rozhodne konať alebo zdržať sa konania.

Podľa § 9 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa sa za nekalú obchodnú praktiku považuje klamlivé konanie, klamlivé opomenutie konania a agresívna obchodná praktika. Zoznam obchodných praktík, ktoré sa vždy považujú za nekalé, je uvedený v prílohe č. 1.

Podľa § 9 ods.6 zákona o ochrane spotrebiteľa sú nekalé obchodné praktiky zakázané pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie. Používanie nekalých obchodných praktík sa zakazuje aj v súvislosti s plnením záväzku spotrebiteľa vrátane vymáhania pohľadávky vyplývajúcej zo zmluvy.

Podľa § 10 ods.1 zákona o ochrane spotrebiteľa sa klamlivým konaním rozumie obchodná praktika, ktorá zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k
a)existencii produktu alebo k povahe produktu,
b)hlavným vlastnostiam produktu, ako sú jeho dostupnosť, výhody, riziká, vyhotovenie, zloženie, príslušenstvo, pomoc a služby poskytované po predaji produktu, zodpovednosť za vady, výrobný postup, dátum výroby alebo dodania, spôsob dodania, účel použitia, možnosti využitia, množstvo, špecifikácia, zemepisný pôvod alebo obchodný pôvod, očakávané výsledky použitia alebo výsledky a podstatné ukazovatele skúšok alebo kontrol vykonaných na produkte,
c)rozsahu záväzkov obchodníka, motívom pre obchodnú praktiku, charakteru procesu predaja, akémukoľvek vyhláseniu alebo symbolu týkajúcemu sa priameho alebo nepriameho sponzorstva alebo schválenia obchodníka alebo produktu,
d)cene, spôsobu výpočtu ceny alebo k existencii osobitnej cenovej výhody,
e)potrebe údržby, náhradného dielu, výmeny alebo opravy,
f)osobe, vlastnosti a právu obchodníka alebo jeho splnomocnenca, ako sú jeho totožnosť, majetok, kvalifikácia, postavenie, uznanie, členstvo v organizáciách, právne vzťahy, vlastníctvo práv vyplývajúcich z obchodného alebo duševného vlastníctva, ocenenia alebo vyznamenania,
g)právu spotrebiteľa vrátane práv zo zodpovednosti za vady produktu, alebo
h)rizikám, ktorým môže byť spotrebiteľ vystavený.

V zmysle § 26 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa dohľad nad dodržiavaním povinností obchodníka, prevádzkovateľa online trhu, organizátora predajnej akcie, výrobcu, splnomocneného zástupcu výrobcu, dovozcu, distribútora, iného hospodárskeho subjektu, osoby, ktorá v mene veriteľa alebo vo vlastnom mene uplatňuje alebo vymáha pohľadávku súvisiacu so zmluvou, a inej

osoby, ktorej tento zákon alebo právne záväzný akt Európskej únie ukladá povinnosť okrem spotrebiteľa (ďalej len „dohliadaná osoba“) vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk písomnosťou zo dňa 10.02.2026 s dátumom doručenia dňa 25.02.2026, **oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.** V zmysle § 48 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa bola účastníkovi konania poskytnutá možnosť, aby sa pred vydaním rozhodnutia mohol vyjadriť k dôvodom konania.
Dňa 06.03.2026 bolo orgánu dohľadu prostredníctvom portálu www.slovensko.sk doručené *Vyjadrenie k Oznámeniu o začatí správneho konania* zo dňa 06.03.2026, v ktorom splnomocnený zástupca účastníka konania (na základe priloženého plnomocenstva zo dňa 25.02.2026) uviedol, správny orgán cituje:
„*Ad. Skutkový stav*
Spoločnosť YVEX uvádza, že spotrebiteľka vykonala rezerváciu ubytovania v rezorte Gothal Liptovská Osada prostredníctvom portálu na rezerváciu ubytovaní Booking.com a následne objednanú službu využila v termínoch od 23.05.2025 do 25.05.2025.
Spoločnosť YVEX v zmysle relevantných Všeobecných obchodných podmienok poskytovateľa služieb YVEX, s.r.o. pre ubytovacie zariadenia v rezorte Gothal Liptovská Osada (ďalej len „VOP“) počas pobytu spotrebiteľky v ubytovacom zariadení dočasne zablokovala tzv. depozit vo výške 50,- EUR (ďalej len „Depozit“). Po skončení pobytu spotrebiteľky v ubytovacom zariadení bol Depozit spotrebiteľke vrátený formou stornovania blokovanej platby vo výške Depozitu, a to dňa 29.05.2025 o 09.04 hod. dopoludnia. Spoločnosť YVEX teda vrátila spotrebiteľke predmetný Depozit v prvý deň po uplynutí lehoty troch (3) pracovných dní na vrátenie v zmysle VOP, a to hneď v ranných hodinách. Spoločnosť YVEX sa teda nedopatrením dostala do omeškania s vrátením Depozitu trvajúceho približne 9 hodín (od skončenia posledného pracovného dňa uvedenej trojdňovej lehoty). Spoločnosť YVEX nemala v žiadnom prípade v úmysle použiť akúkoľvek nekalú obchodnú praktiku či klamlivé konanie vo vzťahu k spotrebiteľke. Uvedené preukazuje už fakt, že spoločnosť YVEX spotrebiteľke Depozit vrátila oneskorene o ani nie jeden celý pracovný deň. Ak teda aj zo strany spoločnosti YVEX došlo k porušeniu Zákona o ochrane spotrebiteľov, obratom (a ešte pred započatím akejkoľvek komunikácie so spotrebiteľkou či kontrolnej činnosti zo strany Slovenskej obchodnej inšpekcie) a dobrovoľne došlo aj k náprave tohto stavu. Spoločnosť YVEX si dovoľuje opätovne zdôrazniť, že oneskorenie s vrátením Depozitu, ktorého sa spoločnosť YVEX mala dopustiť, trvalo menej ako jeden (1) celý deň. Zároveň zo strany spoločnosti YVEX nešlo o úmyselné konanie, ale o výnimočný jediný prípad porušenia povinnosti, ktoré trvalo veľmi krátky čas a ktoré spoločnosť YVEX sama iniciatívne a obratom odstránila. Ad. Správne konanie o uložení pokuty V zmysle ust. § 42 ods. 3 Zákona o ochrane spotrebiteľa platí, že: „Orgán dohľadu pri rozhodovaní o druhu sankcie a jej výmere prihliada na a) závažnosť, povahu, spôsob, rozsah, trvanie a okolnosti porušenia povinnosti, b) záujem dohliadanej osoby o odstránenie alebo o zmiernenie negatívnych dôsledkov porušenia povinnosti vo vzťahu k spotrebiteľom, ktorý preukázateľne prejavila do vydania rozhodnutia o uložení sankcie, c) predchádzajúce porušenia právnych predpisov, ktorých sa obchodník dopustil, d) finančné výhody, ktoré dohliadaná osoba získala porušením povinnosti, alebo finančné straty, ktoré dohliadaná osoba v dôsledku porušenia povinnosti neutrpela, ak má orgán dohľadu tieto informácie k dispozícii, e) sankciu uloženú príslušným orgánom iného členského štátu za rovnaké porušenie povinnosti, ak ide o porušenie povinnosti v rozsahu podľa osobitného predpisu,109) f) iné priťažujúce a poľahčujúce okolnosti.“. V zmysle ust. § 44 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa platí, že: „Sadzba pokuty za porušenie povinnosti podľa tohto zákona alebo podľa právne záväzného aktu Európskej únie sa znižuje na polovicu, ak dohliadaná osoba po začatí konania o porušení povinnosti do vydania rozhodnutia o uložení pokuty orgánu dohľadu preukáže, že ukončila porušovanie povinnosti a ak to povaha porušenia pripúšťa, že vykonala nápravu v prospech spotrebiteľov, ktorí boli poškodení porušením

povinnosti alebo ich práva alebo právom chránené záujmy boli inak dotknuté.“. Spoločnosť YVEX si v nadväznosti na vyššie citované ustanovenia Zákona o ochrane spotrebiteľa dovoľuje uviesť, že porušenie povinnosti na strane spoločnosti YVEX nebolo úmyselné a zo strany spoločnosti YVEX došlo k dobrovoľnému a okamžitému vráteniu Depozitu spotrebiteľke, čo preukazuje, že konanie spoločnosti YVEX nedosiahlo takú závažnosť a nie je takej povahy a spôsobu, ktorý by opodstatňoval uloženie pokuty. Rovnako krátke trvanie porušenia a okolnosti oneskorenia s vrátením Depozitu nedosiahli takej intenzity, aby bolo opodstatnené uloženie pokuty spoločnosti YVEX. Spoločnosť YVEX zároveň preukázala, že porušenie obratom odstránila, ochotne komunikovala so spotrebiteľkou, a teda mala preukázateľný záujem o odstránenie negatívnych dôsledkov porušenia povinnosti vo vzťahu k spotrebiteľke. Spoločnosť YVEX sa zároveň v minulosti nedopustila porušenia právnych predpisov, porušením povinnosti nezískala žiadnu finančnú výhodu a v minulosti jej neboli uložené žiadne sankcie príslušným orgánom iného členského štátu za rovnaké porušenie povinnosti. Vzhľadom na vyššie uvedené si spoločnosť YVEX týmto dovoľuje úctivo požiadať Slovenskú obchodnú inšpekciu, aby prihliadla na nižšiu závažnosť, povahu, spôsob, malý rozsah, minimálne trvanie a okolnosti porušenia povinnosti na strane spoločnosti YVEX a zohľadnila tieto ako poľahčujúce okolnosti. Spoločnosť YVEX si v nadväznosti na uvedené dovoľuje úctivo požiadať Slovenskú obchodnú inšpekciu, aby neudelila spoločnosti YVEX pokutu, resp. (ak vyhodnotí udelenie pokuty ako nevyhnutné) aby udelila spoločnosti YVEX pokutu na spodnej hranici možnej výšky stanovenej Zákonom o ochrane spotrebiteľa.“ – koniec citátu.

Ako už správny orgán uviedol vyššie, pri rozhodovaní o druhu a výmere sankcie vzal do úvahy a zohľadnil všetky kritériá podľa § 42 a § 43 zákona o ochrane spotrebiteľa vrátane dobrovoľnej nápravy protiprávneho stavu, dĺžku jeho trvania, rozsah a ďalšie okolnosti. Taktiež prihliadol na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť, a to podľa § 43 ods.1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa až do výšky 2% obratu dohliadanej osoby za predchádzajúce účtovné obdobie. V ostatnej časti sa správny orgán vyjadril na str. 4 a 5 tohto rozhodnutia a zotrváva na týchto vyjadreniach.

Zároveň uvádzame, že správne delikty právnických osôb sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu právnickej osoby. Podstatné je to, či k porušeniu zákona objektívne došlo. Subjektom deliktu je právnická osoba spôsobilá na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania tak zodpovedá za porušenie povinnosti založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt.

Za zistený nedostatok, a tým aj preukázané porušenia zákona, citované vo výrokovej časti tohoto rozhodnutia, zodpovedá účastník konania ako obchodník podľa zákona o ochrane spotrebiteľa – **YVEX, s.r.o.**

Vykonanou kontrolou bolo zistené, že skutkový stav nezodpovedal požiadavkám všeobecne záväzného právneho predpisu, keď sa účastník konania dopustil nekalej obchodnej praktiky vo forme klamlivého konania, ktoré zapríčinilo alebo mohlo zapríčiniť, že spotrebiteľ urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože bol uvedený do omylu alebo mohol byť uvedený do omylu, a to aj ak bola táto informácia vecne správna vo vzťahu k rozsahu záväzkov obchodníka. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný, alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Tým bol porušený § 4 ods. 2 písm. a) v nadväznosti na § 9 ods.1, § 9 ods.5, § 9 ods.6 a § 10 ods.1 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri rozhodovaní o druhu a výmere sankcie prihliadol orgán dohľadu podľa § 42 ods.3 zákona o ochrane spotrebiteľa na závažnosť, povahu, spôsob, rozsah, trvanie a okolnosti porušenia

povinnosti, predchádzajúce porušenia právnych predpisov, ktorých sa obchodník dopustil a taktiež záujem účastníka konania o odstránenie alebo o zmiernenie negatívnych dôsledkov porušenia povinnosti vo vzťahu k spotrebiteľom, ktorý preukázateľne prejavil do vydania rozhodnutia o uložení sankcie.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinnosti účastníka konania, ktorý v rozpore s odbornou starostlivosťou porušil zákaz použitia nekalej obchodnej praktiky formou klamlivého konania vo vzťahu rozsahu záväzkov obchodníka, ktoré bolo spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa, keď pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania v rozpore s informáciou uvedenou v čl. VII bod. 4 svojich všeobecných obchodných podmienok: *Práva a povinnosti poskytovateľa*, nevrátil zložený depozit spotrebiteľke v deklarovanej lehote do troch pracovných dní odo dňa skončenia poskytovania služieb, ku ktorej sa zaviazal, pričom predmetné konanie bolo spôsobilé uviesť spotrebiteľa do omylu a mohlo zapríčiniť, že tento urobí o obchodnej transakcii rozhodnutie, ktoré by inak neurobil.

Správny orgán prihliadal v zmysle vyššie uvedeného na závažnosť predmetného protiprávneho konania, keďže nedodržaním týchto povinností účastník konania reálne obmedzil rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa, nakoľko porušením zákazu nekalých obchodných praktík zo strany účastníka konania, a to vo forme klamlivého konania stanovením lehoty na vrátenie nespotrebovanej časti depozitu, ktorá nebola v skutočnosti dodržaná, mohlo preukázateľne dôjsť k zmene ekonomického správania spotrebiteľa.
Konaním účastníka konania boli naplnené všetky znaky nekalej obchodnej praktiky: t. j. rozpor s požiadavkami odbornej starostlivosti a podstatné narušenie ekonomického správania priemerného spotrebiteľa, keď spotrebiteľ rozumne očakával od obchodníka pri konaní, t. j. pri vrátení sumy zálohy v deklarovanej lehote.

Pri určovaní výšky postihu vzal správny orgán do úvahy aj to, že účel zvýšenej ochrany spotrebiteľa, ktorý uzatvára spotrebiteľskú zmluvu, nebol z dôvodov porušenia povinností splnený. Spotrebiteľ v dobrej viere uzatvára zmluvu s obchodníkom, od ktorého očakáva, že vzhľadom na predmet jeho podnikania koná v súlade s odbornou starostlivosťou. Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Z hľadiska času trvania protiprávneho konania správny orgán zohľadnil, že finančný depozit, ktorý mal byť spotrebiteľovi vrátený dňa 28.05.2025, bol napokon zo strany účastníka konania vrátený s krátkym časovým odstupom, a to dňa 29.05.2025.

Orgán dohľadu sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 22.10.2025, vyjadreniami účastníka konania zo dňa 01.09.2025, 10.10.2025 a 06.03.2026 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení orgánu dohľadu, z rozsahu a významu zistených nedostatkov a okolností prípadu. Správny orgán vzal do úvahy aj tú skutočnosť, že na predmetné zistené protiprávne konanie upozorňoval spotrebiteľský podnet. Zo strany orgánu dohľadu neboli zistené žiadne predchádzajúce porušenia právnych predpisov, ktorých sa účastník konania dopustil v minulom období.

Ako obchodník podľa § 52 ods.3 zákona č. 46/1964 Zb. Občianskeho zákonníka nesmie YVEX, s.r.o. v zmysle ustanovení § 4 ods. 2 písm. a) v nadväznosti na § 9 ods.1, § 9 ods.5, § 9 ods.6, § 10 ods.1 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa používať nekalé obchodné praktiky.

Správny orgán zhodnotil jednotlivé dôkazné prostriedky podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy vo vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinností obchodníka bolo objektívne preukázané. Správny orgán je viazaný zásadou zákonnosti, v intenciách ktorej je povinný v konaní a pri rozhodovaní zachovať procesné predpisy ako aj predpisy hmotnoprávne. Správny orgán je ďalej povinný dodržiavať zásadu materiálnej (objektívnej) pravdy spoločne so zásadou zákonnosti a zásadou voľného hodnotenia dôkazov v zmysle ustanovenia § 34 ods. 5 zákona o správnom konaní. Táto zásada vyslovuje požiadavku, podľa ktorej správny orgán je povinný zistiť skutočný stav veci, ktorý následne subsumuje pod príslušnú právnu normu zákona o ochrane spotrebiteľa.
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako orgán dohľadu, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v tomto prípade spoľahlivo preskúmaný.

Podľa § 43 ods.1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa 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.

Podľa § 43 ods.4 zákona o ochrane spotrebiteľa sa obratom podľa odsekov 1 až 3 rozumie súčet všetkých tržieb, výnosov alebo príjmov z predaja alebo poskytovania produktov bez nepriamych daní, ku ktorému sa pripočíta finančná pomoc poskytnutá dohliadanej osobe. Do obratu podľa odseku 2 a odseku 3 písm. b) a d) sa započíta obrat dohliadanej osoby vo všetkých členských štátoch, v ktorých porušenie povinnosti dohliadanej osoby spôsobilo, spôsobuje alebo môže spôsobiť ujmu na kolektívnych záujmoch spotrebiteľov, ak je možné zistiť obrat v iných členských štátoch. Obrat vyjadrený v cudzej mene sa prepočíta na eurá, pričom na prepočet cudzej meny na eurá sa použije priemer referenčných výmenných kurzov určených a vyhlásených Európskou centrálnou bankou alebo Národnou bankou Slovenska, ktoré sú platné pre príslušné účtovné obdobie.

Podľa § 43 ods.5 zákona o ochrane spotrebiteľa sa predchádzajúcim účtovným obdobím rozumie účtovné obdobie, za ktoré bola zostavená posledná riadna účtovná závierka.

Pri určovaní výšky pokuty postupoval orgán dohľadu v súlade s § 42 a § 43 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď pri stanovení výšky sankcie vychádzal z riadnej účtovnej závierky účastníka konania zostavenej k 31.12.2024, z obsahu ktorej vyplýva, že účastník konania dosiahol za predchádzajúce účtovné obdobie obrat 3 310 454,- €, pričom 2% z uvedenej sumy predstavuje sumu vo výške 66 209,08 €.

Ukladanie pokút za správne delikty podlieha uváženiu správneho orgánu (diskrečná právomoc), v ktorom správny orgán v rámci zákonom dovoleného rozhodovacieho procesu v stanovených limitoch uplatňuje svoju právomoc a určí výšku sankcie. Výšku postihu je v rámci administratívneho trestania nutné diferencovať a individualizovať, majúc na zreteli základné funkcie ukladania sankcií - individuálnu a generálnu prevenciu a represiu. Orgán dohľadu zároveň vychádzal zo zásady, aby v skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely, vrátane určenia výšky postihu pri zohľadnení obdobného skutkového stavu veci, a teda u účastníka konania vyvodil sankciu vo výške podobnej ako u iných účastníkov konania, u ktorých bol zistený obdobný nedostatok.

Pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská, na všetky okolnosti riešenej záležitosti, s dôrazom na dôležitosť ochrany ekonomických záujmov spotrebiteľov, pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

POUČENIE:

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Ústrednému inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.