14

Pracovný materiál Kancelárie Rady na zasadnutie Rady dňa 4. 11. 2026

Správa o kontrole dodržiavania povinností podľa zákona č. 264/2022 Z. z.
Podnet na preverenie č.: 0288/SO/2026
Predmet podnetu: Podnet podľa P2B – Booking.com B.V.
Služba: Booking.com
Subjekt: Booking.com B.V.

Na základe záverov uvedených v správe Kancelária Rady pripravila nasledujúce uznesenie:

Návrh uznesenia:
Rada pre mediálne služby (ďalej len „Rada“) ako orgán príslušný podľa § 109 ods. 1 až 4 a § 110 ods. 2 písm. e) zákona č. 264/2022 Z. z. o mediálnych službách (ďalej len „zákon č. 264/2022 Z. z.“) v senáte 3 zloženom z predsedu senátu Ing. Juraja Rybanského a členov senátu Mgr. Andrey Cox a Mgr. Michala Dzurjanina postupom podľa § 150 zákona č. 264/2022 Z. z. preverila podnet týkajúci sa porušenia Nariadenie európskeho parlamentu a rady (EÚ) 2019/1150 z 20. júna 2019 o podpore spravodlivosti a transparentnosti pre komerčných používateľov online sprostredkovateľských služieb evidovaný pod č. 0288/SO/2026 a uznala tento podnet podľa § 150 ods. 16 zákona č. 264/2022 Z. z. za **neopodstatnený**.

Úloha:
Kancelária Rady informuje podávateľa podnetu na preverenie o výsledku preverenia podnetu.
T: 16. 11. 2026 **Z: DO**

Kancelária Rady pre mediálne služby

Pracovný materiál Kancelárie Rady na zasadnutie Rady pre mediálne služby dňa 4. 11. 2026

Podnet na preverenie č.	0288/SO/2026 zaevidovaný dňa 9. 9. 2026
Predmet podnetu:	Podnet podľa P2B – Booking.com B.V.
Služba:	Booking.com
Subjekt:	Booking.com B.V.

Prílohy:	Príloha 1 - 4
Dátum:	19. 10. 2026

OBSAH PODNETU:

Podávateľ doručil Rade pre mediálne služby (ďalej len „Rada“) dňa 5.9. podanie týkajúce sa možného porušenia článku 11 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/1150 z 20. júna 2019 o podpore spravodlivosti a transparentnosti pre komerčných používateľov online sprostredkovateľských služieb (ďalej len „nariadenie P2B“), v ktorom namieta najmä (Príloha č. 2):

- neefektívnosť a nedostatočnú dostupnosť vnútorného systému vybavovania sťažností služby Booking.com;
- neprimerane krátku lehotu na reakciu pri riešení situácií, keď nie je možné poskytnúť rezervované ubytovanie, v porovnaní s časom potrebným na vybavenie námietok voči finančným nárokom platformy;
- nedostatočnú transparentnosť pri vybavovaní sťažností a finančných nárokov zo strany platformy.

Súčasťou predmetného podania bol aj chronologický opis udalostí a namietaných skutočností, v ktorom podávateľ uviedol, že (Príloha č. 2, neskôr rozšírený o Prílohu 3):

- podnet sa týka sporu, ktorý vznikol z dôvodu neschopnosti komerčného používateľa poskytnúť spotrebiteľovi náhradnú službu/ubytovanie v rovnakom štandarde;
- služba Booking.com vyžadovala od komerčného používateľa urgentnú odpoveď a nápravu vzniknutej situácie;
- komerčnému používateľovi v dôsledku neschopnosti nájsť riešenie do 30 minút, vznikol finančný nárok službe Booking.com vo výške 477,20 EUR;
- prostredníctvom komunikačného kanála v partnerskom systéme Extranet namietal finančný nárok službe Booking.com vo výške 477,20 EUR, pričom svoju správu označil ako formálnu sťažnosť;
- automatická odpoveď platformy obsahovala informácie o postupe pri namietaní provízie, hoci predmetom námietky bol iný finančný nárok;
- napriek žiadosti o potvrdenie zaevidovania sťažnosti, pozastavenie vymáhania nároku a zabezpečenie preskúmania veci človekom podávateľ nedostal požadované potvrdenie ani podrobné vysvetlenie pôvodne uplatneného nároku;
- následne kontaktoval službu Booking.com telefonicky a zaslal jej predžalobnú výzvu; až po týchto krokoch ho služba informovala o vystavení dobropisu na celú namietanú sumu;
- podľa podávateľa uvedený postup poukazuje na nedostatočnú efektívnosť a transparentnosť vnútorného systému na vybavovanie sťažností, prostredníctvom ktorých môže komerčný používateľ namietať finančné nároky platformy.

Pre potreby posúdenia údajných porušení uvedeného nariadenia Kancelária dňa 8. 10. 2026 oslovila podávateľa so žiadosťou o doplnenie informácií (registratúrny záznam č. 06153/2026), konkrétne:

> *„...doplnenie nižšie uvedených informácií vo forme snímok obrazovky alebo v inej vhodnej forme:*
>
> *• oznámenia alebo iného potvrdenia od služby Booking.com o prijatí alebo zaevidovaní Vašej formálnej sťažnosti vrátane dátumu jej prijatia alebo zaevidovania, ak sú tieto údaje uvedené;*
>
> *• ak Vám už bolo od služby Booking.com doručené rozhodnutie alebo iné vyjadrenie k predmetnej formálnej sťažnosti, žiadame zároveň o jeho poskytnutie vrátane príslušného dátumu doručenia, resp. vydania, ak sú tieto údaje k dispozícii;*
>
> *• prípadnej následnej komunikácie so službou Booking.com týkajúcej sa vybavenia predmetnej formálnej sťažnosti, najmä informácie o jej stave, ak Vám bola takáto komunikácia doručená.“*

Podávateľ dňa 9. 10. 2026 zaslal Rade odpoveď, ktorá obsahovala rozšírený chronologický opis situácie (Príloha č. 3) a dokument so snímkami obrazovky zachytávajúci komunikáciu medzi komerčným používateľom a službou cez komunikačný kanál systému Extranet (Príloha č. 4).

PRÁVNE VÝCHODISKÁ POSUDZOVANIA:

Zákon č. 264/2022 Z. z. o mediálnych službách (ďalej ako „ZMS“):

§ 110 Pôsobnosť regulátora

(2) Do pôsobnosti regulátora v oblasti výkonu štátnej správy patrí aj

b) dohliadať na dodržiavanie povinností podľa tohto zákona a podľa osobitných predpisov

§ 150 Podanie a vybavovanie podnetu na preverenie

(16) Ak sa preverením zistilo, že podnet na preverenie neobsahuje skutočnosti nasvedčujúce tomu, že mohlo dôjsť k porušeniu tohto zákona alebo osobitných predpisov, regulátor označí podnet na preverenie za neopodstatnený a upovedomí o tom podávateľa podnetu na preverenie.

Nariadenie európskeho parlamentu a rady (EÚ) 2019/1150 z 20. júna 2019 o podpore spravodlivosti a transparentnosti pre komerčných používateľov online sprostredkovateľských služieb (ďalej ako ,,P2B“):

Článok 1 Predmet úpravy a rozsah pôsobnosti

(2) Toto nariadenie sa vzťahuje na online sprostredkovateľské služby a na internetové vyhľadávače, ktoré sú poskytované alebo sú ponúkané na poskytovanie komerčným používateľom a používateľom firemných webových stránok, ktorých sídlo alebo miesto pobytu sa nachádza v Únii a ktorí prostredníctvom uvedených online sprostredkovateľských služieb alebo internetových vyhľadávačov ponúkajú tovar alebo služby spotrebiteľom nachádzajúcim sa v Únii bez ohľadu na sídlo alebo miesto pobytu poskytovateľov uvedených služieb a bez ohľadu na právo, ktoré je inak rozhodné.

Článok 2 Vymedzenie pojmov

(1) „komerčný používateľ“ je akákoľvek súkromná osoba konajúca v rámci svojej obchodnej alebo odbornej činnosti alebo akákoľvek právnická osoba, ktorá prostredníctvom online sprostredkovateľských služieb ponúka tovar alebo služby spotrebiteľom na účely súvisiace s jej obchodom, podnikaním, remeslom alebo profesiou;

Článok 11 Vnútorný systém vybavovania sťažností

(1) Poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb zriadia vnútorný systém vybavovania sťažností komerčných používateľov.

Tento vnútorný systém vybavovania sťažností musí byť pre komerčných používateľov ľahko prístupný a bezplatný a musí zabezpečiť vybavenie sťažnosti v primeranej lehote. Musí byť založený na zásadách transparentnosti a rovnakého zaobchádzania v rovnakých situáciách a sťažnosti musí vybavovať spôsobom, ktorý je primeraný ich významu a zložitosti. Komerčným používateľom musí umožňovať podávať sťažnosti priamo dotknutému poskytovateľovi, pokiaľ ide o ktorýkoľvek z týchto problémov:

> *a) údajné neplnenie akýchkoľvek povinností stanovených v tomto nariadení zo strany uvedeného poskytovateľa, ktoré má vplyv na komerčného používateľa podávajúceho sťažnosť (ďalej len „sťažovateľ“);*
> *b) technické problémy, ktoré priamo súvisia s poskytovaním online sprostredkovateľských služieb a ktoré majú vplyv na sťažovateľa;*
> *c) opatrenia prijaté uvedeným poskytovateľom alebo jeho správanie, ktoré sú v priamej súvislosti s poskytovaním online sprostredkovateľských služieb a ktoré majú vplyv na sťažovateľa.*

(2) Ako súčasť svojho vnútorného systému vybavovania sťažností poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb:

> *a) riadne posudzujú podané sťažnosti a následné opatrenia, ktoré možno budú musieť prijať v súvislosti so sťažnosťou s cieľom primerane riešiť vzniknutý problém;*

b) spracúvajú sťažnosti rýchlo a účinne s prihliadnutím na dôležitosť a zložitosť vzniknutého problému
c) oznamujú sťažovateľovi výsledok postupu vnútorného vybavovania sťažností individualizovaným spôsobom a s použitím jednoduchého a zrozumiteľného jazyka.

3. Poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb poskytujú vo svojich obchodných podmienkach všetky relevantné informácie týkajúce sa prístupu k svojmu vnútornému systému vybavovania sťažnosti a jeho fungovania.

4. Poskytovatelia online sprostredkovateľských služieb vypracujú informácie o fungovaní a účinnosti svojho vnútorného systému vybavovania sťažností a zabezpečia, aby boli ľahko dostupné verejnosti. Informácie overujú aspoň raz ročne, a ak sú potrebné významné zmeny, uvedené informácie aktualizujú. Uvedené informácie musia uvádzať celkový počet podaných sťažností, hlavné druhy sťažností, priemerný čas potrebný na spracovanie sťažností a súhrnné informácie týkajúce sa výsledku sťažností.

5. Ustanovenia tohto článku sa nevzťahujú na poskytovateľov online sprostredkovateľských služieb, ktorí sú malými podnikmi v zmysle prílohy k odporúčaniu 2003/361/ES.

ANALÝZA – stanovisko Kancelárie Rady pre mediálne služby:
Rade pre mediálne služby (ďalej len „Rada“) bolo doručené podanie týkajúce sa **možného porušenia ustanovení nariadenia P2B v súvislosti s používaním služby Booking.com**.

V zmysle **článku 1 ods. 2 P2B** sa toto nariadenie vzťahuje na online sprostredkovateľské služby poskytované komerčným používateľom so sídlom alebo miestom pobytu v Únii, ktorí prostredníctvom týchto služieb ponúkajú tovar alebo služby spotrebiteľom nachádzajúcim sa v Únii, a to bez ohľadu na sídlo poskytovateľa služby.

Online sprostredkovateľská služba poskytovaná spoločnosťou Booking.com spĺňa vecnú pôsobnosť nariadenia (EÚ) 2019/1150 (P2B), keďže ide o službu, prostredníctvom ktorej môžu komerční používatelia ponúkať svoje služby spotrebiteľom nachádzajúcim sa v Únii.

Podávateľ v predmetnom prípade vystupuje ako **komerčný používateľ** v zmysle **článku 2 ods. 1 P2B**, keďže prostredníctvom služby Booking.com ponúka spotrebiteľom ubytovacie služby v rámci svojej obchodnej činnosti.

Na základe uvedeného kancelária konštatuje, že **vzťah medzi službou Booking.com a podávateľom spadá do vecnej pôsobnosti nariadenia P2B** a ustanovenia nariadenia vrátane článku 11 o vnútornom systéme vybavovania sťažností sa na predmetný vzťah uplatňujú.

Kancelária preskúmala podnet podávateľa týkajúci sa možného porušenia čl. 11 nariadenia (EÚ) 2019/1150 (ďalej len „nariadenie P2B“), ktorý upravuje vnútorný systém vybavovania sťažností poskytovateľov online sprostredkovateľských služieb.

Podávateľ namieta možné porušenie čl. 11 nariadenia P2B v súvislosti s fungovaním vnútorného systému vybavovania sťažností komerčných používateľov služby Booking.com. Podávateľ namieta najmä účinnosť a praktickú dostupnosť tohto systému, spôsob komunikácie pri riešení urgentných situácií, uplatňovanie krátkych lehôt s možnými finančnými následkami a možnosti komerčného používateľa účinne napadnúť súvisiace rozhodnutia a finančné nároky. Podávateľ zároveň žiada preveriť, či postupy služby Booking.com v týchto situáciách zabezpečujú transparentné, individuálne a efektívne posúdenie sťažností. Podrobná chronológia udalostí a ostatné skutkové okolnosti podnetu sú uvedené v Prílohe č. 2 a Prílohe č. 3.

Kancelária v rámci preskúmania podnetu preverila podmienky používania služby Booking.com (Dostupné na odkaze), konkrétne bod 10.2, v ktorom opisuje svoj vnútorný systém vybavovania sťažností. Podľa bodu 10.2.1 služba Booking.com sprístupňuje vnútorný systém vybavovania sťažností všetkým komerčným používateľom. Sťažnosť možno podať prostredníctvom centra na riešenie sťažností (*Dispute Resolution Centre*) alebo, ak je poskytovateľovi pridelený, prostredníctvom jeho kontaktnej osoby (*account representative*). Centrum na riešenie sťažností je dostupné prostredníctvom portálu Partner Hub a platformy Booking.com.

Kancelária zároveň preverila samotný formulár na podávanie sťažností určený partnerom, resp. komerčným používateľom (Dostupný na odkaze). Formulár vyžaduje určenie, či sťažnosť podáva hosť alebo partner, uvedenie mena a priezviska, kontaktných údajov, témy sťažnosti a identifikačného čísla ubytovacieho zariadenia, ako aj opis namietaného problému. Pod formulárom je uvedený odkaz na stránku Centra podpory pre partnerov, ktorá podrobne opisuje postup pri podávaní sťažnosti prostredníctvom vnútorného systému vybavovania sťažností služby Booking.com. Z informácií zverejnených na tejto stránke vyplýva, že služba Booking.com informuje podávateľa o zaevidovaní sťažnosti prostredníctvom komunikačného kanála v rámci systému Extranet a následne ho prostredníctvom rovnakého kanála pravidelne informuje o priebehu jej vybavovania, prípadne ho v prípade potreby kontaktuje.

Z chronologického opisu situácie (Príloha č. 2; Príloha č. 3) a z predložených dôkazov (Príloha č. 4) vyplýva, že podávateľ zaslal službe Booking.com správu prostredníctvom komunikačného kanála v partnerskom rozhraní Extranet, ktorú označil ako formálnu sťažnosť. Následne mu služba Booking.com prostredníctvom tohto kanála odpovedala iba generickými odpoveďami, ktoré odkazovali na riešenie nesúvisiaceho problému. Z dostupných podkladov **nevyplýva, že by podávateľ využil oficiálny vnútorný systém vybavovania sťažností** služby Booking.com, konkrétne **formulár určený na podávanie sťažností prostredníctvom centra na riešenie sťažností** (pozri vyššie).

Kancelária sa preto na základe dostupných informácií domnieva, že **podávateľ nevyužil oficiálny kanál, ktorý spoločnosť Booking.com vo svojich podmienkach používania určuje na podávanie sťažností prostredníctvom vnútorného systému vybavovania sťažností (formulár)**. Namiesto toho sťažovateľ použil iný kanál (správy v rámci systému Extranet), ktorý podľa podmienok používania služby neslúži ako oficiálny kanál vnútorného systému vybavovania sťažností. Z tohto dôvodu nie je možné na základe predmetného prípadu posúdiť funkčnosť uvedeného systému ani overiť, či spĺňa požiadavky čl. 11 nariadenia P2B.

Z podkladov zároveň vyplýva, že podávateľ následne kontaktoval službu Booking.com telefonicky a približne tri dni po odoslaní správy prostredníctvom systému Extranet jej zaslal aj predžalobnú výzvu. Služba Booking.com následne podávateľa prostredníctvom systému Extranet informovala o vystavení dobropisu na spornú sumu. Uvedené skutočnosti preukazujú, že podávateľ prostredníctvom využitých komunikačných kanálov napokon dosiahol vyriešenie problému. Uvedené skutočnosti však nepredstavujú dostatočný podklad na posúdenie funkčnosti formálneho systému vybavovania sťažností podľa čl. 11 nariadenia P2B.

Podávateľ ďalej namietal neprimeranosť 30-minútovej lehoty, v rámci ktorej od neho služba Booking.com požadovala reakciu, v porovnaní s časom potrebným na vybavenie jeho sťažností. Kancelária preverila aj túto skutočnosť a zistila, že uvedená lehota sa týka zmluvných podmienok upravujúcich postup pri nemožnosti poskytnúť rezervované ubytovanie, a nie vnútorného systému vybavovania sťažností podľa čl. 11 nariadenia P2B. Konkrétne bod 2.5.1 podmienok používania služby Booking.com upravuje postup pri relokácii hostí vrátane lehoty na zabezpečenie náhradného ubytovania a súvisiacich nákladov. Z uvedeného dôvodu samotná namietaná disproporcia medzi lehotou na reakciu pri relokácii a časom vybavovania sťažnosti nepreukazuje porušenie čl. 11 nariadenia P2B.

Kancelária sa na základe uvedeného domnieva, že v posudzovanom prípade neboli zistené skutočnosti nasvedčujúce tomu, že mohlo dôjsť k porušeniu čl. 11 nariadenia P2B. Z dôvodu, že podávateľ nevyužil oficiálny kanál na podávanie sťažností prostredníctvom vnútorného systému vybavovania sťažností služby Booking.com, nebolo možné na základe predmetného prípadu posúdiť funkčnosť tohto systému. Podľa ustanovenia **§ 150 ods. 16, zákona č. 264/2022 Z. z.,** *"ak sa preverením zistilo, že podnet na preverenie neobsahuje skutočnosti nasvedčujúce tomu, že mohlo dôjsť k porušeniu tohto zákona alebo osobitných predpisov) regulátor označí podnet na preverenie za neopodstatnený a upovedomí o tom podávateľa podnetu na preverenie"* **sa preto Kancelária domnieva, že podnet je možné označiť za neopodstatnený.**

* * *

ZÁVER:

Na základe vyššie uvedeného je Kancelária toho názoru, že v posudzovanom prípade neboli zistené skutočnosti nasvedčujúce tomu, že mohlo dôjsť k porušeniu čl. 11 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/1150 z 20. júna 2019 o podpore spravodlivosti a transparentnosti pre komerčných používateľov online sprostredkovateľských služieb. Z dôvodu, že podávateľ nevyužil oficiálny kanál na podávanie sťažností prostredníctvom vnútorného systému vybavovania sťažností služby Booking.com, nebolo možné posúdiť funkčnosť tohto systému. Kancelária preto navrhuje podnet na preverenie č. 0288/SO/2026 na základe **§ 150 ods. 16 zákona č. 264/2022 Z. z. o mediálnych službách odložiť ako neopodstatnený.**