

ROZHODNUTIE

Národná banka Slovenska, orgán dohľadu príslušný podľa ustanovenia § 1 ods. 2 a ods. 3 písm. a) a c) zákona č. 747/2004 Z. z. o dohľade nad finančným trhom v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 747/2004 Z. z.“), útvar dohľadu nad finančným trhom príslušný na konanie a rozhodovanie v prvom stupni podľa ustanovenia § 29 ods. 1 zákona č. 747/2004 Z. z. (ďalej len „Národná banka Slovenska“ alebo „orgán dohľadu“)

I. u k l a d á

spoločnosti Intrum Slovakia s.r.o. (predtým, do dňa 16. 02. 2018, Intrum Justitia Slovakia s.r.o.), so sídlom Mýtna 48, 811 07 Bratislava, IČO: 35 831 154, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 26033/B (ďalej len „spoločnosť Intrum Slovakia s.r.o.“ alebo „účastník konania“),

podľa ustanovenia § 35f ods. 1 písm. a) v spojení s ustanovením § 35h ods. 1 zákona č. 747/2004 Z. z. **pokutu vo výške 25 000 eur (slovom: dvadsaťpäťtisíc eur)**

za nedostatok v činnosti účastníka konania, o ktorom sa orgán dohľadu dozvedel vykonaným dohľadom na diaľku nad činnosťou účastníka konania, na základe listu označeného ako „XXXX XXXX, XXXXXXXX XXXXXXXX – Vyžiadanie stanoviska k podaniu“ zo dňa 21. 08. 2017, číslo záznamu 100-000-056-517 a listu označeného ako „XXXX XXXX, XXXXXXXX XXXXXXXX – Žiadosť o doplnenie odpovede“ zo dňa 06. 11. 2017, číslo záznamu 100-000-069-285, a to za porušenie povinnosti v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov podľa osobitných predpisov, účinných v čase vzniku porušenia, konkrétne **za porušenie ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z.** o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 250/2007 Z. z.“), nakoľko účastník konania sa dopustil použitia nekalej obchodnej praktiky vo forme agresívnej obchodnej praktiky podľa ustanovenia § 2 písm. q) v spojení s ustanovením § 9 písm. a), b) a e) zákona č. 250/2007 Z. z.. Účastník konania sa použitia agresívnej obchodnej praktiky dopustil tým, že v rámci procesu vymáhania pohľadávok zo spotrebiteľských úverov a iných úverov podľa zákona č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 129/2010 Z. z.“) vyvíjal, ako veriteľ, na spotrebiteľov nátlak a neprimeraný vplyv, tým, že:

- a) v období odo dňa 18. 04. 2017 do dňa 22. 12. 2017 zasielal spotrebiteľom písomné výzvy na úhradu dlhu, označené ako „Výzva k bezodkladnej úhrade“, obsahujúce nasledovnú formuláciu: „...*Zároveň Vám dávame na vedomie, že v prípade neuhradenia vyššie uvedeného dlhu, môže byť u Vás vykonaná osobná návšteva zástupcom poverenej advokátskej kancelárie, za účelom zistenia Vašich majetkových pomerov a zaplatenia Vášho dlhu...*“, a to s ohľadom na povahu predmetnej agresívnej praktiky (ustanovenie § 9 ods. 1 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z.) spočívajúcu v neprimeranom postupe účastníka konania v rámci procesu vymáhania pohľadávok od spotrebiteľov, ako aj s ohľadom na hrozbu účastníka konania podniknúť kroky,

ktoré nemožno podniknúť legálne (ustanovenie § 9 ods. 1 písm. e) zákona č. 250/2007 Z. z.) v prípade, ak spotrebiteľ neuhradí účastníkom konania vyčíslený dlh, nakoľko vyššie citovaná formulácia výzvy je spôsobilá vyvolať v priemernom spotrebiteľovi odôvodnenú obavu, že účastník konania bude prostredníctvom ním poverenej osoby u spotrebiteľa vykonávať úkony, na ktoré nie je ex lege oprávnený, predovšetkým, že bude nútené vykonávať úkony obdobné úkonom v exekučnom konaní a že spotrebiteľ bude povinný tieto úkony strpieť, hoci účastník konania legálne takéto úkony podniknúť nemôže,

- b) dňa 16. 11. 2017 zasielal spotrebiteľom písomné výzvy na úhradu dlhu, označené ako „Postúpenie prípadu právneho oddeleniu“, obsahujúce nasledovnú formuláciu: *„...Okrem dlžnej sumy Vám súd prikáže zaplatiť aj všetky náklady spojené s vymáhaním Vášho dlhu ako aj náklady právneho oddelenia, trovy súdneho a exekučného konania!!!...“*, a to s ohľadom na povahu predmetnej agresívnej praktiky (ustanovenie § 9 ods. 1 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z.) spočívajúcu v neprimeranom postupe účastníka konania v rámci procesu vymáhania pohľadávok od spotrebiteľov, ako aj s ohľadom na použitie hrozby účastníka konania (ustanovenie § 9 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z.), že v prípade, ak spotrebiteľ neuhradí účastníkom konania vyčíslený dlh, súd spotrebiteľa s určitosťou zaviazne na úhradu dlhu a na zaplatenie všetkých nákladov spojených s vymáhaním jeho dlhu ako aj nákladov právneho oddelenia, trov súdneho a exekučného konania, hoci nemôže byť vopred zrejmé, že spotrebiteľ bude neúspešnou stranou prípadného súdneho sporu a že bude súdom zaviazaný na úhradu účastníkom konania vyčíslenej pohľadávky a ďalších nárokov uvedených v predmetnej výzve,

pričom agresívna obchodná praktika popísaná vyššie pod písm. a) a b) bola spôsobilá významne zhoršiť slobodu výberu alebo správanie priemerného spotrebiteľa, a tým mohla zapríčiniť, že spotrebiteľ urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, a to vo vzťahu k ďalšiemu postupu spotrebiteľa pri plnení povinností a uplatňovaní práv zo záväzkového vzťahu s účastníkom konania.

Spoločnosť Intrum Slovakia s.r.o. je povinná zaplatiť uloženú pokutu do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia na účet Úradu vládneho auditu číslo: SK25 8180 0000 0070 0055 0741 vedený v Štátnej pokladnici, variabilný symbol: 35831154, konštantný symbol: 0558, špecifický symbol: 000018400,

a zároveň

II. z a k a z u j e

za nedostatok uvedený vo výroku I. tohto rozhodnutia

a) **spoločnosti Intrum Slovakia s.r.o.** podľa ustanovenia § 35f ods. 1 písm. c) v spojení s ustanovením § 35h ods. 1 zákona č. 747/2004 Z. z. **používať nekalú obchodnú praktiku vo forme agresívnej obchodnej praktiky** podľa ustanovenia § 2 písm. q) v spojení s ustanovením § 9 písm. a) a e) zákona č. 250/2007 Z. z., ktorou účastník konania, ako veriteľ, v rámci procesu vymáhania pohľadávok zo spotrebiteľských úverov a iných úverov podľa zákona č. 129/2010 Z. z., vyvíja na spotrebiteľov nátlak a neprimeraný vplyv zasielaním výziev s hrozbou podniknúť kroky, ktoré nemožno podniknúť legálne, obsahujúcu: *„...Zároveň Vám dávame na vedomie, že v prípade neuhradenia vyššie uvedeného dlhu, môže byť u Vás vykonaná osobná*

návšteva zástupcom poverenej advokátskej kancelárie, za účelom zistenia Vašich majetkových pomerov a zaplata Vášho dlhu...“, ako aj výziev s rovnakým obsahovým významom, ktorá môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil,

b) **spoločnosti Intrum Slovakia s.r.o.** podľa ustanovenia § 35f ods. 1 písm. c) v spojení s ustanovením § 35h ods. 1 zákona č. 747/2004 Z. z. **používať nekalú obchodnú prax vo forme agresívnej obchodnej praxe** podľa ustanovenia § 2 písm. q) v spojení s ustanovením § 9 písm. a) a b) zákona č. 250/2007 Z. z., ktorou účastník konania, ako veriteľ, v rámci procesu vymáhania pohľadávok zo spotrebiteľských úverov a iných úverov podľa zákona č. 129/2010 Z. z., vyvíja na spotrebiteľov nátlak a neprimeraný vplyv zasielaním výziev s hrozbou účastníka konania, obsahujúcu formuláciu: *„...Okrem dlžnej sumy Vám súd prikáže zaplatiť aj všetky náklady spojené s vymáhaním Vášho dlhu ako aj náklady právneho oddelenia, trovy súdneho a exekučného konania!!!...“*, ako aj výziev s rovnakým obsahovým významom, ktorá môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

O d ô v o d n e n i e

Predmetom podnikania účastníka konania je, okrem iného, poskytovanie úverov z vlastných zdrojov. Účastník konania je oprávnený poskytovať spotrebiteľské úvery bez obmedzenia rozsahu poskytovania spotrebiteľských úverov na základe rozhodnutia Národnej banky Slovenska zo dňa 05. 08. 2016, číslo rozhodnutia ODB-3476/2016-2.

Orgán dohľadu začal konanie na základe skutočností zistených z jeho vlastnej činnosti pri výkone dohľadu a pri vybavovaní podania finančného spotrebiteľa namietajúceho porušovanie jeho spotrebiteľských práv zo strany účastníka konania.

1. Skutkový stav

Dňa 29. 05. 2017 bolo Slovenskej obchodnej inšpekcii doručené podanie spotrebiteľa – pani XXXX XXXXX (ďalej len „spotrebiteľ“), v ktorom poukázal, okrem iného, aj na možné použitie nekalých obchodných praktík zo strany účastníka konania, ktorých použitia sa mal dopustiť v rámci procesu vymáhania, keď spotrebiteľovi zaslal list označený ako „Výzva k bezodkladnej úhrade“ zo dňa 18. 04. 2017, č. 5517387, (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 17-18, 99-100 a 105), obsahom ktorého bola nasledovná formulácia: *„...Zároveň Vám dávame na vedomie, že v prípade neuhradenia vyššie uvedeného dlhu, môže byť u Vás vykonaná osobná návšteva zástupcom poverenej advokátskej kancelárie, za účelom zistenia Vašich majetkových pomerov a zaplata Vášho dlhu...“*.

Vzhľadom na skutočnosť, že účastník konania je subjektom finančného trhu, ktorý odo dňa 05. 08. 2016 disponuje povolením udeleným Národnou bankou Slovenska na poskytovanie spotrebiteľských úverov bez obmedzenia rozsahu poskytovania spotrebiteľských úverov, Slovenská obchodná inšpekcia postúpila listom označeným ako „Postúpenie podania“ zo dňa 28. 07. 2017, číslo záznamu: 100-000-053-062 (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 13-24), predmetné podanie spotrebiteľa Národnej banke Slovenska ako vecne príslušnému orgánu vykonávajúcemu dohľad nad činnosťou účastníka konania.

Orgán dohľadu predmetné podanie spotrebiteľa posúdil a zistil, že účastník konania vymáha od spotrebiteľa pohľadávku zo zmluvy o spotrebiteľskom úvere podľa zákona č. 129/2010 Z. z., ktorú, ako vyplýva z listu označeného ako „Oznámenie o postúpení pohľadávky podľa § 526 Zákona č. 40/1964 Zb. – Občiansky zákonník“ zo dňa 16. 12. 2016 (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 43-44), na ňu postúpila spoločnosť XXXXXXXXXXXXX na základe Zmluvy o postúpení pohľadávok č. 1119/2016/CE (založená v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 47-56).

Orgán dohľadu za účelom riadneho zistenia skutkového stavu veci vyzval účastníka konania listom označeným ako „XXXX XXXXX, XXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX – Vyžiadanie stanoviska k podaniu“ zo dňa 21. 08. 2017, číslo záznamu: 100-000-056-517 (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 25-26) na dôkladné preverenie predmetného podania spotrebiteľa (vrátane vyjadrenia sa ku všetkým námietkam uvedeným v podaní spotrebiteľa s kvalifikovanou vecnou a právnou argumentáciou) a podľa výsledku na prijatie príslušných opatrení. Orgán dohľadu v uvedenom liste požiadal účastníka konania, okrem iného, aj o predloženie všetkých verzií výziev, ktoré odo dňa 05. 08. 2016 zasiela spotrebiteľom v rámci procesu vymáhania pohľadávok.

Dňa 14. 09. 2017 bola orgánu dohľadu prostredníctvom elektronickej pošty doručená odpoveď účastníka konania, číslo záznamu: číslo záznamu: 100-000-063-529, ktorej prílohu tvorili vzorové výzvy, ktoré účastník konania zasiela spotrebiteľom v rámci mimosúdneho inkasa, teda v rámci procesu vymáhania pohľadávok (založená v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 39-106), konkrétne:

- vzorový list účastníka konania č. 5514421 zo dňa 13. 01. 2017, označený ako „Oznámenie o zostatku“ (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 59-60),
- list účastníka konania č. 4796690 zo dňa 05. 02. 2015, označený ako „Výzva na úhradu dlhu“, ktorý bol zaslaný spotrebiteľovi – XXXXX XXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 61-62),
- vzorový list účastníka konania č. 5514421 zo dňa 13. 01. 2017, označený ako „Urgencia výzvy na úhradu dlhu“ (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 63-64),
- vzorový list účastníka konania č. 5514421 zo dňa 13. 01. 2017, označený ako „Výzva k bezodkladnej úhrade“ (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 65-66),
- vzorový list účastníka konania č. 5514421 zo dňa 13. 01. 2017, označený ako „Postúpenie prípadu právnemu oddeleniu“ (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 67-68),
- vzorový list účastníka konania č. 3573623 zo dňa 16. 05. 2017, označený ako „Oznámenie o zostatku“ (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 69-70),
- vzorový list účastníka konania č. 3573623 zo dňa 16. 05. 2017, označený ako „Výzva na úhradu pohľadávky“ (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 71-72),
- vzorový list účastníka konania č. 3573623 zo dňa 16. 05. 2017, označený ako „Urgencia výzvy na úhradu pohľadávky“ (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 73-74),
- vzorový list účastníka konania č. 3573623 zo dňa 16. 05. 2017, označený ako „Výzva k bezodkladnej úhrade pohľadávky“ (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 75-76).

Orgán dohľadu jednotlivé výzvy preskúmal a dospel k záveru, že účastník konania sa

dopustil použitia nekalej obchodnej praktiky vo forme agresívnej obchodnej praktiky podľa ustanovenia § 2 písm. q) v spojení s ustanovením § 9 písm. a), b) a e) zákona č. 250/2007 Z. z., keď v rámci procesu vymáhania pohľadávok zasielal spotrebiteľom:

- list označený ako „Výzva k bezodkladnej úhrade“, obsahom ktorého bola nasledovná formulácia: „...Zároveň Vám dávame na vedomie, že v prípade neuhradenia vyššie uvedené dlhu, môže byť u Vás vykonaná osobná návšteva zástupcom poverenej advokátskej kancelárie, za účelom zistenia Vašich majetkových pomerov a zaplataenia Vášho dlhu...“ (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 65-66) a
- list označený ako „Postúpenie prípadu právneho oddeleniu“, obsahom ktorého bola nasledovná formulácia: „...Okrem dlžnej sumy Vám súd prikáže zaplatiť aj všetky náklady spojené s vymáhaním Vášho dlhu ako aj náklady právneho oddelenia, trovy súdneho a exekučného konania!!!...“ (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 67-68).

Už vo fáze pred začatím konania o uložení sankcie bolo zrejmé, že účastník konania sa dopustil zasielania predmetných výziev **opakovane**, o čom svedčia **najmä**:

1. **výzvy**, ktoré účastník konania zaslal konkrétnym spotrebiteľom v rámci procesu vymáhania pohľadávok, konkrétne:
 - 1.1. fotokópie 10 výziev označených ako „Výzva k bezodkladnej úhrade“, s obsahom citovaným vo výroku I. tohto rozhodnutia pod písm. a), a to:
 - list účastníka konania označený ako „Výzva k bezodkladnej úhrade“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5479088, zaslaný zo strany účastníka konania spotrebiteľovi – XXXXX XXXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXX XXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 115-116),
 - list účastníka konania označený ako „Výzva k bezodkladnej úhrade“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5479313, zaslaný zo strany účastníka konania spotrebiteľovi – XXXXXXX XXXXXXX, XXXXXX XXXXXXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 117-118),
 - list účastníka konania označený ako „Výzva k bezodkladnej úhrade“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5479675, zaslaný zo strany účastníka konania spotrebiteľovi – XXX XXXX, XXXXXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 119-120),
 - list účastníka konania označený ako „Výzva k bezodkladnej úhrade“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5479935, zaslaný zo strany účastníka konania spotrebiteľovi – XXXXX XXXXXX, XXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 121-122),
 - list účastníka konania označený ako „Výzva k bezodkladnej úhrade“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5480758, zaslaný zo strany účastníka konania spotrebiteľovi – XXXXX XXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 123-124),
 - list účastníka konania označený ako „Výzva k bezodkladnej úhrade“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5480869, zaslaný zo strany účastníka konania spotrebiteľovi – XXXX XXXXX, XXXXXXX XXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 125-126),
 - list účastníka konania označený „ako Výzva k bezodkladnej úhrade“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5481167, zaslaný zo strany účastníka konania spotrebiteľovi – XXXX XXXX, XXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 127-128),
 - list účastníka konania označený ako „Výzva k bezodkladnej úhrade“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5481212, zaslaný zo strany účastníka konania spotrebiteľovi –

- XXXXXX XXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXX
(založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 129-130),
- list účastníka konania označený ako „Výzva k bezodkladnej úhrade“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5481357, zaslaný zo strany účastníka konania spotrebiteľovi – XXXX XXXXX, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 131-132),
 - list účastníka konania označený ako „Výzva k bezodkladnej úhrade“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5483204, zaslaný zo strany účastníka konania spotrebiteľovi – XXXXX XXXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 133-134) a
- 1.2. fotokópie 10 výziev označených ako „Postúpenie prípadu právnomu oddeleniu“, s obsahom citovaným vo výroku I. tohto rozhodnutia pod písm. b), a to:
- list účastníka konania označený ako „Postúpenie prípadu právnomu oddeleniu“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5479168, zaslaný zo strany účastníka konania spotrebiteľovi – XXXX XXXX XXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 135-136),
 - list účastníka konania označený ako „Postúpenie prípadu právnomu oddeleniu“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5479216, zaslaný zo strany účastníka konania spotrebiteľovi – XXXXX XXXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 137-138),
 - list účastníka konania označený ako „Postúpenie prípadu právnomu oddeleniu“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5479233, zaslaný zo strany účastníka konania spotrebiteľovi – XXXX XXXXX, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXX (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 139-140),
 - list účastníka konania označený ako „Postúpenie prípadu právnomu oddeleniu“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5479262, zaslaný zo strany účastníka konania spotrebiteľovi – XXXX XXXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 141-142),
 - list účastníka konania označený ako „Postúpenie prípadu právnomu oddeleniu“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5479301, zaslaný zo strany účastníka konania spotrebiteľovi – XXXX XXXX, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 143-144),
 - list účastníka konania označený ako „Postúpenie prípadu právnomu oddeleniu“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5479304, zaslaný zo strany účastníka konania spotrebiteľovi – XXXX XXXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 145-146),
 - list účastníka konania označený ako „Postúpenie prípadu právnomu oddeleniu“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5479305, zaslaný zo strany účastníka konania spotrebiteľovi – XXXXXXX XXXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXX (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 147-148),
 - list účastníka konania označený ako „Postúpenie prípadu právnomu oddeleniu“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5479529, zaslaný zo strany účastníka konania spotrebiteľovi – XXXX XXXXX, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 149-150),
 - list účastníka konania označený ako „Postúpenie prípadu právnomu oddeleniu“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5479544, zaslaný zo strany účastníka konania spotrebiteľovi – XXXXXXX XXXXX, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXX (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 151-152),
 - list účastníka konania označený ako „Postúpenie prípadu právnomu oddeleniu“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5479646, zaslaný zo strany účastníka konania

spotrebiteľovi – XXXXX XXXXXXXX, XXXXXXXXXXX XXXXXX XXXX
(založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 153-154).

Vyššie špecifikované výzvy predložil účastník konania orgánu dohľadu prostredníctvom elektronickej pošty dňa 16. 11. 2017, a to v odpovedi účastníka konania označenej ako „NBS1-000-014-070 vyjadrenie k žiadosti“, číslo záznamu: 100-000-072-052 (založená v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 111-154), ktorú účastník konania zaslal orgánu dohľadu ako odpoveď na jeho list označený ako „XXXX XXXXX XXXXXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXX – Žiadosť o doplnenie odpovede“ zo dňa 06. 11. 2017, číslo záznamu: 100-000-069-285 (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 109-110);

2. **vyjadrenie účastníka konania**, ktorý vo svojej odpovedi označenej ako „NBS1-000-014-070 vyjadrenie k žiadosti“, dourčenej orgánu dohľadu prostredníctvom elektronickej pošty dňa 16. 11. 2017, číslo záznamu: 100-000-072-052 (založená v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 111-154), na otázku orgánu dohľadu, či so zasielaním výziev s formuláciou citovanou vo výroku I. rozhodnutia pod písm. a) a b) naďalej pokračuje, odpovedal, že **dotknuté výzvy** v rámci správy pohľadávok **naďalej používa** a v neposlednom rade
3. **formulárový** (štandardizovaný) **charakter predmetných výziev**, ktoré v rámci procesu vymáhania pohľadávok zo spotrebiteľských úverov a iných úverov podľa zákona č. 129/2010 Z. z. zasiela účastník konania väčšiemu počtu spotrebiteľov.

Následne, v konaní o uložení sankcie bol preukázaný veľký rozsah používania agresívnej obchodnej praktiky tak, ako je uvedené na str. 33 a 34 tohto rozhodnutia.

2. Právna kvalifikácia zisteného nedostatku:

Podľa ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z.: „*Predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné zmluvné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.*“.

Podľa ustanovenia § 7 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z.: „*Nekalé obchodné praktiky sú zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie.*“.

Podľa ustanovenia § 7 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z.: „*Za nekalú obchodnú praktiku sa považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania podľa § 8 a **agresívna obchodná praktika podľa § 9.** Zoznam obchodných praktík, ktoré sa za každých okolností považujú za nekalé, je v prílohe č. 1.*“.

Podľa ustanovenia § 7 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z.: „*Používanie nekalých obchodných praktík sa zakazuje aj v súvislosti s plnením záväzku spotrebiteľa vrátane vymáhania pohľadávky vyplývajúcej zo spotrebiteľskej zmluvy.*“.

Podľa ustanovenia § 2 písm. p) zákona č. 250/2007 Z. z.: „*Na účely tohto zákona sa rozumie **obchodnou praktikou** konanie, opomenutie konania, spôsob správania alebo vyjadrovania, obchodná komunikácia vrátane reklamy a marketingu predávajúceho, priamo spojené s propagáciou, ponukou, predajom a dodaním výrobku spotrebiteľovi.*“.

Podľa ustanovenia § 2 písm. q) zákona č. 250/2007 Z. z.: „*Na účely tohto zákona sa rozumie **agresívnou obchodnou praktikou** konanie, ktoré obťažovaním, nátlakom vrátane použitia fyzickej sily alebo neprimeraným vplyvom podstatne zhoršuje alebo je spôsobilé významne zhoršiť slobodu výberu alebo správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k výrobku a tým zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.*“.

Orgán dohľadu uvádza, že vymedzenie obchodných praktík je potrebné chápať v spojení s ustanovením § 7 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. ako aj s článkom 3 Smernice Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES z 11. mája 2005 o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu, a ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 84/450/EHS, smernice Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 (ďalej len „*smernica o nekalých obchodných praktikách*“), ktoré sa týka rozsahu svojej pôsobnosti. V odôvodnení 13 smernice o nekalých obchodných praktikách sa zároveň uvádza aj odkaz na „*nekalé obchodné praktiky, ktoré vznikajú mimo akýchkoľvek zmluvných vzťahov medzi obchodníkom a spotrebiteľom alebo ktoré nasledujú po uzavretí zmluvy a počas jej plnenia*“. Uvedená skutočnosť je zdôraznená aj v dôvodovej správe k návrhu Komisie týkajúceho sa smernice [bod 59, KOM (2003) 356 v konečnom znení], v zmysle ktorej: „*Ako už bolo vysvetlené, v tomto návrhu sa namiesto stanovenia osobitnej kategórie neseiôznosti, pokiaľ ide o praktiky po predaji, uplatňujú ustanovenia smernice na obchodné praktiky pred aj po predaji. Obchodník bude následne musieť zabezpečiť, aby obchodné praktiky po predaji spĺňali rovnaké normy seiôznosti ako obchodné praktiky pred predajom.*“.

Skutočnosť, v zmysle ktorej sa používanie nekalých obchodných praktík zakazuje v súvislosti s plnením záväzku, pričom plnením záväzku sa rozumie aj vymáhanie pohľadávky vyplývajúcej zo spotrebiteľskej zmluvy, explicitne vyplýva aj z ustanovenia § 7 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z..

S poukazom na vyššie uvedené skutočnosti možno zhrnúť, že nekalé obchodné praktiky dopadajú a týkajú sa celého cyklu transakcie a právneho vzťahu, ktorého účastníkom je spotrebiteľ, a ktorého súčasťou je aj fáza vymáhania pohľadávok. Z pohľadu cieľov a zmyslu smernice o nekalých obchodných praktikách má byť postihnuté akékoľvek konanie, ktoré napĺňa znaky agresívnej obchodnej praktiky a je spôsobilé spotrebiteľovi spôsobiť ujmu.

Zákon č. 250/2007 Z. z. vo svojich ustanoveniach definuje dve kategórie nekalých obchodných praktík, a to praktiky, ktoré sú „*klamlivé*“ a tie, ktoré sú „*agresívne*“ podľa špecifických kritérií obsiahnutých v ustanovení § 8 alebo § 9 zákona č. 250/2007 Z. z.. Na základe týchto ustanovení sú také praktiky zakázané, pokiaľ, berúc do úvahy ich črty a vecné súvislosti, zapríčiňujú alebo môžu zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

Ako vypláva aj z vyššie uvedeného, koncepcia inštitútu nekalých obchodných praktík vychádza z modelu priemerného spotrebiteľa, ktorý je kritériom pri posudzovaní nekalosti obchodnej praktiky. Koncept priemerného spotrebiteľa je zahrnutý vo viacerých ustanoveniach zákona č. 250/2007 Z. z., okrem iného aj v definícii agresívnej obchodnej praktiky obsiahnutej v jeho ustanovení § 2 písm. q).

Koncept priemerného spotrebiteľa bol do právneho poriadku Slovenskej republiky prevzatý v dôsledku transpozície smernice o nekalých obchodných praktikách. Pre dosiahnutie

účelu smernice o nekalých obchodných praktikách, ktorým je zabezpečenie harmonizácie a zároveň proporcionality jednotlivých národných legislatív v oblasti ochrany spotrebiteľa, vychádzajúc z dovtedajšej judikatúry Súdneho dvora Európskej únie, kritériom posudzovania nekalosti obchodných praktík je, tak ako už bolo uvedené v predchádzajúcom texte, tzv. priemerný spotrebiteľ, ktorého striktná legálna definícia, v záujme zabezpečenia možnosti aplikácie na široké spektrum prípadov, absentuje.

Pri interpretácii pojmu priemerný spotrebiteľ je potrebné vychádzať z eurokonformného výkladu, vyplývajúceho z bodov 18 a 19 recitálu smernice o nekalých obchodných praktikách, judikatúry Súdneho dvora Európskej únie (napr. rozhodnutie Súdneho dvora Európskej únie zo dňa 16. 07. 1998 vo veci C-210/96; Gut Springenheide GmbH a Rudolf Tusky proti Oberkreisdirektor des Kreises Steinfurt - Amt für Lebensmittelüberwachung; rozhodnutie Súdneho dvora Európskej únie zo dňa 19. 09. 2013 vo veci C-435/11, CHS Tour Services GmbH proti Team4 Travel GmbH), ale i rôznych ďalších pomocných materiálov, ako napr. Usmernenie k vykonávaniu/uplatňovaniu smernice 2005/29/ES o nekalých obchodných praktikách COM (2016)320. S poukazom na uvedené možno uviesť, že pojem priemerného spotrebiteľa je teda abstraktným pojmom, ktorého výklad je rýdzo právnou otázkou. Vychádzajúc zo smernice o nekalých obchodných praktikách a z judikatúry Súdneho dvora Európskej únie možno uviesť, že priemerným spotrebiteľom je spotrebiteľ, ktorý je v rozumnej miere dobre informovaný, vnímavý a obozretný, pri zohľadnení sociálnych, kultúrnych a jazykových faktorov. Zároveň sa pojem priemerného spotrebiteľa nezakladá na štatistickom zistení, ale výlučne na individuálnom posúdení typickej reakcie priemerného spotrebiteľa v konkrétnom prípade kompetentným vnútroštátnym orgánom na základe vlastnej úvahy, so zreteľom na judikatúru Súdneho dvora Európskej únie (recitál 18 smernice o nekalých obchodných praktikách).

Orgán dohľadu v súvislosti s vyššie uvedeným zdôrazňuje, že pri posudzovaní charakteru výziev zasielaných spotrebiteľom v rámci procesu vymáhania pohľadávok si je potrebné predovšetkým uvedomiť, že priemerný spotrebiteľ sa v porovnaní s osobou vymáhajúcou pohľadávky zo spotrebiteľských úverov a iných úverov podľa ustanovení zákona č. 129/2010 Z. z., nachádza v nerovnom postavení, predovšetkým, pokiaľ ide o úroveň informovanosti a odbornej znalosti. Znalosti týkajúce sa procesu vymáhania pohľadávok možno považovať za znalosti vyžadujúce určitú odbornosť, skúsenosti, či vzdelanie prevyšujúce očakávania od v rozumnej miere dobre informovaného, vnímavého a obozretného spotrebiteľa. Priemerný spotrebiteľ nedisponujúci znalosťami z oblasti záväzkových právnych vzťahov a z oblasti vymáhania pohľadávok nemusí vedieť posúdiť, čo je, resp. čo môže byť súčasťou štandardného zákonného procesu vymáhania pohľadávok. Priemerný spotrebiteľ dôverujúc, že osoba vymáhajúca pohľadávky koná v súlade s právnymi predpismi, môže uskutočniť rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by v prípade, keby vedel, že takáto osoba koná v rozpore s príslušnými právnymi predpismi, neurobil.

Podľa ustanovenia § 2 písm. z) zákona č. 250/2007 Z. z.: „*Na účely tohto zákona sa rozumie rozhodnutím o obchodnej transakcii rozhodnutie spotrebiteľa o tom, či, ako a za akých podmienok výrobok kúpi, zaplatí zaň vcelku alebo po častiach, ponechá si ho alebo s ním bude ďalej nakladať, alebo si uplatní práva zo záväzkového vzťahu vo vzťahu k výrobku bez ohľadu na to, či sa spotrebiteľ rozhodne konať alebo zdržať sa konania.*“.

Za rozhodnutie o obchodnej transakcii sa v súlade s vyššie citovaným ustanovením § 2 písm. z) zákona č. 250/2007 Z. z. ako aj v súlade s judikatúrou Súdneho dvora Európskej únie (napr. rozhodnutie Súdneho dvora Európskej únie zo dňa 19. 12. 2013 vo veci C-281/2012, Trento Sviluppo srl, Centrale Adriatica Soc. coop. Arl proti Autorità Garante della Concorrenza e del

Mercato) nepovažuje iba rozhodnutie o tom, či spotrebiteľ vstúpi alebo nevstúpi do zmluvného vzťahu s veriteľom. Za rozhodnutie o obchodnej transakcii sa považuje široké spektrum rozhodnutí prijatých spotrebiteľom vo vzťahu k produktu alebo službe, v predmetnom prípade vo vzťahu k vymáhanej pohľadávke. Uvedené spektrum rozhodnutí v sebe zahŕňa napríklad aj rozhodnutie spotrebiteľa, ktoré tento uskutoční na základe posúdenia právnych a hospodárskych dôsledkov pre neho vyplývajúcich zo znenia výzvy, ktorá mu je zo strany účastníka konania doručená v rámci procesu vymáhania pohľadávky, teda napríklad aj rozhodnutie o tom, či spotrebiteľ vykoná jej úhradu, či sa rozhodne uplatniť si práva zo záväzkového vzťahu bez ohľadu na to, či sa spotrebiteľ rozhodne konať alebo zdržať sa konania.

V súvislosti s vyššie uvedeným je potrebné dodať, že ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z., vrátane definície agresívnej obchodnej praktiky uvedenej v ustanovení § 2 písm. q) zákona č. 250/2007 Z. z., neobmedzujú kritérium rozhodnutia o obchodnej transakcii na posúdenie skutočnosti, či ekonomické správanie spotrebiteľa, jeho rozhodnutie o obchodnej transakcii, bolo skutočne narušené. Ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z. vyžadujú, aby sa posúdilo, či obchodná praktika môže, resp. by mohla mať takýto vplyv na priemerného spotrebiteľa.

Orgán dohľadu pre úplnosť poukazuje na skutočnosť, že v rámci posudzovania nekalých obchodných praktík **skúmal len možnosť narušenia ekonomického správania spotrebiteľa a teda len pravdepodobný dopad porušení účastníka konania na správanie spotrebiteľa, čo je však plne v súlade s vyššie uvedeným, ako aj judikatúrou Súdneho dvora EÚ.** Orgán dohľadu v tejto súvislosti poukazuje na právne závery konštatované v rozhodnutí Súdneho dvora Európskej únie zo dňa 16. 04. 2015 vo veci C-388/13, Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság proti UPC Magyarország Kft (ďalej len „rozhodnutie vo veci C-388/13“), v zmysle ktorých:

- *„Pre posúdenie obchodnej praktiky ako nekalej nie je relevantná údajne neúmyselná povaha správania, ako ani vznik škody na strane spotrebiteľa. Článok 11 smernice o nekalých obchodných praktikách výslovne stanovuje, že uplatnenie opatrení prijatých členskými štátmi na účely boja proti nekalým obchodným praktikám je nezávislé od úmyslu či nedbanlivosti, ani od skutočnej škody na strane spotrebiteľa.*
- *Ako vyplýva z použitia pojmu „spôsobilá“, článok 6 smernice o nekalých obchodných praktikách má v zásade preventívny charakter, čím na účely uplatňovania tohto článku postačuje, ak obchodník poskytne objektívne nepravdivú informáciu, ktorá môže nepriaznivo ovplyvniť rozhodnutie spotrebiteľa.*
- *Cieľ sledovaný smernicou o nekalých obchodných praktikách, ktorý spočíva v plnej ochrane spotrebiteľov pred praktikami tohto druhu, vychádza zo skutočnosti, že spotrebiteľ sa voči obchodníkovi nachádza v znevýhodnenom postavení, pokiaľ ide o úroveň informovanosti, keďže sa musí považovať za hospodársky slabšieho a právne menej skúseného ako jeho zmluvný partner (pozri rozsudok *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs*, C-59/12, EU:C:2013:634, bod 35). Vzhľadom na predchádzajúce úvahy musí byť teda tvrdenie obchodníka, že si spotrebiteľ v prejednávanej veci sám mohol zadovážiť správnu informáciu, považované za irelevantné.“.*

Aj na základe vyššie citovaných záverov konštatovaných v rozhodnutí vo veci C-388/13 možno prijať záver, že na to, aby bola obchodná praktika posúdená ako nekalá, postačuje, ak formulácia výziev bola spôsobilá negatívne ovplyvniť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa, teda mohla len potenciálne ovplyvniť spotrebiteľa v jeho rozhodovaní. Z vyššie uvedeného je zároveň zrejmé, že pre účely naplnenia skutkovej podstaty nekalej obchodnej praktiky, a teda aj agresívnej obchodnej praktiky, je irelevantná skutočná škoda na strane spotrebiteľa alebo úmysel či nedbanlivosť účastníka konania, ktorý za svoje konanie spočívajúce

v porušení ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na zavinenie alebo iné okolnosti, ktoré jeho konanie spôsobili. Článok 11 smernice o nekalých obchodných praktikách výslovne stanovuje, že uplatnenie opatrení prijatých členskými štátmi na účely boja proti nekalým obchodným praktikám je nezávislé od úmyslu či nedbanlivosti, ako aj od skutočnej škody na strane spotrebiteľa.

Podľa ustanovenia § 2 písm. w) zákona č. 250/2007 Z. z.: „*Na účely tohto zákona sa rozumie **neprimeraným vplyvom** využívanie silnejšieho postavenia vo vzťahu k spotrebiteľovi, aby sa vyvinul nátlak aj bez použitia alebo hrozby použitia fyzickej sily spôsobom, ktorý významne obmedzuje schopnosť spotrebiteľa urobiť kvalifikované rozhodnutie.*“.

Z vyššie citovaného ustanovenia § 2 písm. w) zákona č. 250/2007 Z. z. je zrejmé, že pre naplnenie jedného z definičných znakov agresívnej obchodnej praktiky, t. j. použitia neprimeraného vplyvu, nemusí nutne dôjsť k hrozbe použitia fyzickej sily.

Podľa ustanovenia § 9 zákona č. 250/2007 Z. z.: „*Pri určení, či sa v agresívnej obchodnej praktike používa obťažovanie, **nátlak** vrátane použitia fyzickej sily alebo **neprimeraný vplyv, berú sa do úvahy***

- a) jej načasovanie, miesto, **povaha** alebo dĺžka trvania,*
- b) **použitie hrozby** alebo hanlivého jazyka alebo správania,*
- c) zneužívanie predávajúcim osobného nešťastia alebo okolnosti, ktoré sú predávajúcemu známe a ktoré sú také vážne, že môžu zhoršiť úsudok spotrebiteľa, na ovplyvnenie rozhodnutia spotrebiteľa so zreteľom na produkt,*
- d) sťažujúce alebo neprimerané mimozmluvné prekážky, ktoré dáva predávajúci, ak si spotrebiteľ želá vykonať práva podľa zmluvy vrátane vypovedať zmluvu alebo zmeniť produkt alebo predávajúceho,*
- e) **hrozba podniknúť kroky, ktoré nemožno podniknúť legálne.***“.

Posúdenie použitia neprimeraného vplyvu a nátlaku vo vzťahu k agresívnej obchodnej praktike uskutočnenej zasielaním výzvy s formuláciou citovanou vo výroku I. rozhodnutia pod písm. a):

Účastník konania sa dopustil používania agresívnej obchodnej praktiky v prípade, keď spotrebiteľom v rámci procesu vymáhania pohľadávok zasielal výzvu s formuláciou citovanou vo výroku I. rozhodnutia pod písm. a), nakoľko z formulácie tejto výzvy jednoznačne vyplýva, že v prípade, ak spotrebiteľ neuhradí účastníkovi konania dlh vo výške uvedenej vo výzve, účastník konania, resp. ním poverená osoba, je oprávnená vykonať u spotrebiteľa osobnú návštevu, a to za účelom zistenia jeho majetkových pomerov a zaplatenia jeho dlhu. Takto formulovaná výzva, s nejednoznačnou všeobecnou informáciou o vykonaní osobnej návštevy za účelom zisťovania majetkových pomerov a zaplatenia dlhu (bez bližšieho vysvetlenia), je nepochybne spôsobilá vyvolať v priemernom spotrebiteľovi odôvodnenú obavu, že účastník konania bude u neho vykonávať, napríklad, súpis majetku alebo nútene vymáhať zaplatenie dlhu, hoci na uvedený postup účastník konania nie je oprávnený.

Účastník konania si takýmto znením obsiahnutým v predmetnej výzve de facto osvojuje právomoci, ktoré mu ex lege neprislúchajú a na výkon ktorých je oprávnený výlučne súdom poverený exekútor ako štátom určená a splnomocnená osoba na vykonávanie núteného výkonu súdnych a iných rozhodnutí (ďalej len „súdom poverený exekútor“). Vo všeobecnosti možno konštatovať, že návšteva dlžníka osobou, ktorú táto uskutočňuje za účelom zisťovania

jeho majetkových pomerov (de facto za účelom vykonávania súpisu jeho majetku), je charakteristická pre exekučné konanie, konkrétne pre vykonanie exekúcie predajom hnutelných vecí, ktorú môže vykonávať výhradne súdom poverený exekútor, pričom základným predpokladom pre začatie samotnej exekúcie je existencia vykonateľného exekučného titulu. Podobne, pokiaľ ide o tvrdenie o vykonaní návštevy za účelom zaplatenia dlhu, formulácia použitá účastníkom konania, bez bližšieho vysvetlenia, môže vyvolať v priemernom spotrebiteľovi obavu, že sa bude jednať o akýsi druh svojpomoci, kedy účastník konania alebo ním poverená osoba bude nútené vymáhať plnenie od spotrebiteľa.

Účastník konania vo výzve s formuláciou citovanou vo výroku I. rozhodnutia pod písm. a) vo svojej povahe evidentne spotrebiteľovi hrozí, že v prípade, ak neuhradí vyčíslený dlh, vykoná voči nemu účastník konania zásah. Formuláciou výzvy môže priemerný spotrebiteľ chápať uvedený zásah v omnoho väčšom rozsahu ako je ten, na ktorý je účastník konania ex lege oprávnený. Účastník konania nie je oprávnený vykonať u spotrebiteľa žiadne zisťovanie majetku s výnimkou toho, že by sa ho spýtal na majetkové pomery a spotrebiteľ by mu výlučne dobrovoľne takéto informácie poskytol. V tejto súvislosti je potrebné uviesť, že aj zaplatenie dlhu sa môže uskutočniť len na základe dobrovoľnej spolupráce zo strany spotrebiteľa. Účastník konania pri osobnej návšteve nemôže spotrebiteľa nijakým spôsobom, ktorý by bol v súlade so zákonom, prinútiť uhradiť dlh, ktorý voči nemu účastník konania eviduje.

Orgán dohľadu preto pri posúdení, či bol pri agresívnej obchodnej praktike použitý nátlak a neprimeraný vplyv, vzal do úvahy kritériá uvedené v ustanovení § 9 ods. 1 písm. a) a e) zákona č. 250/2007 Z. z..

Pokiaľ ide o povahu praktiky (ustanovenie § 9 ods. 1 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z.), táto spočíva v neprimeranom postupe účastníka konania v rámci procesu vymáhania pohľadávok od spotrebiteľa, nakoľko využíva predpokladanú neznalosť spotrebiteľa, že bez existencie vykonateľného exekučného titulu (a zo strany samotného účastníka konania ani s jeho existenciou) nemôže byť nijakým spôsobom nútený k strpeniu krokov deklarovaných vo výzve.

Pokiaľ ide o hrozbu účastníka konania podniknúť kroky, ktoré nemožno podniknúť legálne (ustanovenie § 9 ods. 1 písm. e) zákona č. 250/2007 Z. z.), formulácia výzvy je spôsobilá vyvolať v priemernom spotrebiteľovi odôvodnenú obavu, že účastník konania bude prostredníctvom ním poverenej osoby u spotrebiteľa vykonávať úkony, na ktoré nie je ex lege oprávnený, predovšetkým, že bude nútené vymáhať zaplatenie dlhu, nútené vykonávať súpis majetku a že spotrebiteľ bude povinný tieto úkony strpieť, hoci účastník konania legálne takéto kroky podniknúť nemôže.

Cez hľadisko právnych následkov a kvalifikovania konania účastníka konania je nesporné, že existuje podstatný rozdiel medzi informovaním spotrebiteľa o možnosti vymáhania pohľadávky, ktorú má voči nemu účastník konania a postupom účastníka konania, ktorým vyvoláva v priemernom spotrebiteľovi obavu, že má právomoci, ktoré mu ex lege neprislúchajú. Pre úplnosť orgán dohľadu uvádza, že účastník konania tak konal dokonca v momente, kedy ešte nedisponoval vykonateľným exekučným titulom, nakoľko z formulácie predmetnej výzvy je zrejmé, že v čase, kedy je zo strany účastníka konania táto zasielaná spotrebiteľovi, nie je zo strany účastníka konania voči spotrebiteľovi ani začaté súdne konanie.

Po posúdení vyššie uvedených skutočností dospel orgán dohľadu k záveru, že účastník konania na spotrebiteľov vyvíjal svojím vyššie popísaným postupom nátlak a neprimeraný vplyv.

Posúdenie použitia neprimeraného vplyvu a nátlaku vo vzťahu k agresívnej obchodnej praktike uskutočnenej zasielaním výzvy s formuláciou citovanou vo výroku I. rozhodnutia pod písm. b):

Účastník konania sa dopustil používania agresívnej obchodnej praktiky aj v prípade, keď spotrebiteľom v rámci procesu vymáhania pohľadávok zasielal výzvu s formuláciou citovanou vo výroku I. rozhodnutia pod písm. b).

Orgán dohľadu pri posúdení, či bol pri agresívnej praktike použitý nátlak a neprimeraný vplyv vzal do úvahy kritériá uvedené v ustanovení § 9 ods. 1 písm. a) a b) zákona č. 250/2007 Z. z..

Pokiaľ ide o povahu predmetnej agresívnej praktiky (ustanovenie § 9 ods. 1 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z.), táto spočíva v neprimeranom postupe účastníka konania v rámci procesu vymáhania pohľadávok od spotrebiteľov, nakoľko využíva predpokladanú neznalosť spotrebiteľov o možných dôsledkoch neuhradenia vyčísleného dlhu.

Pokiaľ ide o použitie hrozby (ustanovenie § 9 ods. 1 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z.), z formulácie tejto výzvy jednoznačne vyplýva pre spotrebiteľa hrozba, že v prípade, ak spotrebiteľ neuhradí účastníkovi konania dlh vo výške uvedenej vo výzve, súd spotrebiteľa **s určitosťou** zaviazne na úhradu dlhu a na zaplatenie všetkých nákladov spojených s vymáhaním jeho dlhu, ako aj nákladov právneho oddelenia, trov súdneho a exekučného konania.

Hrozba účastníka konania, v zmysle ktorej bude spotrebiteľ v prípade neuhradenia dlhu automaticky zaviazaný na úhradu všetkých uvedených nárokov podľa predchádzajúceho odseku, je v štádiu, kedy účastník konania ani nezačal voči spotrebiteľovi súdne konania, zavádzajúce a vyvolávajúce nátlak a nedôvodný a neprimeraný vplyv na spotrebiteľa. Účastník konania nemôže v tomto čase s určitosťou tvrdiť, že spotrebiteľ bude neúspešnou stranou sporu, ktorá bude súdom zaviazaná k povinnosti zaplatenia účastníkom konania vyčísleného dlhu v celom rozsahu a ostatných nákladov spojených s vymáhaním dlhu, ktorý má voči účastníkovi konania, ako aj nákladov právneho oddelenia, trov súdneho a exekučného konania. Takéto tvrdenie účastníka konania vyvíja na spotrebiteľov neprimeraný vplyv a nátlak.

Posúdenie spôsobilosti vytýkanej agresívnej obchodnej praktiky zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, spoločne k obsahom výziev s formuláciami citovanými vo výroku I. rozhodnutia pod písm. a) a b):

Z dôvodov, ktoré už orgán dohľadu uviedol v predchádzajúcom texte, **výzvy s formuláciami citovanými vo výroku I. rozhodnutia pod písm. a) a b)** vyvíjali na spotrebiteľa nátlak a neprimeraný vplyv, čo jednoznačne môže viesť k významnému zhoršeniu jeho slobody výberu a ovplyvneniu jeho rozhodnutia o obchodnej transakcii, ktorým sa v zmysle ustanovenia § 2 písm. z) zákona č. 250/2007 Z. z. rozumie aj rozhodnutie

o tom, či spotrebiteľ vykoná úhradu, či sa rozhodne uplatniť si práva zo záväzkového vzťahu bez ohľadu na to, či sa spotrebiteľ rozhodne konať alebo zdržať sa konania. Účastníkom konania použitý nátlak a neprímeraný vplyv popísaný v predchádzajúcom texte mohol viesť k tomu, že spotrebiteľ, s cieľom vyhnúť sa hrozbe deklarovanej v tej ktorej výzve, prijal okamžité rozhodnutie a dlh uvedený vo výzve radšej zaplatil, a to bez ohľadu na to, resp. bez skúmania, či jeho výška bola správne vyčíslená, resp. či bola uplatňovaná v neoprávnenej výške alebo na základe neprijateľných zmluvných podmienok. Spotrebiteľ mohol byť odradený od toho, aby sa o oprávnenosti výšky dlžnej sumy uvedenej v predmetnej výzve poradil napr. s právnikom, prípadne, aby namietal jej opodstatnenosť alebo sa inak bránil a uplatňoval svoje nároky zo zmluvného záväzku.

Orgán dohľadu nespochybňuje právo účastníka konania domáhať sa u spotrebiteľov plnenia svojich nárokov. Aj proces vymáhania pohľadávok však musí byť vykonávaný v súlade s platnými právnymi predpismi v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov. Účastník konania je povinný rešpektovať zákaz uplatňovania agresívnych obchodných praktík. Nesmie postupovať neprímeraným spôsobom, ktorý na spotrebiteľov pôsobí nátlakovo a ktorý využíva či zneužíva slabšie postavenie spotrebiteľa v nepriaznivej situácii, ktorou omeškanie s úhradou dlhu a hrozba súvisiacich negatívnych dôsledkov nepochybne je.

3. K priebehu konania o uložení sankcie a k vyjadreniu sa účastníka konania k dôvodom začatého konania:

Orgán dohľadu vychádzajúc z vyššie uvedeného, v súlade s ustanovením § 16 ods. 1 a 2 zákona č. 747/2004 Z. z., oznámil účastníkovi konania listom označeným ako „Oznámenie o začatí konania / Výzva na vyjadrenie sa k dôvodom začatého konania“ zo dňa 15. 12. 2017, číslo záznamu: 100-000-075-728 (ďalej len „Oznámenie o začatí konania“) (založený v spise č. NBS1-000-018-400 na liste č. 1-8) začatie konania o uložení sankcie podľa ustanovenia § 35f ods. 1 písm. a) a c) zákona č. 747/2004 Z. z., a to za porušenie povinností v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov podľa osobitných predpisov, účinných v čase vzniku porušenia. Orgán dohľadu zároveň v Oznámení o začatí konania vyzval účastníka konania, v súlade s ustanovením § 16 ods. 6 zákona č. 747/2004 Z. z., na vyjadrenie sa k dôvodom začatého konania, a to v lehote 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia Oznámenia o začatí konania účastníkovi konania. Oznámenie o začatí konania bolo účastníkovi konania doručené dňa 22. 12. 2017, o čom svedčí aj doručka preukazujúca jeho doručenie účastníkovi konania (založená v spise č. NBS1-000-018-400 na liste č. 1).

Dňa 22. 01. 2018 bol orgánu dohľadu doručený list účastníka konania označený ako „Písomné vyjadrenie k oznámeniu o začatí konania“ zo dňa 19. 01. 2018, číslo záznamu 100-000-083-790 (ďalej len „Vyjadrenie k oznámeniu o začatí konania“) (založené v spise č. NBS1-000-018-400 na liste č. 9-11). Samotné Vyjadrenie účastníka konania k oznámeniu o začatí konania je rozdelené do piatich častí. Uvedenej štruktúry sa pridrža aj orgán dohľadu v nasledujúcom texte rozhodnutia, v ktorom sa vysporadúva s jednotlivými argumentmi účastníka konania.

K prvej časti Vyjadrenia účastníka konania k oznámeniu o začatí konania:

Účastník konania v prvej časti Vyjadrenia k oznámeniu o začatí konania poukázal na predmet jednej zo svojich činností, ktorou je komplexná správa inkasa pohľadávok, pričom stručne a vo všeobecnej rovine správu inkasa, na neho postúpených pohľadávok, popísal. Účastník

konania v ďalšom texte uviedol, že pri výzvach s textom vytýkaným orgánom dohľadu sa nejedná o prvotné výzvy zasielané dlžníkom a teda domnienka orgánu dohľadu, v zmysle ktorej uvedené výzvy predstavujú nedôvodný nátlak na spotrebiteľa a sú spôsobilé ovplyvniť rozhodnutie spotrebiteľa o obchodnej transakcii, je nedôvodná v celom rozsahu.

Orgán dohľadu k vyššie uvedenému uvádza, že pre posúdenie nekalosti konania účastníka konania, nie je v predmetnom prípade relevantnou skutočnosť, že sa nejedná o prvotnú výzvu zo strany účastníka konania, relevantný je obsah, resp. samotná formulácia výzvy, ktorá môže spotrebiteľa, tak ako už orgán dohľadu uviedol v predchádzajúcom texte, ovplyvniť v rozhodovaní o obchodnej transakcii. Orgán dohľadu pre úplnosť opätovne uvádza, že pre posúdenie nekalých obchodných praktík je postačujúce a plne v súlade s judikatúrou Súdneho dvora Európskej únie skúmanie len možnosti narušenia ekonomického správania spotrebiteľa a teda len pravdepodobný dopad porušenia účastníka konania na správanie spotrebiteľa.

K druhej časti Vyjadrenia účastníka konania k oznámeniu o začatí konania:

Druhá časť Vyjadrenia účastníka konania k oznámeniu o začatí konania sa viaže na výzvu s formuláciou citovanou vo výroku I. rozhodnutia pod písm. a).

Účastník konania vo svojom Vyjadrení k oznámeniu o začatí konania uviedol nasledovné: *„Názor orgánu dohľadu, že formuláciou textu pod písm. a) si osvojujeme právomoci, ktoré nám neprislúchajú je nesprávny a arbitrárny. Domnienka orgánu dohľadu, že formulácia textu pod písm. a) predstavuje hrozbu neoprávneného zásahu pre spotrebiteľa je mylná a je nepochopením účelu dotknutej výzvy. V predmetnej výzve v rámci naplnenia jej preventívneho charakteru len upozorňujeme dlžníkov na ďalšie možné legálne kroky v rámci procesu mimosúdneho inkasa. Nikde vo výzve neuvádzame, že voči spotrebiteľovi vykonáme my zásah, na ktorý nie sme oprávnení, žiadne právomoci, ktoré nám zo zákona neprislúchajú si neosvojujeme.“*

...V zmysle ust. § 9b zč. 250/Z.z. upravujúceho aj zákaz osobných návštev spotrebiteľov v ich domácnostiach, netýka činnosti advokáta pri výkone jeho povolania. Pri inkase pohľadávok spolupracujeme s nami povereným advokátom, ktorého úlohou je poskytovať nám komplexné právne služby vrátane správy a inkasa pohľadávok. Nakoľko naše pohľadávky uplatňujeme prostredníctvom nami povereného advokáta v súdnych sporoch voči spotrebiteľom, úlohou nami povereného advokáta v rámci poskytnutia komplexných právnych služieb je okrem právneho posúdenia zverených prípadov posúdiť aj bonitu dlžníkov, práve napr. preverenie ich majetkových pomerov, zhodnotiť inkasný prípad komplexne s odporúčaním alebo neodporúčaním uplatnenia pohľadávky v súdnom spore...“

Účastník konania ďalej uviedol nasledovné: *„Prísne dodržiavame ust. § 9a z. č. 250/2007 Z.z., dlžníkov osobne v domácnosti, resp. na pracovisku nenavštevujeme, nekontaktujeme ich v zákonom zakázanom čase, už vôbec nevykonávame súpisy ich majetku ani nútene naše pohľadávky v rámci mimosúdneho inkasa nevymáhame. Tieto konania, na ktoré orgán dohľadu vo svojom oznámení odkazuje, z obsahu vyššie citovaných textov výziev nevyplývajú a nebolo ani preukázané, že by sme sa takýchto konaní vo vzťahu k spotrebiteľom vôbec dopustili.“*

K vyššie citovanému vyjadreniu účastníka konania orgán dohľadu uvádza, že v predmetnom konaní bolo pre posúdenie nekalých obchodných praktík dostatočné vychádzať len z formulácií dotknutých výziev. Pre vydanie rozhodnutia nebolo potrebné skúmať, a orgán dohľadu tak ani nerobil, či sa účastník konania aj konania popísaného v predmetných výzvach

reálne dopúšťa (či vykonáva kroky, ktoré mu zo zákona neprislúchajú) a túto skutočnosť účastníkovi konania ani nevytýka. Predmetom konania a tohto rozhodnutia sú samotné formulácie výziev, ktoré na spotrebiteľov pôsobia nátlakovo. Pre posúdenie nekalosti konania nie je relevantnou skutočnosť, či sa účastník konania v texte výzvy popísaného konania vo vzťahu k spotrebiteľovi aj reálne dopustil, ale skutočnosť, že popísaným konaním spotrebiteľovi hrozil.

Orgán dohľadu zároveň opätovne uvádza, že z výzvy s formuláciou citovanou vo výroku I. rozhodnutia pod písm. a) jednoznačne vyplýva, že v prípade, ak spotrebiteľ neuhradí účastníkovi konania dlh vo výške uvedenej vo výzve, účastník konania, resp. ním poverená osoba, je oprávnená vykonať u spotrebiteľa osobnú návštevu, a to za účelom zistenia jeho majetkových pomerov a zaplata jeho dlhu. Takto formulovaná výzva, s nejednoznačnou všeobecnou informáciou o vykonaní osobnej návštevy za účelom zisťovania majetkových pomerov a zaplata dlhu (bez bližšieho vysvetlenia), je nepochybne spôsobilá vyvolať v priemernom spotrebiteľovi odôvodnenú obavu, že účastník konania bude u spotrebiteľa vykonávať, napríklad, súpis majetku alebo nútene vymáhať zaplata dlhu od spotrebiteľa. Podobne, pokiaľ ide o tvrdenie o vykonaní návštevy za účelom zaplata dlhu, formulácia použitá účastníkom konania, bez bližšieho vysvetlenia, môže vyvolať v priemernom spotrebiteľovi obavu, že sa bude jednať o akýsi druh svojpomoci vykonávanej osobou právnického povolania, kedy účastník konania alebo ním poverená osoba bude nútene vymáhať plnenie od spotrebiteľa. Na uvedené konanie, ktoré nepochybne vyplýva z citovanej formulácie výzvy, však nie je oprávnený ani účastník konania, ako ani ním poverený advokát, na ktorého sa účastník konania vo svojom vyjadrení odvoláva, nakoľko ho na popísané konanie neopravňuje ani zákon č. 586/2003 Z. z. o advokácii a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a ani Advokátsky poriadok či Etický kódex Slovenskej advokátskej komory.

Je pritom zrejmé, že výzva má primárne slúžiť na to, aby spotrebiteľov upozornila na ich omeškanie a viedla k úhrade dlhu tak, ako ho vyčíslil účastník konania. Pokiaľ však ide o „varovanie“ citované vo výroku I. písm. a) rozhodnutia, de facto neexistuje legálny vecný dôvod uvádzať ho vo výzve. Pre spotrebiteľov nemá žiadnu relevantnú informatívnu hodnotu, nakoľko účastník konania ani prostredníctvom advokáta nemôže u spotrebiteľov vykonať žiadne kroky, ktoré by mu spotrebiteľia sami neumožnili dobrovoľne. Už aj z tohto možno dovodiť, že predmetné varovanie je účelovo formulované tak, aby z neho nebolo zrejmé, na aké konkrétne úkony je advokát oprávnený, a aby tým vyvolávalo obavu, že účastník konania je oprávnený vykonať širší rozsah krokov, ako mu umožňuje právny poriadok.

Orgán dohľadu pre úplnosť uvádza, že výzva s formuláciou citovanou vo výroku I. rozhodnutia pod písm. a) bola skutočne spôsobilá vyvolať v priemernom spotrebiteľovi popisovanú obavu. Uvedené preukazuje podanie spotrebiteľa postúpené zo strany Slovenskej obchodnej inšpekcie orgánu dohľadu prostredníctvom elektronickej pošty dňa 27. 07. 2017, číslo záznamu: 100-000-052-668 (založené v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 1-12 a 21-22), v ktorom spotrebiteľ uviedol nasledovné: *„Znepokojuje ma najmä list zo dňa 18. 04. 2017, ktorý som Vám už zasielala. Aby sa mi niekto vyhrážal osobnou návštevou a spisovaním majetku je neprípustné...“* ako aj z listu spotrebiteľa doručeného Slovenskej obchodnej inšpekcii, označený ako „Podnet ku kontrole“ zo dňa 15. 05. 2017 (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 15-16), v ktorom spotrebiteľ uviedol nasledovné: *„...Avšak spôsob, akým so mnou spoločnosť komunikuje, začínam považovať za neprimeraný. Žiadam Vás o prešetrenie, či na základe priloženého listu od uvedenej spoločnosti nedošlo k porušeniu zákona o ochrane spotrebiteľa, konkrétne ustanovenia o nekalých obchodných praktikách a uplatňovaní agresívnej obchodnej politiky...“*.

V nadväznosti na argument účastníka konania, podľa ktorého: „*Nad rámec vyššie uvedeného uvádzame, že osobné navštevovanie domácnosti spotrebiteľa v rozsahu odôvodnenom na účely vymáhania zmluvného záväzku nepatrí medzi agresívne obchodné praktiky v zmysle bodu 2, časť „Agresívne obchodné praktiky“ prílohy č. 1 k z.č. 250/2007 Z.z., preto ani upozornenie na kroky, ktoré možno v rámci procesu mimosúdneho inkasa podniknúť legálne, nemôže predstavovať dopustenie sa konania naplňajúceho znaky agresívnej obchodnej praktiky voči spotrebiteľom.*“, orgán dohľadu uvádza nasledovné.

Orgán dohľadu nevytýka účastníkovi konania, že sa dopustil agresívnej obchodnej praktiky podľa prílohy č. 1 zákona č. 250/2007 Z. z., ale podľa všeobecných ustanovení § 9 zákona č. 250/2007 Z. z. Príloha č. 1 zákona č. 250/2007 Z. z., na ktorú sa odvoláva účastník konania vo svojom vyjadrení, obsahuje, s poukazom na ustanovenie § 7 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z., taxatívny výpočet konkrétnych obchodných praktík, ktoré sa považujú za agresívne za každých okolností, to znamená bez toho, aby bolo potrebné zo strany orgánu vykonať hodnotenie splnenia aspoň jedného z kritérií obsiahnutých v ustanovení § 9 zákona č. 250/2007 Z. z., ktoré orgán dohľadu posudzoval v predmetnom konaní o uložení sankcie.

S poukazom na vyššie uvedené skutočnosti tak možno zhrnúť, že aj konanie, ktoré nie je označené ako agresívna obchodná praktika v prílohe č. 1 zákona č. 250/2007 Z. z., možno vyhodnotiť ako agresívnu obchodnú praktiku, v prípade, ak takéto konanie naplňa znaky agresívnej obchodnej praktiky v zmysle ustanovenia § 9 zákona č. 250/2007 Z. z. (tak ako tomu bolo v posudzovanom prípade).

K tretej časti Vyjadrenia účastníka konania k oznámeniu o začatí konania:

Tretia časť Vyjadrenia účastníka konania k oznámeniu o začatí konania sa viaže na výzvu s formuláciou citovanou vo výroku I. rozhodnutia pod písm. b).

V nadväznosti na vyjadrenie účastníka konania, ktoré tento uviedol v tretej časti svojho Vyjadrenia k oznámeniu o začatí konania, konkrétne v zmysle ktorého: „...*Výzva s formuláciou textu pod písm. b) predstavuje záverečný krok v rámci mimosúdneho inkasa pohľadávky s upozornením dlžníka na ďalšie možné následky spojené s pokračovaním v procese správy pohľadávky. Pohľadávky, ktorých existenciu v nám postúpenej výške, oprávnenosť a dôvodnosť deklaroval postupca pred ich postúpením, aktívne uplatňujeme v súdnych sporoch. Súdne konanie je riadené zásadou úspechu v spore, kedy úspešnej sporiacej sa strane súd prizná náhradu trov konania podľa pomeru úspechu v spore, na čo vopred upozorňujeme dlžníkov. Účelom dotknutej výzvy je tak pôsobiť preventívne a predísť navýšeniu pohľadávky o trovy súdneho, prípadne aj exekučného konania.*“ uvádza orgán dohľadu nasledovné.

Vyjadrenie účastníka konania, podľa ktorého výzva s vyššie citovanou formuláciou upozorňuje spotrebiteľa na ďalšie možné následky spojené s pokračovaním v procese správy pohľadávky a jej účelom je pôsobiť preventívne, je nepravdivé a zavádzajúce. Obsahom vyššie citovanej výzvy nie je upozornenie spotrebiteľa na *možné* následky spojené s pokračovaním v procese správy pohľadávky (teda na následky, ktoré môžu, ale nemusia nastať v prípade, ak spotrebiteľ neuhradí účastníkovi konania dlh vo výške uvedenej vo výzve), ale jej obsahom je zavádzajúce a de facto zastrášujúce upozornenie spotrebiteľa na následky, ktoré *s určitosťou* nastanú v prípade, ak spotrebiteľ neuhradí účastníkovi konania dlh vo výške uvedenej vo výzve.

Orgán dohľadu uvádza, že súhlasí s vyjadrením účastníka konania, v zmysle ktorého je súdne konanie riadené zásadou úspechu v spore, kedy úspešnej sporiacej sa strane súd prizná

náhradu trov konania podľa pomeru úspechu v spore. Účastník konania však nemôže v čase, kedy voči spotrebiteľovi nebolo z jeho strany ani začaté súdne konanie, s určitosťou tvrdiť, že spotrebiteľ bude neúspešnou stranou sporu, ktorá bude súdom zaviazaná k povinnosti účastníkom konania vyčísleného dlhu v celom rozsahu a ostatných nákladov spojených s vymáhaním dlhu, ktorý má voči účastníkovi konania, ako aj nákladov právneho oddelenia, trov súdneho a exekučného konania.

K štvrtej časti Vyjadrenia účastníka konania k oznámeniu o začatí konania:

V nadväznosti na vyjadrenie účastníka konania obsiahnuté v štvrtej časti Vyjadrenia k oznámeniu o začatí konania, podľa ktorého: „...*Účelom mimosúdneho inkasa a teda aj výziev s napadnutým vyššie citovaným textom je pôsobiť voči dlžníkom výlučne preventívne a hospodárne, v snahe predísť súdnemu sporu, prípadne samotnej exekúcii ako nútenej formy vymoženía pohľadávok. S uplatnením pohľadávok v súdnom spore, prípadne v exekúcii je spojené ich navýšenie o trovy konania spočívajúce v zaplatených súdnych poplatkoch a prípadných trovách právneho zastúpenia, ktoré v konečnom dôsledku v prípade nášho úspechu v spore znáša dlžník. Našou snahou je pri správe pohľadávok konať preventívne a hospodárne, predchádzať zbytočnému rozmnožovaniu sporov a nezaťažovať sústavu súdov často aj bagatelnými spormi.*

Záverom si dovoľujeme uviesť, že ako jeden zo zakladajúcich členov Asociácie slovenských inkasných spoločností vykonávame našu činnosť svedomite a odborne plne v súlade s Etickým kódexom rešpektujúc práva a oprávnené záujmy dlžníkov.“, poukazuje orgán dohľadu v tejto časti na skutočnosti, ktoré už uviedol v predchádzajúcom texte, na str. 14 tohto rozhodnutia.

K piatej časti Vyjadrenia účastníka konania k oznámeniu o začatí konania:

V nadväznosti na vyjadrenie účastníka konania obsiahnuté v piatej časti Vyjadrenia k oznámeniu o začatí konania, v zmysle ktorého: „*S poukazom na vyššie uvedené skutočnosti, význam a účel dotknutých výziev trváme na tom, že sme sa zasielaním mimosúdnych výziev s formuláciou textu pod písm. a) a b) žiadneho nekalého konania voči spotrebiteľom, ktoré by navyiac malo za následok preukázateľné podstatné narušenie ekonomického správania spotrebiteľov nedopustili.*

Nakoľko sme sa žiadnej nekalej obchodnej praxi voči spotrebiteľom nedopustili, neexistujú zákonné dôvody na uloženie sankcie a zákazu používať nekalú obchodnú prax podľa ust. § 35f ods. 1 písm. a) a c) z.č. 747/2004 Z. z.

Nakoľko voči nám objektívne nebol daný dôvod pre začatie konania z vlastného podnetu orgánu dohľadu, navrhujeme, aby orgán dohľadu konanie o uložení pokuty a zákazu používať nekalú obchodnú prax podľa ust. § 22 ods. 1 písm. d) z.č. 747/2004 Z.z. voči nám v celom rozsahu zastavil.“, orgán dohľadu uvádza nasledovné.

Účastníkom konania vo svojom Vyjadrení k oznámeniu o začatí konania neuviedol nijaké skutočnosti alebo dôkazy, ktoré by spochybňovali skutkové zistenia orgánu dohľadu alebo právne posúdenie jednotlivých porušení vytykaných v tomto konaní o uložení sankcie vykonané orgánom dohľadu. Orgán dohľadu naďalej zastáva názor, že účastník konania sa dopustil porušenia ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z., tak ako je bližšie uvedené vo výroku a odôvodnení tohto rozhodnutia a teda objektívne bol daný dôvod pre začatie konania o uložení o uložení pokuty a zákazu používať nekalú obchodnú prax podľa ustanovenia §

35f ods. 1 písm. a) a c) zákona č. 747/2004 Z. z. vedeného pod č.: NBS1-000-018-400, pričom tento stále pretrváva.

Orgán dohľadu v ďalšom štádiu konania o uložení sankcie vyzval, v súlade s ustanovením § 26 zákona č. 747/2004 Z. z., účastníka konania listom označeným ako „Výzva na oboznámenie sa účastníka konania so spisovým podkladom ku konaniu a na vyjadrenie sa k nemu / Žiadosť o poskytnutie podkladov a informácií“ zo dňa 12. 02. 2018, číslo záznamu: 100-000-087-820 (ďalej len „Výzva na oboznámenie sa so spisovým podkladom“) (založený v spise č. NBS1-000-018-400 na liste č. 39-41) v lehote 5 pracovných dní odo dňa oboznámenia sa so spisovým podkladom, ktoré sa malo uskutočniť dňa 02. 03. 2018 o 10:00 hod.. Výzva na oboznámenie sa so spisovým podkladom bola účastníkovi konania doručená dňa 15. 02. 2018, o čom svedčí aj doručienka preukazujúca jej doručenie účastníkovi konania (založená v spise č. NBS1-000-018-400 na liste č. 39).

Orgán dohľadu vo Výzve na oboznámenie sa so spisovým podkladom zároveň účastníka konania vyzval, v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 a 9 zákona č. 747/2004 Z. z., na poskytnutie podkladov a informácií, konkrétne o:

- uvedenie dátumu, kedy bola zo strany účastníka konania poslednýkrát zaslaná spotrebiteľovi v procese vymáhania pohľadávok zo zmlúv o spotrebiteľskom alebo inom úvere podľa zákona č. 129/2010 Z. z. výzva s nasledovnou formuláciou: *„...Okrem dlžnej sumy Vám súd prikáže zaplatiť aj všetky náklady spojené s vymáhaním Vášho dlhu ako aj náklady právneho oddelenia, trovy súdneho a exekučného konania!!!...“* a zároveň o
- zaslanie fotokópií 10 výziev s upravenou formuláciou textu vyššie citovanej výzvy, ktoré boli zo strany účastníka konania zaslané v procese vymáhania pohľadávok zo zmlúv o spotrebiteľskom alebo inom úvere podľa zákona č. 129/2010 Z. z. konkrétnym spotrebiteľom a na ktoré sa účastník konania odvoláva aj vo svojom Vyjadrení k oznámeniu o začatí konania (str. 2).

Orgán dohľadu uvedenú žiadosť o poskytnutie informácií odôvodnil tým, že dňa 22. 12. 2017 bolo účastníkovi konania doručené Oznámenie o začatí konania, v ktorom, ako už orgán dohľadu uviedol v predchádzajúcom texte, oznámil účastníkovi konania, že voči nemu začína konania o uložení pokuty a zákazu používať nekalú obchodnú praktiku podľa ustanovenia § 35f ods. 1 písm. a) a c) zákona č. 747/2004 Z. z., a to za porušenie ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., keďže účastník konania sa dopustil používania nekalej obchodnej praktiky vo forme agresívnej obchodnej praktiky podľa ustanovenia § 2 písm. q) v spojení s ustanovením § 9 písm. a), b) a e) zákona č. 250/2007 Z. z.. Ako orgán dohľadu uviedol v Oznámení o začatí konania, účastník konania sa používania agresívnej obchodnej praktiky dopustil (aj) tým, že v rámci procesu vymáhania pohľadávok zo spotrebiteľských úverov a iných úverov podľa zákona č. 129/2010 Z. z. vyvíjal na spotrebiteľov nátlak a neprimeraný vplyv, keď im v procese vymáhania pohľadávok zasielal výzvy (aj) s nasledovnou formuláciou: *„...Okrem dlžnej sumy Vám súd prikáže zaplatiť aj všetky náklady spojené s vymáhaním Vášho dlhu ako aj náklady právneho oddelenia, trovy súdneho a exekučného konania!!!...“*.

Orgán dohľadu vyzval účastníka konania o poskytnutie vyššie špecifikovaných podkladov a informácií najneskôr do dňa 02. 03. 2018, kedy sa malo uskutočniť oboznámenie sa účastníka konania so spisovým podkladom ku konaniu č. NBS1-000-018-400. Orgán dohľadu zároveň v závere Výzvy na oboznámenie sa so spisovým podkladom uviedol, že v prípade, ak účastník konania v zmysle ustanovenia § 26 zákona č. 747/2004 Z. z. nevyužije svoje zákonné právo na oboznámenie sa so spisovým podkladom ku konaniu č. NBS1-000-

018-400, orgán dohľadu žiada účastníka konania o poskytnutie podkladov a informácií najneskôr do dňa 09. 03. 2018, teda v lehote 5 pracovných dní odo dňa určeného na oboznámenie sa účastníka konania so spisovým podkladom ku konaniu č. NBS1-000-018-400.

V nadväznosti na Výzvu na oboznámenie sa so spisovým podkladom orgán dohľadu uvádza, že účastník konania svoje zákonné právo na oboznámenie sa so spisovým podkladom ku konaniu č. NBS1-000-018-400 nevyužil a na oboznámenie sa so spisovým podkladom sa dňa 02. 03. 2018 o 10:00 hod. nedostavil.

Dňa 09. 03. 2018 bol účastníkovi konania doručený list orgánu dohľadu označený ako „Opätovná žiadosť o poskytnutie informácií“ zo dňa 05. 03. 2018, číslo záznamu: 100-000-091-353 (ďalej len „Opätovná žiadosť o poskytnutie informácií“) (založený v spise č. NBS1-000-018-400 na liste č. 68-72).

Orgán dohľadu Opätovnú žiadosť o poskytnutie informácií odôvodnil tým, že z vlastnej činnosti, predovšetkým z dohľadu na mieste, ktorý v tom čase prebiehal nad účastníkom konania vedenom pod č. NBS1-000-016-605 zistil, že účastník konania neposkytol riadne informácie v odpovedi na výzvu orgánu dohľadu, ktorú mu doručil účastník konania prostredníctvom elektronickej pošty, číslo záznamu: 100-000-072-052 (ďalej len „odpoveď zo dňa 15. 11. 2017“) (založená v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 111-154), keď vo svojej odpovedi zo dňa 15. 11. 2017 uviedol, že požiadavke o uvedenie dátumu, od ktorého používa citované a vytýkané formulácie výziev nevie vyhovieť, nakoľko požadovaným dátumom nedisponuje [(odpoveď účastníka konania k bodu pod písm. a) a b)] a taktiež keď uviedol, že nedisponuje informáciou o celkovom počte výziev podľa písm. a) a b) [(odpoveď účastníka konania k bodu pod písm. d)].

Orgán dohľadu v nadväznosti na vyššie uvedené odpovede účastníka konania poukázal v Opätovnej žiadosti na poskytnutie informácií na zápis z rokovania č. 4, ktoré sa v rámci dohľadu na mieste nad účastníkom konania vedenom pod č. NBS1-000-016-605 uskutočnilo dňa 06. 02. 2018 o 09:00 hod. v sídle účastníka konania, a to za účasti účastníka konania (za ktorého sa rokovania zúčastnili XXXXXX XXXXX, XXXXXXXX XXXXXXXXX, XXXXX XXXXX a XXXXXX XXXXXXXXXXX) a orgánu dohľadu (za ktorého sa rokovania zúčastnili XXXXX XXXXX, XXXX XXXXXXX, XXXXX XXXXXXXX a XXXXX XXXXX). Orgán dohľadu založil uvedený zápis z rokovania č. 4 do spisového podkladu ku konaniu vedenom pod č. NBS1-000-018-400 Úradným záznamom zo dňa 01. 03. 2018, číslo záznamu: 100-000-091-714 (založený v spise č. NBS1-000-018-400 na liste č. 42-67).

Účastník konania na rokovaní č. 4 na otázku orgánu dohľadu s poradovým č. 4, v zmysle ktorej: „*Či a kde sa uchováajú kópie korešpondencie zasielané zo strany dohliadaného subjektu (pozn.: účastníka konania) dlžníkovi*“, odpovedal nasledovne: „*Kópie korešpondencie sa neevidujú v systéme k jednotlivým prípadom. Pri jednotlivých listoch je v systéme zaevidovaný dátum odoslania, zároveň je uvedený konkrétny typ zasielaného listu, ktorý následne vedie dohľadať na serveri. Vedia dodatočne zistiť, aký list bol konkrétne na danú pohľadávku odoslaný. V systéme je uvedený názov tej šablóny.*“.

Orgán dohľadu zároveň poukázal aj na zápis z rokovania č. 5, ktoré sa v rámci dohľadu na mieste nad účastníkom konania vedenom pod č. NBS1-000-016-605 uskutočnilo dňa 20. 02. 2018 o 09:00 hod. v sídle účastníka konania, a to za účasti účastníka konania (za ktorého sa rokovania zúčastnili XXXXX XXXXX, XXXXX XXXXX, XXXXX XXXXX a XXXXX

XXXXXX) a orgánu dohľadu (za ktorého sa rokovania zúčastnili XXXXX XXXXXX, XXX XXXXXXX, XXXXXX XXXXXX a XXXXXX XXXXXX). Orgán dohľadu založil uvedený zápis z rokovania č. 5 do spisového podkladu ku konaniu vedenom pod č. NBS1-000-018-400 Úradným záznamom zo dňa 01. 03. 2018, číslo záznamu: 100-000-091-714 (založený v spise č. NBS1-000-018-400 na liste č. 42-67).

Účastník konania na rokovaní č. 5 na otázku orgánu dohľadu s poradovým č. 2, v zmysle ktorej: „K šablónam korešpondencie zasielanej dlžníkom a spätnému vygenerovaniu dokumentácie zaslanej dohliadaným subjektom dlžníkovi – vyjadrite sa, či dochádza k zmene týchto šablón, ak áno, ako viete určiť, ktorá šablóna bola platná v čase zasielania daného dokumentu?“, odpovedal nasledovne: „Ak dochádza k úprave šablón, nová šablóna by sa mala uložiť na serveri pod novým menom, resp. názvom. Systém síce umožňuje premenovať šablóny, ale je to zodpovednosťou IT pracovníka, aby názov šablóny pri jej úprave zmenil. V eCollecte je evidovaný názov šablóny listu, ktorý bol zaslaný, a podľa toho vieme spätne vygenerovať tento konkrétny list aj s pôvodným obsahom. Pracovníčka, ktorá generuje listy na základe šablón, po určitú dobu uchováva elektronickú verziu tohto listu ku konkrétnemu prípadu.“.

Zároveň, na tom istom rokovaní, účastník konania na otázku orgánu dohľadu s poradovým č. 10, v zmysle ktorej: „Kedy, v ktorej fáze a za akých podmienok sa používa list s označením Súhlas s postupným splatením dlhu (Príloha č. 7.11 k listu zo dňa 20.11.2017)?“, odpovedal nasledovne: „Štandardne sa používa, keď nie je potrebné alebo možné spísať s dlžníkom písomnú dohodu o splátkach. Znamená to, že sa s dlžníkom telefonicky dohodnú, že bude dlh plniť. Môže to byť v prípadoch, keď dlžník nechce podpísať dohodu, alebo dohliadaný subjekt to nepovažuje za nevyhnutné, aby bola uzatvorená písomná dohoda o splátkach. Môže sa to použiť napríklad aj v prípade, ak sa dlžník nezdržuje v mieste bydliska a nemôže dohodu podpísať. Vtedy posielame dlžníkovi túto informáciu o telefonickej dohode o splátkach. Pri sledovaných pohľadávkach a veriteľoch sa tento postup používa výnimočne. Vždy sa snažíme urobiť s dlžníkom písomnú dohodu, pokiaľ je možné dohodnúť sa s dlžníkom na takej výške a počte splátok, aby to bolo akceptovateľné podľa našich interných pravidiel. Ak to dlžník nie je schopný, operátor sa snaží urobiť telefonickú dohodu aspoň na výške splátky, ktorú môže dlžník hradiť. V takom prípade ale musí upozorniť dlžníka, že vymáhacie konanie bude aj tak ďalej pokračovať.“

V prípade, že je telefonická dohoda o splátkach potvrdená týmto písomným súhlasom, a ak dlžník podľa tohto súhlasu dlh platí, tento prípad by nemal zbehnúť do súdneho konania. V tomto prípade je v systéme nastavená dohoda (status) a pokračuje konanie (procesy, akcie) podľa tejto dohody (tohto statusu).

Pokiaľ ide o používanie tohto listu na sledovaných pohľadávkach, z eCollectu vyplýva, že na týchto pohľadávkach odišlo 126 takýchto súhlasov. Z eCollectu vieme vygenerovať čokoľvek, dajú sa z toho urobiť štatistiky.“.

S poukazom na vyššie uvedené odpovede účastníka konania je zřejmé, že účastník konania vedel vyhovieť požiadavke orgánu dohľadu a uviesť mu dátum, od ktorého používa výzvy, obsahom ktorých je vytýkaná formulácia, ako aj požiadavke orgánu dohľadu o uvedenie informácie o počte výziev, obsahom ktorých je vytýkaná formulácia, ktoré účastník konania zaslal spotrebiteľom za to ktoré obdobie.

V súvislosti s vyššie uvedenými skutočnosťami orgán dohľadu v Opätovnej žiadosti o poskytnutie informácií opakovane vyzval účastníka konania o uvedenie, resp. poskytnutie informácií, konkrétne o:

- uvedenie počtu výziev, ktorých obsahom bola (aj) nasledovná formulácia: „...*Zároveň Vám dávame na vedomie, že v prípade neuhradenia vyššie uvedeného dlhu, môže byť u Vás vykonaná osobná návšteva zástupcom poverenej advokátskej kancelárie, za účelom zistenia Vašich majetkových pomerov a zaplatenia Vášho dlhu...*“ a ktoré účastník konania zaslal spotrebiteľom v súvislosti so zmluvami o spotrebiteľskom alebo inom úvere podľa zákona č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 129/2010 Z. z.“) v pozícii veriteľa / postupníka (nie mandanta) v období od 18. 04. 2017 do 22. 12. 2017 a
- uvedenie počtu výziev, ktorých obsahom bola (aj) nasledovná formulácia: „...*Okrem dlžnej sumy Vám súd prikáže zaplatiť aj všetky náklady spojené s vymáhaním Vášho dlhu ako aj náklady právneho oddelenia, trovy súdneho a exekučného konania!!!...*“ a ktoré účastník konania zaslal spotrebiteľom v súvislosti so zmluvami o spotrebiteľskom alebo inom úvere podľa zákona č. 129/2010 Z. z. v pozícii veriteľa / postupníka (nie mandanta) v období od 16. 11. 2017 do 22. 12. 2017.

Orgán dohľadu v Opätovnej žiadosti o poskytnutie informácií vyzval účastníka konania o poskytnutie vyššie požadovaných informácií v lehote 5 pracovných dní odo dňa doručenia Opätovnej žiadosti o poskytnutie informácií účastníkovi konania a zároveň ho informoval, že naďalej trvá na poskytnutí podkladov a informácií bližšie špecifikovaných vo Výzve na oboznámenie sa so spisovým podkladom.

V nadväznosti na žiadosť orgánu dohľadu o poskytnutie informácií, ktorá bola obsiahnutá vo Výzve na oboznámenie sa so spisovým podkladom, orgán dohľadu uvádza, že dňa 09. 03. 2018 mu bol doručený list účastníka konania označený ako „Poskytnutie pokladov“ zo dňa 08. 03. 2018, číslo záznamu: 100-000-093-379 (založený v spise č. NBS1-000-018-400 na liste č. 73-83), ktorého prílohu tvorilo 10 fotokópií výziev s upravenou (nižšie citovanou) formuláciou textu, ktoré, ako uviedol účastník konania, boli z jeho strany zaslané spotrebiteľom v procese správy pohľadávok zo zlyhaných spotrebiteľských úverov, konkrétne:

- list účastníka konania označený ako „Postúpenie prípadu právnomu oddeleniu“ zo dňa 18. 01. 2018, č. 5563001, zaslaný spotrebiteľovi – XXXXX XXXXX, XXXXXXXX XXXXX (založený v spise č. NBS1-000-018-400 na liste č. 74),
- list účastníka konania označený ako „Postúpenie prípadu právnomu oddeleniu“ zo dňa 18. 01. 2018, č. 5397552, zaslaný spotrebiteľovi – XXXX XXXXXX, XXXXXXXX XXXXXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-018-400 na liste č. 75),
- list účastníka konania označený ako „Postúpenie prípadu právnomu oddeleniu“ zo dňa 18. 01. 2018, č. 5528052, zaslaný spotrebiteľovi – XXXXX XXXXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-018-400 na liste č. 76),
- list účastníka konania označený ako „Postúpenie prípadu právnomu oddeleniu“ zo dňa 18. 01. 2018, č. 5427923, zaslaný spotrebiteľovi – XXXXX XXXXX, XXXXXXXX XXXXXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-018-400 na liste č. 77),
- list účastníka konania označený ako „Postúpenie prípadu právnomu oddeleniu“ zo dňa 18. 01. 2018, č. 5479368, zaslaný spotrebiteľovi – XXXX XXXX, XXXXXXXX, XXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-018-400 na liste č. 78),
- list účastníka konania označený ako „Postúpenie prípadu právnomu oddeleniu“ zo dňa 18. 01. 2018, č. 5479423, zaslaný spotrebiteľovi – XXXXXX XXXXXX, XXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-018-400 na liste č. 79),

- list účastníka konania označený ako „Postúpenie prípadu právnomu oddeleniu“ zo dňa 18. 01. 2018, č. 5481023, zaslaný spotrebiteľovi – XXXX XXXXXX, XXXXXXXX XXXXXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-018-400 na liste č. 80),
- list účastníka konania označený ako „Postúpenie prípadu právnomu oddeleniu“ zo dňa 18. 01. 2018, č. 5481483, zaslaný spotrebiteľovi – XXXXX XXXXXXXX, XXXXXX, XXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-018-400 na liste č. 81),
- list účastníka konania označený ako „Postúpenie prípadu právnomu oddeleniu“ zo dňa 18. 01. 2018, č. 5483908, zaslaný spotrebiteľovi – XXXXXXX XXXX, XXXXXXXX XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-018-400 na liste č. 82),
- list účastníka konania označený ako „Postúpenie prípadu právnomu oddeleniu“ zo dňa 18. 01. 2018, č. 5486665, zaslaný spotrebiteľovi – XXXXXXX XXXXX, XXXXXXX, XXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-018-400 na liste č. 83).

Účastník konania zároveň vo vyššie špecifikovanom liste uviedol, že v procese správy pohľadávok zo spotrebiteľských úverov bola z jeho strany poslednýkrát zaslaná výzva s textom: *„Okrem dlžnej sumy Vám súd prikáže zaplatiť aj všetky náklady spojené s vymáhaním Vášho dlhu ako aj náklady právneho oddelenia, trovy súdneho a exekučného konania!!!“* dňa 16. 11. 2017. Ako ďalej uviedol, odo dňa 17. 11. 2017 zasiela spotrebiteľom výzvu s upravenou formuláciou textu, ktorá znie nasledovne: *„V prípade súdneho sporu si budeme voči Vám uplatňovať náhradu všetkých nám vzniknutých nákladov spojených s uplatnením tejto pohľadávky, náhradu trov súdneho konania a v prípade exekúcie aj náhradu trov exekučného konania!“*

V závere svojho listu účastník konania uviedol, že na jeho vyjadrení k oznámeniu o začatí konania a dôvodoch v ňom uvádzaných naďalej v celom rozsahu trvá. Účastník konania uviedol, že sa žiadnej nekalej obchodnej praxe voči spotrebiteľom nedopustil. Z uvedeného dôvodu tak podľa jeho názoru neexistujú zákonné dôvody na uloženie sankcie a zákazu používať nekalú obchodnú prax podľa ustanovenia § 35f ods. 1 písm. a) a c) zákona č. 747/2004 Z. z., a preto navrhol uvedené konanie o uložení sankcie v celom rozsahu zastaviť.

V nadväznosti na žiadosť orgánu dohľadu o poskytnutie informácií, ktorá bola obsiahnutá v Opätovnej žiadosti o poskytnutie informácií, a predmetom ktorej bolo poskytnutie informácií o počte zasielaných výziev spotrebiteľom v procese správy pohľadávok obsahujúcich vytýkaný text, orgán dohľadu uvádza, že dňa 19. 03. 2018 bol orgánu dohľadu doručený list účastníka konania označený ako „Vyjadrenie k opätovnej žiadosti o poskytnutie informácií“ zo dňa 16. 03. 2018, číslo záznamu: 100-000-095-107 (ďalej len „Vyjadrenie k opätovnej žiadosti o poskytnutie informácií“) (založený v spise č. NBS1-000-018-400 na liste č. 88-89).

Účastník konania vo svojom Vyjadrení k opätovnej žiadosti o poskytnutie informácií uviedol, že účastník konania svojimi odpoveďami zo dňa 15. 11. 2017 nezavádzal orgán dohľadu. Účastník konania ďalej vo svojom Vyjadrení k opätovnej žiadosti o poskytnutie informácií uviedol na podporu svojich tvrdení nasledovne: *„...Počas rokovaní pri výkone dohľadu na mieste sme orgánu dohľadu uviedli, že z nášho informačného systému eCollect vieme vygenerovať „čokoľvek“. Táto informácia je pravdivá, avšak je podmienená úplnou správnosťou evidencie všetkých údajov požadovaných na generovanie v informačnom systéme. Počas rokovania č. 5 pri výkone dohľadu na mieste sme orgánu dohľadu uviedli, že v našom informačnom systéme máme evidované názvy šablón listu, pričom každá úprava šablóny by mala byť povereným pracovníkom IT zaznamenaná. Vo výzvach s napadnutým textom boli vykonané úpravy textácie listov, avšak názov šablóny listov ostal v informačnom systéme nezmenený. Z uvedeného dôvodu tak nebolo možné identifikovať dátum, od ktorého došlo k úprave textu v šablóne a od ktoré sa v súvislosti so*

zmluvami o spotrebiteľskom úvere zasielali výzvy spotrebiteľom s napadnutým textom. Pokiaľ nedisponujeme dátumom, od ktorého sa v súvislosti so zmluvami o spotrebiteľskom úvere zasielali výzvy spotrebiteľom s napadnutým textom nebolo objektívne možné vyhovieť ani ďalšej požiadavke orgánu dohľadu a to uvedenie presného počtu takto zaslaných výziev. Nakoľko nám pre takýto prípad bola daná alternatívna možnosť, predložili sme orgánu dohľadu po 10 ftk. výziev zaslaných spotrebiteľom v súvislosti so zmluvami o spotrebiteľskom úvere s napadnutým textom. S poukazom na vyššie uvedené zdôvodnenie a upresnenie reportingových možností nášho informačného systému týmto dôrazne odmietame obvinenia zo zavádzania orgánu dohľadu a sťažovania postupu orgánu dohľadu pri výkone dohľadu na diaľku, nakoľko sme sa takého konania voči orgánu dohľadu nedopustili.“.

V nadväznosti na požiadavku orgánu dohľadu týkajúcu sa počtu zasielaných výziev spotrebiteľom v rámci procesu vymáhania pohľadávok obsahujúcich vytýkané formulácie, účastník konania vo svojom Vyjadrení k opätovnej žiadosti o poskytnutie informácií uviedol, že v období odo dňa 18. 04. 2017 do dňa 22. 12. 2017 odoslal v súvislosti so zmluvami o spotrebiteľskom úvere uzavretými podľa zákona č. 258/2001 Z. z. a zákona č. 129/2010 Z. z. pri správe pohľadávok v pozícii veriteľa / postupníka celkovo 10 713 výziev s textom: „Zároveň Vám dávame na vedomie, že v prípade neuhradenia vyššie uvedeného dlhu, môže byť u Vás vykonaná osobná návšteva zástupcom poverenej advokátskej kancelárie, za účelom zistenia Vašich majetkových pomerov a zaplatenia Vášho dlhu.“. Účastník konania v súvislosti s uvedenou výzvou dodal, že počet výziev s vyššie citovaným textom v tomto prípade vedel vygenerovať z jeho informačného systému z dôvodu, že v požadovanom období odo dňa 18. 04. 2017 do dňa 22. 12. 2017 neboli žiadne zásahy do textu dotknutej výzvy.

Účastník konania zároveň uviedol, že v období odo dňa 16. 11. 2017 do dňa 22. 12. 2017 odoslal v súvislosti so zmluvami o spotrebiteľskom úvere uzavretými podľa zákona č. 258/2001 Z. z. a zákona č. 129/2010 Z. z. pri správe pohľadávok v pozícii veriteľa / postupníka celkovo 67 výziev s textom: „Okrem dlžnej sumy Vám súd prikáže zaplatiť aj všetky náklady spojené s vymáhaním Vášho dlhu ako aj náklady právneho oddelenia, trovy súdneho a exekučného konania!!!“. Účastník konania v súvislosti s uvedenou výzvou dodal, že tak, ako uviedol v písomnom vyjadrení k oznámeniu o začatí konania zo dňa 19. 01. 2018, ako aj v písomnom podaní zo dňa 08. 03. 2018 bola z jeho strany poslednýkrát zaslaná spotrebiteľom v procese správy pohľadávok zo spotrebiteľských úverov výzva s textom: „Okrem dlžnej sumy Vám súd prikáže zaplatiť aj všetky náklady spojené s vymáhaním Vášho dlhu ako aj náklady právneho oddelenia, trovy súdneho a exekučného konania!!!“ dňa 16. 11. 2017. Účastník konania v nadväznosti na uvedené dodal, že od 17. 11. 2017 zasiela spotrebiteľom v súvislosti so zmluvami o spotrebiteľskom úvere pri správe pohľadávok v pozícii postupníka upravenú formuláciu textu výzvy.

Následne, orgán dohľadu upovedomil účastníka konania o tom, že spisový podklad k predmetnému konaniu o uložení sankcie bol doplnený o jednotlivé podklady, a to listom označeným ako „Upovedomenie o doplnení podkladov do spisového podkladu ku konaniu vedenom pod č. NBS1-000-018-400“ zo dňa 23. 04. 2018, číslo záznamu: 100-000-100-537 (založený v spise č. NBS1-000-018-400 na liste č. 124-125).

Orgán dohľadu s poukazom na ustanovenie § 19 ods. 1 zákona č. 747/2004 Z. z. v závere predmetného listu uviedol, že účastník konania je oprávnený v lehote 5 pracovných dní odo dňa doručenia tohto listu, predložiť orgánu dohľadu písomné vyjadrenie. Účastník konania v uvedenej lehote orgánu dohľadu písomné vyjadrenie k uvedenej veci nepredložil.

Podľa ustanovenia § 16 ods. 7 zákona č. 747/2004 Z. z.: „*Ak je to účelné pre hospodárnosť, plynulosť alebo efektívnosť konania, Národná banka Slovenska môže po začatí konania rozšíriť alebo zúžiť dôvody konania začatého z jej podnetu; Národná banka Slovenska o zúžení dôvodov písomne informuje účastníka konania a na postup pri rozšírení dôvodov konania sa obdobne použije ustanovenie odseku 6.*“.

Orgán dohľadu Oznámením o začatí konania vymedzil trvanie vytýkaného správneho deliktu v súvislosti s formuláciou výzvy citovanou vo výroku I. tohto rozhodnutia pod písm. b) na obdobie odo dňa 16. 11. 2017 do dňa doručenia uvedeného Oznámenia o začatí konania, teda do dňa 22. 12. 2017. V súlade s vyššie citovaným ustanovením § 16 ods. 7 zákona č. 747/2004 Z. z. orgán dohľadu **zužuje** v súvislosti s formuláciou výzvy citovanou vo výroku I. tohto rozhodnutia pod písm. b) dôvody začatého konania na deň 16. 11. 2017, nakoľko ako účastník konania uviedol vo svojich vyjadreniach, v tento deň zaslal spotrebiteľom výzvu s formuláciou citovanou vo výroku I. tohto rozhodnutia pod písm. b) poslednýkrát. Orgán dohľadu doručením tohto rozhodnutia účastníkovi konania plní informačnú povinnosť stanovenú v ustanovení § 16 ods. 7 zákona č. 747/2004 Z. z..

4. K vykonaným dôkazom a k odôvodneniu sankcie:

Orgán dohľadu vykonal dokazovanie oboznámením sa s obsahom dôkazov založených v spisovom podklade ku konaniu o uložení sankcie vedenom pod č. NBS1-000-018-400 a v spisovom podklade oddelenia podaní finančných spotrebiteľov vedenom pod č. NBS1-000-014-070, predovšetkým:

- podanie spotrebiteľa postúpené zo strany Slovenskej obchodnej inšpekcie orgánu dohľadu prostredníctvom elektronickej pošty dňa 27. 07. 2017, číslo záznamu: 100-000-052-668 (založené v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 1-12),
- list Slovenskej obchodnej inšpekcie označený ako „Postúpenie podania“ zo dňa 28. 07. 2017, číslo záznamu: 100-000-053-062 (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 13-24), ktorého prílohu tvorí:
 - list spotrebiteľa doručený Slovenskej obchodnej inšpekcii, označený ako „Podnet ku kontrole“ zo dňa 15. 05. 2017 (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 15-16),
 - list účastníka konania označený ako „Výzva k bezodkladnej úhrade“ zo dňa 18. 04. 2017, č. 5517387, ktorý bol zaslaný spotrebiteľovi – XXXXX XXXXX, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 17-18, 99-100 a 105),
 - podanie spotrebiteľa postúpené zo strany Slovenskej obchodnej inšpekcie orgánu dohľadu prostredníctvom elektronickej pošty dňa 27. 07. 2017, číslo záznamu: 100-000-052-668 (založené v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 1-12 a 21-22),
 - list orgánu dohľadu označený ako „XXXX XXXXXX, XXXXXX XXXXXXXXXXXXXXX – Vyžiadanie stanoviska k podaniu“ zo dňa 21. 08. 2017, číslo záznamu: 100-000-056-517 (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 25-26),
 - odpoveď účastníka konania doručená orgánu dohľadu prostredníctvom elektronickej pošty dňa 14. 09. 2017, číslo záznamu: 100-000-063-529 (založená v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 39-106), ktorej prílohu tvorí:
 - list spoločnosti XXXXXXXXXXXXXXX označený ako „Oznámenie o postúpení pohľadávky podľa § 526 Zákona č. 40/1964 Zb. – Občiansky zákonník“ zo dňa 16. 12. 2016 (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 43-44 a 77-78),

- podací hárok č. EPH008532114 (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 45-46),
- Zmluva o postúpení pohľadávok č. 1119/2016/CE uzatvorená medzi účastníkom konania a spoločnosťou XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (založená v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 47-56),
- Špecifikácia odovzdanej pohľadávky (založená v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 57-58),
- vzorový list účastníka konania č. 5514421 zo dňa 13. 01. 2017, označený ako „Oznámenie o zostatku“ (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 59-60),
- list účastníka konania č. 4796690 zo dňa 05. 02. 2015, označený ako „Výzva na úhradu dlhu“, ktorý bol zaslaný spotrebiteľovi – XXXXX XXXXXX, XXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 61-62),
- vzorový list účastníka konania č. 5514421 zo dňa 13. 01. 2017, označený ako „Urgencia výzvy na úhradu dlhu“ (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 63-64),
- vzorový list účastníka konania č. 5514421 zo dňa 13. 01. 2017, označený ako „Výzva k bezodkladnej úhrade“ (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 65-66),
- vzorový list účastníka konania č. 5514421 zo dňa 13. 01. 2017, označený ako „Postúpenie prípadu právnomu oddeleniu“ (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 67-68),
- vzorový list účastníka konania č. 3573623 zo dňa 16. 05. 2017, označený ako „Oznámenie o zostatku“ (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 69-70),
- vzorový list účastníka konania č. 3573623 zo dňa 16. 05. 2017, označený ako „Výzva na úhradu pohľadávky“ (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 71-72),
- vzorový list účastníka konania č. 3573623 zo dňa 16. 05. 2017, označený ako „Urgencia výzvy na úhradu pohľadávky“ (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 73-74),
- vzorový list účastníka konania č. 3573623 zo dňa 16. 05. 2017, označený ako „Výzva k bezodkladnej úhrade pohľadávky“ (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 75-76),
- Zmluva o vydaní a používaní bankovej platobnej karty uzatvorená medzi spoločnosťou XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX a spotrebiteľom – XXXXXX XXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (založená v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 79-84),
- list spoločnosti XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX označený ako „Oznámenie o poskytnutí Povoleného prečerpania“ zo dňa 24. 11. 2009 (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 85),
- list spoločnosti XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX označený ako „Výpoveď zmluvy“ zo dňa 18. 03. 2015 (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 86),
- doručka preukazujúca prevzatie neporušenej obálky spotrebiteľkou – XXXXXX XXXXXXXX dňa 20. 09. 2001 (založená v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 87-88),
- Obchodné podmienky pre vydávanie a používanie bankovej platobnej karty XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, ktoré nadobudli účinnosť dňa 16. 10. 2000 (založené v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 89-90),

- správa účastníka konania doručená spotrebiteľovi – XXXXX XXXXXX prostredníctvom elektronickej pošty, označená ako „Intrum Justitia, evid. číslo 5517387 zo dňa 19. 05. 2017“ zo dňa 19. 05. 2017 (založená v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 91-92),
- list spotrebiteľa – XXXXX XXXXX označený ako „Reakcia na Vaše výzvy zo dňa 2.1.2017, 13.4.2017, 18.4.2017“ zo dňa 12. 05. 2017, adresovaný účastníkovi konania (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 97-98) spolu s podacím lístkom (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 93-96),
- list účastníka konania označený ako „Výzva k bezodkladnej úhrade“ zo dňa 18. 04. 2017, ktorý bol zaslaný spotrebiteľovi – XXXX XXXXX, XXXXXXXXX, XXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 99-100 a 105),
- list účastníka konania označený ako „Urgencia výzvy na úhradu dlhu“ zo dňa 13. 04. 2017, ktorý bol zaslaný spotrebiteľovi – XXXX XXXXX, XXXXXXXXX, XXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 101-102),
- list účastníka konania označený ako „Výzva na zaplatenie pohľadávky“ zo dňa 02. 01. 2017, ktorý bol zaslaný spotrebiteľovi – XXXX XXXXX, XXXXXXXXX, XXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č.103-104),
- list orgánu dohľadu označený ako „Intrum Justitia Slovakia, s. r. o. – podanie“ zo dňa 06. 11. 2017, číslo záznamu: 100-000-069-285, zaslaný spotrebiteľovi – XXXXX XXXXXXXXX, XXXXXXX XXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 107-108),
- list orgánu dohľadu označený ako „XXXX XXXXXXX, XXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX – Žiadosť o doplnenie odpovede“ zo dňa 06. 11. 2017, číslo záznamu: 100-000-069-285 (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 109-110),
- odpoveď účastníka konania o označená ako „NBS1-000-014-070 vyjadrenie k žiadosti“) zo dňa 16. 11. 2017, doručená orgánu dohľadu prostredníctvom elektronickej pošty, číslo záznamu: 100-000-072-052 (založená v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 111-154), ktorej prílohu tvorí:
 - list účastníka konania označený ako „Výzva k bezodkladnej úhrade“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5479088, zaslaný spotrebiteľovi – XXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 115-116),
 - list účastníka konania označený ako „Výzva k bezodkladnej úhrade“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5479313, zaslaný spotrebiteľovi – XXXXXXX XXXXXXX, XXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 117-118),
 - list účastníka konania označený ako „Výzva k bezodkladnej úhrade“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5479675, zaslaný spotrebiteľovi – XXX XXXXX, XXXXXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 119-120),
 - list účastníka konania označený ako „Výzva k bezodkladnej úhrade“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5479935, zaslaný spotrebiteľovi – XXXXX XXXXXXX, XXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 121-122),
 - list účastníka konania označený ako „Výzva k bezodkladnej úhrade“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5480758, zaslaný spotrebiteľovi – XXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 123-124),
 - list účastníka konania označený ako „Výzva k bezodkladnej úhrade“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5480869, zaslaný spotrebiteľovi – XXXX XXXXX, XXXXXXXXXXXXXXX XXXX (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 125-126),

- list účastníka konania označený „ako Výzva k bezodkladnej úhrade“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5481167, zaslaný spotrebiteľovi – XXXXX XXXX, XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 127-128),
- list účastníka konania označený ako „Výzva k bezodkladnej úhrade“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5481212, zaslaný spotrebiteľovi – XXXXXXX XXXXXXX, XXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 129-130),
- list účastníka konania označený ako „Výzva k bezodkladnej úhrade“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5481357, zaslaný spotrebiteľovi – XXXX XXXXX, XXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 131-132),
- list účastníka konania označený ako „Výzva k bezodkladnej úhrade“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5483204, zaslaný spotrebiteľovi – XXXXX XXXXXXXX, XXXX XXXXXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 133-134),
- list účastníka konania označený ako „Postúpenie prípadu právnomu oddeleniu“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5479168, zaslaný spotrebiteľovi – XXXXX XXXXX XXXX, XXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 135-136),
- list účastníka konania označený ako „Postúpenie prípadu právnomu oddeleniu“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5479216, zaslaný spotrebiteľovi – XXXXXX XXXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 137-138),
- list účastníka konania označený ako „Postúpenie prípadu právnomu oddeleniu“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5479233, zaslaný spotrebiteľovi – XXXXX XXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 139-140),
- list účastníka konania označený ako „Postúpenie prípadu právnomu oddeleniu“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5479262, zaslaný spotrebiteľovi – XXXX XXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 141-142),
- list účastníka konania označený ako „Postúpenie prípadu právnomu oddeleniu“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5479301, zaslaný spotrebiteľovi – XXXX XXXXXXX, XXXXX XXXXXXXXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 143-144),
- list účastníka konania označený ako „Postúpenie prípadu právnomu oddeleniu“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5479304, zaslaný spotrebiteľovi – XXXXX XXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 145-146),
- list účastníka konania označený ako „Postúpenie prípadu právnomu oddeleniu“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5479305, zaslaný spotrebiteľovi – XXXXXXX XXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 147-148),
- list účastníka konania označený ako „Postúpenie prípadu právnomu oddeleniu“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5479529, zaslaný spotrebiteľovi – XXXXX XXXXXXX, XXXX XXXXXXXXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 149-150),
- list účastníka konania označený ako „Postúpenie prípadu právnomu oddeleniu“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5479544, zaslaný spotrebiteľovi – XXXXXXX XXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 151-152),

- list účastníka konania označený ako „Postúpenie prípadu právneho oddeleniu“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5479646, zaslaný spotrebiteľovi – XXXXXX XXXXXX, XXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 153-154),
- list orgánu dohľadu označený ako „Oznámenie o začatí konania / Výzva na vyjadrenie sa k dôvodom začatého konania“ zo dňa 15. 12. 2017, číslo záznamu: 100-000-075-728, spolu s doručenkou preukazujúcou doručenie predmetného listu účastníkovi konania (založený v spise č. NBS1-000-018-400 na liste č. 1-8),
- list účastníka konania označený ako „Písomné vyjadrenie k oznámeniu o začatí konania“ zo dňa 19. 01. 2018, číslo záznamu: 100-000-083-790 (založený v spise č. NBS1-000-018-400 na liste č. 9-11),
- Úradný záznam zo dňa 08. 02. 2018, číslo záznamu: 100-000-087-633 (založený v spise č. NBS1-000-018-400 na liste č. 12-38), ktorého prílohu tvorí Účtovná závierka spoločnosti Intrum Justitia Slovakia s.r.o., IČO: 35 831 154, zostavená k 31. 12. 2016,
- list orgánu dohľadu označený ako „Výzva na oboznámenie sa účastníka konania so spisovým podkladom ku konaniu a na vyjadrenie sa k nemu / Žiadosť o poskytnutie podkladov a informácií“ zo dňa 12. 02. 2018, číslo záznamu: 100-000-087-820, spolu s doručenkou preukazujúcou doručenie predmetného listu účastníkovi konania (založený v spise č. NBS1-000-018-400 na liste č. 39-41),
- Úradný záznam zo dňa 01. 03. 2018, číslo záznamu: 100-000-091-714 (založený v spise č. NBS1-000-018-400 na liste č. 42-67), ktorého prílohu tvorí:
 - zápis z rokovania č. 4, ktoré sa uskutočnilo dňa 06. 02. 2018 o 09:00 hod. v sídle účastníka konania, za účasti účastníka konania (za ktorého sa rokovania zúčastnili XXXXX XXXXXX, XXXXX XXXXXX, XXXXX XXXXXX a XXX XXXXX XXXXXX) a orgánu dohľadu (za ktorého sa rokovania zúčastnili XXX XXX XXXXX, XXXXX XXXXXX, XXXXXX XXXXXX a XXXX XXXXX) (založený v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 43-51),
 - zápis z rokovania č. 5, ktoré sa uskutočnilo dňa 20. 02. 2018 o 09:00 hod. v sídle účastníka konania, za účasti účastníka konania (za ktorého sa rokovania zúčastnili XXXXX XXXXX, XXXXX XXXXX, XXXXX XXXXXX a XXXXXX XXXXXX) a orgánu dohľadu (za ktorého sa rokovania zúčastnili XXXXX XXXXX, XXXXX XXXXX, XXXXXX XXXXXX a XXXXX XXXXXX) (založená v spise č. NBS1-000-014-070 na liste č. 52-67),
- list orgánu dohľadu označený ako „Opätovná žiadosť o poskytnutie informácií“ zo dňa 05. 03. 2018, číslo záznamu: 100-000-091-353, spolu s doručenkou preukazujúcou doručenie predmetného listu účastníkovi konania (založený v spise č. NBS1-000-018-400 na liste č. 68-72),
- list účastníka konania označený ako „Poskytnutie podkladov“ zo dňa 08. 03. 2018, číslo záznamu: 100-000-093-379 (založený v spise č. NBS1-000-018-400 na liste č. 73-83), ktorého prílohu tvorí:
 - list účastníka konania označený ako „Postúpenie prípadu právneho oddeleniu“ zo dňa 18. 01. 2018, č. 5563001, zaslaný spotrebiteľovi – XXXXX XXXXX, XXXX XXXXXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-018-400 na liste č. 74),
 - list účastníka konania označený ako „Postúpenie prípadu právneho oddeleniu“ zo dňa 18. 01. 2018, č. 5397552, zaslaný spotrebiteľovi – XXXX XXXXXXXXXXX, XXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-018-400 na liste č. 75),
 - list účastníka konania označený ako „Postúpenie prípadu právneho oddeleniu“ zo dňa 18. 01. 2018, č. 5528052, zaslaný spotrebiteľovi – XXXXXX XXXXX, XXXX

- XXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-018-400 na liste č. 76),
- list účastníka konania označený ako „Postúpenie prípadu právnomu oddeleniu“ zo dňa 18. 01. 2018, č. 5427923, zaslaný spotrebiteľovi – XXXXX XXXXX, XXXX XXXXXXXXXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-018-400 na liste č. 77),
 - list účastníka konania označený ako „Postúpenie prípadu právnomu oddeleniu“ zo dňa 18. 01. 2018, č. 5479368, zaslaný spotrebiteľovi – XXXX XXXXX, XXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-018-400 na liste č. 78),
 - list účastníka konania označený ako „Postúpenie prípadu právnomu oddeleniu“ zo dňa 18. 01. 2018, č. 5479423, zaslaný spotrebiteľovi – XXXXXX XXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-018-400 na liste č. 79),
 - list účastníka konania označený ako „Postúpenie prípadu právnomu oddeleniu“ zo dňa 18. 01. 2018, č. 5481023, zaslaný spotrebiteľovi – XXXXX XXXXX, XXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-018-400 na liste č. 80),
 - list účastníka konania označený ako „Postúpenie prípadu právnomu oddeleniu“ zo dňa 18. 01. 2018, č. 5481483, zaslaný spotrebiteľovi – XXXXX XXXXXX, XXXX XXXXXXXXXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-018-400 na liste č. 81),
 - list účastníka konania označený ako „Postúpenie prípadu právnomu oddeleniu“ zo dňa 18. 01. 2018, č. 5483908, zaslaný spotrebiteľovi – XXXXX XXXXX, XXXXX XXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-018-400 na liste č. 82),
 - list účastníka konania označený ako „Postúpenie prípadu právnomu oddeleniu“ zo dňa 18. 01. 2018, č. 5486665, zaslaný spotrebiteľovi – XXXXX XXXXXX, XXXX XXXXXXXXXXXXXXXX (založený v spise č. NBS1-000-018-400 na liste č. 83),
 - Úradný záznam zo dňa 16. 03. 2018, číslo záznamu: 100-000-094-791 (založený v spise č. NBS1-000-018-400 na liste č. 84-87), ktorého prílohu tvorí elektronická komunikácia, ktorá prebehla dňa 16. 03. 2018 medzi zamestnancom účastníka konania, pánom XXXXX, a zamestnancom orgánu dohľadu, XXXX XXXXXX, predmetom ktorej bola žiadosť účastníka konania o predĺženie lehoty na vybavenie opakovanej žiadosti orgánu dohľadu – poskytnutie podkladov a informácií, bližšie špecifikovaných v liste označenom ako „Opätovná žiadosť o poskytnutie informácií“ zo dňa 05. 03. 2018,
 - list účastníka konania označený ako „Vyjadrenie k opätovnej žiadosti o poskytnutie informácií“ zo dňa 06. 03. 2018, číslo záznamu: 100-000-095-107 (založený v spise č. NBS1-000-018-400 na liste č. 88-89),
 - Úradný záznam zo dňa 16. 04. 2018, číslo záznamu: 100-000-100-456 (založený v spise č. NBS1-000-018-400 na liste č. 90-123), ktorého prílohu tvorí:
 - Účtovná závierka spoločnosti Intrum Slovakia s.r.o., IČO: 35 831 154, zostavená k 31. 12. 2017 (založená v spise č. NBS1-000-018-400 na liste č. 91-117),
 - Výtlačok titulnej strany webovej stránky účastníka konania (založený v spise č. NBS1-000-018-400 na liste č. 118-123),
 - list orgánu dohľadu označený ako „Upovedomenie o doplnení podkladov do spisového podkladu ku konaniu vedenom pod č. NBS1-000-018-400“ zo dňa 23. 04. 2018, číslo záznamu: 100-000-100-537, spolu s doručenkou preukazujúcou doručenie predmetného listu účastníkovi konania (založený v spise č. NBS1-000-018-400 na liste č. 124-125).

Orgán dohľadu konštatuje, že po vyhodnotení zisteného skutkového a právneho stavu veci a po vyhodnotení všetkých vyššie špecifikovaných dôkazov, považuje za preukázané, že účastník konania sa svojím konaním dopustil správneho deliktu, ktorý je konkretizovaný vo výroku I. a odôvodnení tohto rozhodnutia.

Orgán dohľadu uvádza, že všetky dôkazy, ktoré mal k dispozícii, hodnotil jednotlivo a v ich vzájomnej súvislosti.

Podľa ustanovenia § 24 ods. 11 zákona č. 747/2004 Z. z.: „*Národná banka Slovenska pri rozhodovaní hodnotí dôkazy podľa voľnej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti; pritom starostlivo prihliada na všetko, čo vyšlo v konaní najavo. Národná banka Slovenska dbá na to, aby v rozhodovaní o skutkovo a právne zhodných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely. Pre rozhodnutie je rozhodujúci skutkový a právny stav v čase jeho vydania, ak tento zákon neustanovuje inak.*“.

Podľa ustanovenia § 24 ods. 4 zákona č. 747/2004 Z. z.: „*Skutočnosti všeobecne známe alebo známe Národnej banke Slovenska z jej činnosti netreba dokazovať.*“.

V súvislosti s rozhodovaním o uložení sankcie za nedostatok uvedený vo výroku I. tohto rozhodnutia, poukazuje orgán dohľadu na ustanovenie § 24 ods. 9 zákona č. 250/2007 Z. z., podľa ktorého Národná banka Slovenska ukladá za porušenie povinností ustanovených zákonom č. 250/2007 Z. z. sankcie podľa osobitného predpisu, ktorým je v zmysle poznámky pod čiarou 25ea) zákon č. 747/2004 Z. z..

Podľa ustanovenia § 1 ods. 1 druhá veta zákona č. 747/2004 Z. z.: „*Cieľom dohľadu nad finančným trhom je prispievať k stabilite finančného trhu ako celku, ako aj k bezpečnému a zdravému fungovaniu finančného trhu v záujme udržiavania dôveryhodnosti finančného trhu, ochrany finančných spotrebiteľov a iných klientov na finančnom trhu a rešpektovania pravidiel hospodárskej súťaže.*“.

Ochrana finančných spotrebiteľov a iných klientov je spolu s bezpečným a zdravým fungovaním finančného trhu hlavným cieľom výkonu dohľadu. Účastník konania je povinný v záujme plnenia týchto cieľov dodržiavať zákonom ustanovené povinnosti, pravidlá a požiadavky. Účastník konania je povinný po celú dobu výkonu svojej činnosti spočívajúcej vo vymáhaní pohľadávok zo spotrebiteľských úverov a iných úverov podľa ustanovení zákona č. 129/2010 Z. z., dodržiavať všetky právne predpisy vzťahujúce sa na ochranu spotrebiteľa, vrátane zákona č. 250/2007 Z. z., osobitných predpisov v rozsahu z nich vyplývajúcim a všeobecne záväzných právnych predpisov vydaných na ich vykonanie.

Podľa ustanovenia § 35f ods. 1 zákona č. 747/2004 Z. z. v znení účinnom do dňa 14. 12. 2017: „*Tomu, kto porušil práva finančného spotrebiteľa alebo porušil povinnosti v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov podľa tohto zákona alebo osobitných predpisov, 1) Národná banka Slovenska je podľa závažnosti, rozsahu, dĺžky trvania, následkov a povahy zisteného nedostatku príslušná*

- a) uložiť pokutu do výšky 700 000 eur, ak v odseku 2 nie je ustanovené inak,*
- b) uložiť opatrenie na odstránenie a nápravu zistených nedostatkov,*
- c) zakázať používať nekalú obchodnú praktiku alebo zakázať podľa § 35e ods. 1 písm. b) používať neprijateľnú podmienku,*
- d) zakázať poskytovať finančnú službu alebo zakázať sprostredkúvať finančnú službu, na ktorú sa vzťahuje zistený nedostatok, až do odstránenia tohto nedostatku,*

e) uložiť povinnosť uverejniť opravu neúplnej, nesprávnej alebo nepravdivej informácie,
f) odobrať za podmienok ustanovených v § 35g ods. 1 povolenie alebo iné udelené oprávnenie na vykonávanie činnosti v oblasti finančného trhu alebo rozhodnúť za podmienok ustanovených v § 35g ods. 1 o zrušení registrácie na vykonávanie činnosti v oblasti finančného trhu a o výmaze z príslušného registra osôb oprávnených vykonávať činnosť v oblasti finančného trhu,
g) uložiť inú sankciu ustanovenú osobitným predpisom¹⁾ v oblasti finančného trhu s cieľom ochrany finančných spotrebiteľov.“.

V nadväznosti na výšku uloženej pokuty poukazuje orgán dohľadu na skutočnosť, že podľa ustanovenia § 35f ods. 1 písm. a) zákona č. 747/2004 Z. z. v znení účinnom odo dňa 15. 12. 2017, teda v znení účinnom v čase vydania predmetného rozhodnutia, je Národná banka Slovenska príslušná uložiť tomu, kto porušil práva finančného spotrebiteľa alebo porušil povinnosti v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov, **pokutu do výšky 1 000 000 eur**.

V zmysle prechodného ustanovenia § 45f ods. 2 zákona č. 747/2004 Z. z., konania začaté a právoplatne neskončené pred 15. decembrom 2017 sa dokončia podľa tohto zákona a osobitných predpisov.

Napriek zneniu vyššie uvedeného prechodného ustanovenia v prípade rozhodovania o výške pokuty vychádzal orgán dohľadu zo znenia ustanovenia § 35f ods. 1 písm. a) zákona č. 747/2004 Z. z. účinného do dňa 14. 12. 2017, podľa ktorého bola maximálna výška pokuty 700 000 eur, a to z dôvodu, že takýto postup je pre účastníka konania priaznivejší. V súvislosti s uvedeným postupom poukazuje orgán dohľadu podporne na Odporúčanie výboru ministrov Rady Európy č. R (91)1, konkrétne na zásadu 2, podľa ktorej: „...*Ak sa v čase spáchania na čin vzťahovala menej prísna sankcia, nie je možné uložiť prísnejšiu sankciu, ktorá bola zavedená neskôr.*“.

Orgán dohľadu vychádzal pri rozhodovaní o uložení sankcie, okrem iného, aj z materiálneho znaku, t. z. spoločenskej nebezpečnosti zisteného porušenia zákona, ktorú na základe preukázaných skutočností považuje za závažnú a naplnenú tým, že záujem chránený ustanovením § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. bol porušený zisteným nedostatkom vo výkone činnosti účastníka konania, ktorý spočíval vo vymáhaní pohľadávok zo spotrebiteľských úverov alebo iných úverov podľa ustanovení zákona č. 129/2010 Z. z..

Orgán dohľadu pri rozhodovaní o uložení sankcie vychádzal aj, s poukazom na ustanovenie § 35f ods. 1 zákona č. 747/2004 Z. z. v znení účinnom do dňa 14. 12. 2017, z kritérií závažnosti, rozsahu, dĺžky trvania, následkov a povahy zisteného nedostatku. Vzhľadom na tieto zákonom ustanovené kritéria vyhodnotil orgán dohľadu zistený nedostatok v činnosti účastníka konania vo vzťahu k porušenému ustanoveniu nasledovne.

Z hľadiska závažnosti zisteného nedostatku, ktorého povaha spočíva vo vyvíjaní nátlaku a neprimeraného vplyvu na spotrebiteľov, a to zasielaním písomných výziev s formuláciou citovanou vo výroku I. tohto rozhodnutia pod písm. a) a b), vyhodnotil orgán dohľadu uvedený nedostatok ako závažný. Tým, že účastník konania zasielal spotrebiteľom v procese vymáhania pohľadávok výzvy, obsahom ktorých bola

- nejednoznačná všeobecná informácia o vykonaní osobnej návštevy spotrebiteľa za účelom zisťovania jeho majetkových pomerov a bez bližšieho vysvetlenia zaplatenia dlhu, teda ktorá bola spôsobilá vyvolať v priemernom spotrebiteľovi odôvodnenú obavu, že účastník konania, resp. ním poverená osoba bude u spotrebiteľa vykonávať,

napríklad, súpis jeho majetku alebo nútene vymáhať zaplatenie dlhu od spotrebiteľa, hoci na uvedený postup nie je účastník konania oprávnený (výzva s formuláciou citovanou vo výroku I. tohto rozhodnutia pod písm. a) a

- zavádzajúce konštatovanie účastníka konania, v zmysle ktorého v prípade, ak spotrebiteľ neuhradí účastníkovi konania dlh vo výške uvedenej vo výzve, súd spotrebiteľa s určitosťou zaviazne na jeho úhradu, ako aj na zaplatenie všetkých nákladov spojených s vymáhaním jeho dlhu, nákladov právneho oddelenia a rovnako aj trov súdneho a exekučného konania.

Účastník konania zasielaním výziev s vyššie popísanými formuláciami, závažne ovplyvňoval ekonomické správanie spotrebiteľov a porušil ich právo na prijímanie informovaných rozhodnutí o obchodnej transakcii popísané v predchádzajúcom texte tohto rozhodnutia, a to predovšetkým na str. 9-10, 13-14 a 33-34.

Vo vzťahu k rozsahu zisteného nedostatku vzal orgán dohľadu do úvahy skutočnosť, že sa nejedná o zlyhanie účastníka konania v jednom individuálnom prípade, nakoľko orgán dohľadu má za preukázané, že účastník konania konal tak, ako je uvedené vo výroku I. tohto rozhodnutia, opakovane. O tom, že sa nejednalo o individuálne zlyhanie účastníka konania svedčí jednak formulárový charakter dotknutých výziev, ako aj samotné vyjadrenie účastníka konania, ktorý vo svojom Vyjadrení k opätovnej žiadosti o poskytnutie informácií, ktoré zaslal orgán dohľadu, uviedol nasledovné: „*S poukazom na opakovanú výzvu orgánu dohľadu oznamujeme, že sme spotrebiteľom v súvislosti so zmluvami o spotrebiteľskom úvere uzavretými podľa z.č. 258/2001 Z.z. a z.č. 129/2010 Z.z. pri správe pohľadávok v pozícii veriteľa / postupníka odoslali v období od 18.4.2017 do 22.12.2017 celkovo 10713 výziev s textom: „Zároveň Vám dávame na vedomie, že v prípade neuhradenia vyššie uvedeného dlhu, môže byť u Vás vykonaná osobná návšteva zástupcom poverenej advokátskej kancelárie, za účelom zistenia Vašich majetkových pomerov a zaplatenia Vášho dlhu.“ ...Zároveň uvádzame, že sme spotrebiteľom v súvislosti so zmluvami o spotrebiteľskom úvere uzavretými podľa z.č. 258/2001 Z.z. a z.č. 129/2010 Z. z. pri správe pohľadávok v pozícii veriteľa / postupníka odoslali v období od 16.11.2017 do 22.12.2017 celkovo 67 výziev s textom „Okrem dlžnej sumy Vám súd prikáže zaplatiť aj všetky náklady spojené s vymáhaním Vášho dlhu ako aj náklady právneho oddelenia, trovy súdneho a exekučného konania!!!“.* V tomto rozsahu, teda v počte **10 780** zaslaných výziev (10 713 + 67), má orgán dohľadu nedostatok účastníka konania vytykaný v tomto rozhodnutí za nepochybne preukázaný. Jednalo sa teda o systémový nedostatok, ktorý zasiahol široký okruh spotrebiteľov a teda, v dôsledku ktorého došlo k porušeniu práv spotrebiteľov vo veľkom rozsahu.

K dĺžke trvania zisteného nedostatku orgán dohľadu uvádza, že v súvislosti s formuláciou výzvy citovanou vo výroku I. tohto rozhodnutia pod písm. a) sa jednalo o nedostatok za obdobie odo dňa 18. 04. 2017 do dňa 22. 12. 2017 a v súvislosti s formuláciou výzvy citovanou vo výroku I. tohto rozhodnutia pod písm. b) sa jednalo o nedostatok za deň 16. 11. 2017. V súvislosti s uvedenou formuláciou výzvy orgán dohľadu podotýka, že pri vyhodnocovaní sankcie a jej výšky prihliadol na písomné vyjadrenie účastníka konania k oznámeniu o začatí konania, Poskytnutie podkladov a Vyjadrenie účastníka konania k opätovnej žiadosti o poskytnutie informácií, v ktorých účastník konania uviedol, že uvedenú výzvu s vytykaným textom zaslal poslednýkrát spotrebiteľovi dňa 16. 11. 2017 a keď uviedol, že odo dňa 17. 11. 2017 zasiela spotrebiteľom v rámci procesu vymáhania pohľadávok namiesto výzvy s vytykanou formuláciou výzvy, obsahom ktorej je nasledovná formulácia: „...*V prípade súdneho sporu si budeme voči Vám uplatňovať náhradu všetkých nám vzniknutých nákladov spojených s uplatnením tejto pohľadávky, náhradu trov súdneho konania a v prípade exekúcie aj náhradu trov exekučného konania!...*“.

Z hľadiska následku zisteného nedostatku, teda používania nekalej obchodnej praktiky vo forme agresívnej obchodnej praktiky zo strany účastníka konania, má orgán dohľadu za to, že uvedený nedostatok je spôsobilý významne zhoršiť slobodu výberu alebo správanie priemerného spotrebiteľa a tým zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. Priemerný spotrebiteľ mohol, v dôsledku nátlaku a neprimeraného vplyvu a s cieľom vyhnúť sa hrozbe deklarovanej vo výzve, prijať okamžité rozhodnutie a dlh vyčíslený vo výzve radšej zaplatiť, a to aj v prípade, ak tento nebol vyčíslený správne, resp. bol uplatňovaný v neoprávnenej výške alebo na základe neprijateľných zmluvných podmienok. Priemerný spotrebiteľ mohol byť v dôsledku nátlaku odradený od toho, aby prijal rozhodnutie, ktorým by zamedzil prípadným finančným stratám, napríklad, aby sa o oprávnenosti výšky dlžnej sumy uvedenej v predmetnej výzve poradil s právnikom, prípadne, aby namietal jej opodstatnenosť či inak sa bránil a uplatňoval svoje nároky zo zmluvného záväzku.

V nadväznosti na vyššie uvedené orgán dohľadu aj na tomto mieste uvádza, že v rámci posudzovania nekalých obchodných praktík mu s poukazom na požiadavky uvedené v ustanovení § 7 a § 2 písm. q) zákona č. 250/2007 Z. z. postačovalo skúmať len možnosť narušenia ekonomického správania spotrebiteľa. Z uvedeného dôvodu aj pri posudzovaní následkov vo vzťahu k výške uloženej sankcie môže orgán dohľadu konštatovať len pravdepodobný dopad porušenia účastníka konania na správanie spotrebiteľov. Aj s ohľadom na vyššie uvedený rozsah nedostatku, t. z., že popísané konanie účastníka konania bolo spôsobilé podstatne narušiť ekonomické správanie veľkého počtu spotrebiteľov (v období od 18. 04. 2017 do 22. 12. 2017 zaslal účastník konania spotrebiteľom v procese vymáhania pohľadávok celkovo **10 780 výziev** s formuláciami citovanými vo výroku I. tohto rozhodnutia, a teda v uvedenom počte sa účastník konania preukázateľne dopustil vytýkaného nedostatku), možno označiť následok zisteného nedostatku pre spotrebiteľov za zjavne škodlivý.

Orgán dohľadu uvádza, že v predmetnom rozhodnutí vytýka účastníkovi konania jeden nedostatok, a to porušenie ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., ktorého sa účastník konania dopustil dvoma skutkami (použitím dvoch agresívnych obchodných praktík).

Ukladanie pokút za delikty sa uskutočňuje v rámci úvahy správneho orgánu (tzv. diskrečná právomoc), zákonom dovoleného rozhodovacieho procesu, v ktorom správny orgán v zákonom stanovených limitoch, hraniciach, uplatňuje svoju právomoc a určí výšku sankcie, pričom použitie správnej úvahy musí byť v súlade so zásadami tohto logického uvažovania a rozhodnutie, ktoré je výsledkom tohto procesu (uváženia), musí byť aj zdôvodnené.

Orgán dohľadu zdôrazňuje, že pri stanovení výšky pokuty je nutné vychádzať zo základných rovín pôsobenia sankcie, a to individuálnej a generálnej; vzhľadom na uvedené roviny, ako aj funkcie sankcií, má orgán dohľadu za to, že pokuta uložená týmto rozhodnutím nebola uložená v zjavne neprimeranej výške vo vzťahu k spáchaným deliktom a ich rozsahu, závažnosti, dĺžky trvania, následkom a povahe zistených nedostatkov. Vo sfére postihovaného subjektu má uložená pokuta plniť úlohu jednak výchovnú (preventívnu), ako aj represívnu, a preto je žiaduce, aby bola citelná v jeho majetkovej sfére. Nemôže sa teda jednáť o sankciu v zanedbateľnej výške, inak sa nedá predpokladať, že by plnila svoj účel. Nie zanedbateľná je tiež tá skutočnosť, že uložená pokuta plní preventívnu funkciu aj vo vzťahu k ostatným nositeľom totožných zákonných povinností, u ktorých musí mať silu odradiť od protiprávneho konania (k tomu viď rozsudok Najvyššieho súdu SR sp. zn. 2Sžo/57/2013, ktorým bol potvrdený rozsudok Krajského súdu v

Bratislave sp. zn. 1S/184/2011). Primeranosť v žiadnom prípade nemá znamenať matematickú rovnosť medzi potenciálne spôsobenou škodou jednotlivým skutkom a výškou sankcie. Dohliadané subjekty by mohli byť motivované k špekulatívnemu konaniu či priamo k porušovaniu svojich povinností, pokiaľ by sa spoliehali na to, že v prípade zistenia porušenia zo strany orgánu dohľadu, im bude uložená sankcia maximálne vo výške ich prípadného neoprávneného majetkového prospechu.

V súvislosti s výškou uloženej pokuty orgán dohľadu dodáva, že v prípade účastníka konania ide o spoločnosť, ktorá, ako sama uvádza na svojej webovej stránke, je jedným z lídrov európskeho trhu finančných služieb v oblasti správy a manažmentu pohľadávok (CMS). Výtlačok titulnej strany webovej stránky účastníka konania bol do spisu č. NBS1-000-018-400 založený Úradným záznamom zo dňa 16. 04. 2018, číslo záznamu: 100-000-100-456 (založený v spise č. NBS1-000-018-400 na liste č. 90-123). Pri rozhodovaní o výške pokuty zohľadnil orgán dohľadu aj skutočnosť, či s ohľadom na hospodárenie účastníka konania nebude uložená pokuta neprimeraná, resp. likvidačná. Vzhľadom na skutočnosť, že účastník konania je v zmysle ustanovenia § 7 ods. 1 zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov povinný účtovať tak, aby účtovná závierka poskytovala verný a pravdivý obraz o skutočnostiach, ktoré sú predmetom účtovníctva, a o finančnej situácii účastníka konania, orgán dohľadu vychádzal v tomto smere z poslednej aktuálnej účtovnej závierky účastníka konania zostavenej ku dňu 31. 12. 2017, zverejnenej na webovej stránke Ministerstva financií Slovenskej republiky, register účtovných závierok, <http://www.registeruz.sk/cruz-public/domain/financialreport/show/6145194>. Orgán dohľadu predmetnú účtovnú závierku založil do spisu č. NBS1-000-018-400 Úradným záznamom zo dňa 16. 04. 2018, číslo záznamu: 100-000-100-456 (založený v spise č. NBS1-000-018-400 na liste č. 90-123). Pri ukladaní pokuty zohľadnil orgán dohľadu výšku krátkodobých pohľadávok účastníka konania, ktorá predstavovala sumu 25 930 592 eur. Orgán dohľadu zohľadnil uvedený ukazovateľ z dôvodu, že údaj o výške krátkodobých pohľadávkach predstavuje majetkovú zložku účastníka konania, resp. očakávaný účtovný zisk účastníka konania, ktorý očakáva v bezprostredne nadchádzajúcom období jedného roka. Orgán dohľadu v súvislosti s vyššie uvedeným poukazuje aj na ustanovenie § 20a ods. 4 zákona č. 129/2010 Z. z., podľa ktorého výška základného imania veriteľa na účely poskytovania spotrebiteľských úverov nesmie počas celej doby trvania platnosti povolenia klesnúť pod sumu vo výške 500 000 eur. Aj s poukazom na uvedené je bez ďalšieho zrejmé, že udelená pokuta nemôže ohroziť hospodárenie účastníka konania a nie je pre neho likvidačná.

Orgán dohľadu má za to, že svoju diskrečnú právomoc použil v rámci zákonného rámca. Pokutu uloženú vo výške 25 000 eur, ktorá predstavuje približne 3,5 % z maximálnej výšky pokuty, ktorú je orgán dohľadu príslušný uložiť účastníkovi konania podľa ustanovenia § 35f ods. 1 písm. a) zákona č. 747/2004 Z. z. v znení účinnom do dňa 14. 12. 2017 a ktorá predstavuje 700 000 eur, považuje orgán dohľadu za primeranú spáchanému správne deliktu. Takto uloženú pokutu považuje orgán dohľadu za dostatočnú aj s ohľadom na to, že ide o prvé sankčné konanie vedené orgánom dohľadu voči účastníkovi konania, a preto by mala voči nemu plniť represívnu aj preventívnu funkciu. Uložením pokuty orgán dohľadu tiež sleduje generálny preventívny a odstrašujúci účinok v oblasti vymáhania dlhov z úverov a pôžičiek poskytnutých spotrebiteľom.

V zmysle prvej vety ustanovenia § 35h ods. 1 zákona č. 747/2004 Z. z. v znení účinnom do dňa 14. 12. 2017: „Sankcie podľa tohto zákona a osobitných predpisov) za nedostatky v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov možno ukladať samostatne alebo súbežne a za trvajúci nedostatok aj opakovane.“.

Vzhľadom na skutočnosť, že orgán dohľadu zistil, že účastník konania preukázateľne porušil ustanovenie § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. tým, že sa v súvislosti so zmluvou o spotrebiteľskom úvere dopustil použitia nekalej obchodnej praktiky vo forme agresívnej obchodnej praktiky, tak ako je uvedené vo výroku I. a odôvodnení tohto rozhodnutia a účastník konania pokračuje v činnosti vymáhania pohľadávok zo spotrebiteľských úverov alebo iných úverov podľa ustanovení zákona č. 129/2010 Z. z., orgán dohľadu, s cieľom zabezpečiť efektívnu ochranu záujmov finančných spotrebiteľov do budúcnosti, okrem uloženej pokuty, zároveň zakazuje účastníkovi konania podľa ustanovenia § 35f ods. 1 písm. c) v spojení s ustanovením § 35h ods. 1 zákona č. 747/2004 Z. z. v znení účinnom do dňa 14. 12. 2017, používať nekalú obchodnú praktiku vo forme agresívnej obchodnej praktiky, špecifikovanú vo výroku II. tohto rozhodnutia. Orgán dohľadu zakazuje používanie predmetnej agresívnej obchodnej praktiky vo vzťahu k výzve obsahujúcej formuláciu citovanú vo výroku I. pod písm. a) aj b) tohto rozhodnutia, bez ohľadu na to, že účastník konania deklaroval, že výzvu obsahujúcu formuláciu uvedenú vo výroku I. pod písm. b) zaslal spotrebiteľom poslednýkrát dňa 16. 11. 2017. Orgán dohľadu chce týmto spôsobom do budúcnosti zamedziť tomu, aby účastník konania niekedy predmetnú formuláciu používal opäť v znení, ktoré je vytýkané vo výroku tohto rozhodnutia.

Orgán dohľadu však vzal do úvahy skutočnosť uvedenú v predchádzajúcom texte a v súlade s ustanovením § 16 ods. 7 zákona č. 747/2004 Z. z. zúžil v súvislosti s formuláciou výzvy citovanou vo výroku I. pod písm. b) tohto rozhodnutia, dôvody začatého konania na deň 16. 11. 2017.

Orgán dohľadu zhrňujúco uvádza, že na základe všetkých skutočností popísaných v tomto rozhodnutí, uložil účastníkovi konania sankcie podľa ustanovení zákona č. 747/2004 Z. z. v znení účinnom do dňa 14. 12. 2017, a to pokutu podľa ustanovenia § 35f ods. 1 písm. a) a zákaz používať nekalú obchodnú praktiku podľa ustanovenia § 35f ods. 1 písm. c) v spojení s ustanovením § 35h ods. 1. Orgán dohľadu považuje súbežné uloženie sankcií za dôvodné a primerané konkrétnemu zistenému nedostatku.

Orgán dohľadu so zohľadnením zisteného skutkového stavu, po zvážení všetkých skutkových okolností, vychádzajúc zo závažnosti, rozsahu, dĺžky trvania následkov a povahy zistených nedostatkov v činnosti účastníka konania rozhodol na základe citovaných zákonných ustanovení tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.