

Bratislava, 18. 12. 2017
č. sp.: NBS1-000-007-300
č. záznamu: 100-000-077-996

ROZHODNUTIE

Národná banka Slovenska, orgán dohľadu príslušný podľa ustanovenia § 23 ods. 1 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 a 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 **Consumer Finance Holding, a.s.**, so sídlom Hlavné námestie 12, 060 01 Kežmarok, IČO: 35 923 130, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, Oddiel: Sa, Vložka číslo: 10315/P (ďalej len „účastník konania“ alebo „spoločnosť CFH“)

podľa § 35f ods. 1 písm. a) v spojení s ustanovením § 35h ods. 1 a ods. 3 zákona č. 747/2004 Z. z. **pokutu** vo výške **10.000,- eur (slovom: desaťtisíc eur)**

za nedostatky v činnosti účastníka konania za obdobie od 04. 09. 2015 do 20. 10. 2015, ktoré zistil orgán dohľadu vykonaným dohľadom na mieste nad činnosťou účastníka konania uskutočnenom v čase od 14.10.2015 do 02. 01. 2017, na základe poverenia č. OFS-11658/2015 zo dňa 13. 10. 2015 spolu s jeho dodatkom č. OFS-12027/2015 zo dňa 21. 10. 2015, a to za porušenie práv finančného spotrebiteľa a porušenie povinnosti v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov podľa osobitných predpisov, účinných v čase vzniku porušenia, konkrétne ustanovení:

- § 7 ods. 1 v nadväznosti na § 7 ods. 15 písm. b) 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.“), nakoľko účastník konania pred uzavretím zmluvy o spotrebiteľskom úvere porušil povinnosť posúdiť s odbornou starostlivosťou schopnosť spotrebiteľa splácať spotrebiteľský úver tým, že:

1.1. účastník konania prostredníctvom osôb oprávnených konať za účastníka konania ani iným spôsobom nezisťoval riadne a nepreveril skutočnú výšku príjmov a výdavkov žiadateľa o spotrebiteľský úver, keď

- v rámci kontrolného zaobstarávania finančnej služby dňa 19. 10. 2015 XXXXX XXXXX, člen dohliadacieho tímu (ďalej len „P. M.“) na základe inštrukcií operátora infolinky účastníka konania navštívil pobočku Quatro finančný dom, Bory Mall

Bratislava, kde počas rokovania o uzavretí zmluvy o spotrebiteľskom úvere s osobou oprávnenou konať za účastníka konania, a to so zástupcom spoločnosti KT FINANCE, s.r.o., IČO: 47 533 862 vykonávajúcej pre účastníka konania finančné sprostredkovanie podľa zákona č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**zákon č. 186/2009 Z. z.**“), XXXX XXXXXX, (ďalej aj ako „sprostredkovateľ 1“), boli od P. M. vyžiadané aktuálne údaje, ktoré boli priamo zadávané do systému (ako rodné číslo, číslo občianskeho preukazu, zamestnanie, *čistý mesačný príjem, náklady na iné finančné produkty, iné výdavky*), všetky tieto informácie P. M. podával ústne, pričom

- sprostredkovateľ 1 od P. M. nežiadal predloženie dokladov preukazujúcich tvrdenia P. M. o príjme ani nijako inak predmetné informácie o príjme nepreveril a zároveň
- sprostredkovateľ 1 sám vo vzťahu k iným mesačným výdavkom uviedol sumu 50 € s vyjadrením „*nech to prejde ďalej*“, napriek tomu, že P. M. uviedol, že jeho iné mesačné výdavky sú vo výške 80 €;

následne dňa 19. 10. 2015 aj skutočne došlo k uzatvoreniu Zmluvy o spotrebiteľskom úvere č. 60248169 s veriteľom spoločnosťou CFH, a to bez toho, aby účastník konania prostredníctvom sprostredkovateľa 1 alebo iným spôsobom preveril údaj o príjme a o iných mesačných výdavkoch P. M.;

- b) v rámci kontrolného zaobstarávania finančnej služby dňa 19. 10. 2015 XXXX XXXXXX, členka dohliadacieho tímu (ďalej len „M. S.“) zavolała na infolinku dohliadaného subjektu, kedy na základe inštrukcií od operátora infolinky dostala kontakt na obchodného zástupcu v Dunajskej Strede, kam sa dňa 20. 10. 2015 dostavila do kancelárie na adrese B. Bartóka 788, Dunajská Streda, kde počas rokovania o uzavretí zmluvy o spotrebiteľskom úvere s osobou oprávnenou konať za účastníka konania, a to so zástupcom spoločnosti Almási spol. s r.o., IČO: 36 717 631 vykonávajúcej pre účastníka konania finančné sprostredkovanie podľa zákona č. 186/2009 Z. z., XXXX XXXXXX, (ďalej aj ako „sprostredkovateľ 2“) M. S. uvádzala informácie o svojich príjmoch a výdavkoch, pričom

- sprostredkovateľ 2 pri vyplňovaní žiadosti o spotrebiteľský úver sám uviedol: „*SIPO, náklady a také dám 60, lebo niečo musím tam dať*“ a v súvislosti s uvedeným ďalej nič neoveroval;

následne dňa 20. 10. 2015 aj skutočne došlo k uzatvoreniu Zmluvy o poskytnutí najľahšej pôžičky č. 6600503817 s veriteľom spoločnosťou CFH, a to bez toho, aby účastník konania prostredníctvom sprostredkovateľa 2 alebo iným spôsobom preveril údaj o iných mesačných výdavkoch M. S.;

- 1.2. účastník konania poskytol spotrebiteľský úver spotrebiteľom, u ktorých výška mesačnej splátky poskytnutého spotrebiteľského úveru prevýšila disponibilný príjem žiadateľa. Jedná sa o :

- Zmluvu o spotrebiteľskom úvere č. 6590503247 zo dňa 16.09.2015 uzatvorenú so spotrebiteľom XXXXXX XXXXXX,
- Zmluvu o spotrebiteľskom úvere č. 60461613 zo dňa 17.09.2015 uzatvorenú so spotrebiteľkou XXXX XXXXXX.

2. § 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.**“ alebo „**zákon o ochrane spotrebiteľa**“), nakoľko účastník konania sa v súvislosti so zmluvou o spotrebiteľskom úvere dopustil:

- použitia neprijateľnej zmluvnej podmienky podľa ustanovenia § 53 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník (ďalej len „**Občiansky zákonník**“ alebo „**OZ**“), a to konkrétne časti zmluvnej podmienky obsiahnutej v článku IX. bod 11.2 druhá veta
 - *Zmluvy o spotrebiteľskom úvere č. 60248169 zo dňa 19.10.2015* (kontrolné zaobstaranie finančnej služby P. M.),
 - *Zmluvy o spotrebiteľskom úvere č. 39768220 zo dňa 21.09.2015* uzatvorenej so spotrebiteľkou XXXXX XXXXXXXXX a
 - *Zmluvy o spotrebiteľskom úvere č. 60461613 zo dňa 17.09.2015* uzatvorenej so spotrebiteľkou XXXX XXXXX,

v zmysle ktorej: „*Oznámenia zasielané Klientovi do vlastných rúk sa považujú za doručené okamihom, kedy ... sa príslušné oznámenie zaslané Spoločnosťou na poslednú známu adresu Klienta vráti Spoločnosti ako nedoručené, a to aj v prípade, že sa klient o zaslaní príslušného oznámenia nedozvedel.*“.

Účastník konania je povinný 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, VS: 35923130, konštantný symbol: 0558, ŠS: 000007300

a zároveň

II. z a k a z u j e

účastníkovi konania, spoločnosti **Consumer Finance Holding, a.s.**, Hlavné námestie 12, 060 01 Kežmarok, IČO: 35 923 130, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, Oddiel: Sa, Vložka číslo: 10315/P

podľa ustanovenia § 35f ods. 1 písm. c) v spojení s ustanovením § 35h ods. 1 a ods. 5 zákona č. 747/2004 Z. z. **používať neprijateľnú podmienku**, a to časť zmluvnej podmienky citovanej nižšie vo výroku a uvedenej

v článku IX. bod 11.2 druhá veta

- *Zmluvy o spotrebiteľskom úvere č. 60248169 zo dňa 19.10.2015* (kontrolné zaobstaranie finančnej služby P.M.),
- *Zmluvy o spotrebiteľskom úvere č. 39768220 zo dňa 21.09.2015* uzatvorenej so spotrebiteľkou XXXXX XXXXXXXXX a
- *Zmluvy o spotrebiteľskom úvere č. 60461613 zo dňa 17.09.2015* uzatvorenej so spotrebiteľkou XXXXX XXXXXXXXX,

v znení: „*Oznámenia zasielané Klientovi do vlastných rúk sa považujú za doručené okamihom, kedy ... sa príslušné oznámenie zaslané Spoločnosťou na poslednú známu adresu Klienta vráti Spoločnosti ako nedoručené, a to aj v prípade, že sa klient o zaslaní príslušného oznámenia nedozvedel.*“.

a zároveň vo zvyšku

III. z a s t a v u j e

podľa § 22 ods. 1 písm. d) zákona č. 747/2004 Z. z., konanie začaté z vlastného podnetu voči účastníkovi konania, spoločnosti **Consumer Finance Holding, a.s.**, so sídlom Hlavné námestie 12, 060 01 Kežmarok, IČO: 35 923 130, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, Oddiel: Sa, Vložka číslo: 10315/P, na základe „Oznámenia o začatí konania Výzvy na vyjadrenie sa k dôvodom začatého konania“ zo dňa 13. 02. 2017, o uložení pokuty, opatrenia na odstránenie a nápravu zistených nedostatkov a zákazu používať nekalú obchodnú praktiku a neprijateľnú podmienku podľa ustanovenia § 35f ods. 1 písm. a), b) a c) zákona č. 747/2004 Z. z. a o uložení pokuty podľa § 23 ods. 2 písm. b) zákona č. 129/2010 Z. z., a to konkrétne

3.1. pre porušenie povinnosti podľa **§ 7 ods. 1 v nadväznosti na § 7 ods. 15 písm. b)** zákona č. 129/2010 Z. z., špecifikované v bode 1. odsek druhý predmetného oznámenia (kontrolné zaobstarávanie finančnej služby členkou dohliadacieho tímu M. S.), nakoľko orgán dohľadu v priebehu konania zistil, že odpadol dôvod konania začatého z podnetu Národnej banky Slovenska, a to konkrétne

vo vzťahu k časti vytýkaného nedostatku: „... M. S. zároveň uviedla, že má maloleté dieťa, zástupca podriadeného finančného agenta však nijakým spôsobom nezisťoval výdavky na toto dieťa; ...“,

3.2. pre porušenie povinnosti podľa **§ 4 ods. 2 písm. c)** zákona č. 250/2007 Z. z., špecifikované v bode 2. predmetného oznámenia, nakoľko orgán dohľadu v priebehu konania zistil, že odpadol dôvod konania začatého z podnetu Národnej banky Slovenska, konkrétne

vo vzťahu k celému nedostatku, v zmysle ktorého sa účastník konania v súvislosti so zmluvou o spotrebiteľskom úvere dopustil použitia nekalej obchodnej praktiky, konkrétne klamlivého opomenutia podľa ustanovenia § 8 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z., a to tým, že v zmluve o spotrebiteľskom úvere použil ustanovenia formulované nevhodným spôsobom, a to tak, že v prípade, ak predmetné ustanovenie spotrebiteľ prehliadne, vyjadruje s ním, podpisom samotnej zmluvy, automatický súhlas, čo z uvedeného dôvodu nemusí zodpovedať jeho skutočnej vôli a spotrebiteľ tak môže prijať rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neprijal. Jedná sa teda o nevhodne poskytnutú podstatnú informáciu, že spotrebiteľ podpisom zmluvy vyjadruje súhlas aj s inými skutočnosťami, ako je uzatvorenie predmetnej zmluvy. Účastník konania týmto nevhodným spôsobom zahrnul do zmluvy o spotrebiteľskom úvere prekvapivé ustanovenie, ktorým spotrebiteľ uzatvoril ďalší úverový vzťah, pričom na to spotrebiteľa osobitne neupozornil.

Jednalo sa o ustanovenia:

V Zmluve o spotrebiteľskom úvere č. 60248169 zo dňa 19.10.2015 (kontrolné zaobstaranie finančnej služby P.M.), kde účastník konania uviedol, resp. začlenil v čl. VIII. Vyhlásenie klienta, bod 2 tejto zmluvy ustanovenie - žiadosť o vydanie kreditnej platobnej karty (neaktívnej), a to takým spôsobom, že o vydanie karty nemožno aktívne požiadať, ale možno ju len aktívne odmietnuť označením políčka „*Odmietam vydanie platobnej karty*“. Podpisom zmluvy o spotrebiteľskom úvere sa tak spotrebiteľ automaticky súčasne podpisoval aj pod časť textu, ktorá sa netýka právneho vzťahu uzatváraného medzi spotrebiteľom a účastníkom konania. Rovnako, toto zmluvné ustanovenie obsahovala zmluva, ktorú predložil dohliadaný subjekt dohliadaciemu tímu počas vykonávania dohľadu

na mieste (Zmluva o spotrebiteľskom úvere č. 39768220 uzatvorená dňa 21.09.2015 so spotrebiteľkou XXXXX XXXXXX v čl. VIII. Vyhlásenie klienta bod. 2). Zároveň účastník konania v Zmluve o spotrebiteľskom úvere, Zmluva o poskytnutí najľahšej pôžičky č. 6600503817 zo dňa 20.10.2015 (uzatvorená počas kontrolného zaobstarania finančnej služby realizovaného členom dohliadacieho tímu M. S.) okrem vyššie špecifikovaného ustanovenia v čl. VIII. bod 2 zmluvy dojednal rovnakým spôsobom v bode 3. uvedeného ustanovenia spolu so žiadosťou o kreditnú kartu aj žiadosť Klienta o schválenie úverového rámca 300 € a štandardnej splátky 10 € od Všeobecnej úverovej banky, a.s. Toto zmluvné ustanovenie obsahovali takisto zmluvy, ktoré predložil dohliadaný subjekt dohliadaciemu tímu počas vykonávania dohľadu na mieste (Zmluva o spotrebiteľskom úvere, Zmluva o poskytnutí najľahšej pôžičky č. 6590500489 uzatvorená dňa 04.09.2015 so spotrebiteľom XXXXXX XXXX v čl. VIII. bod 2 a 3 zmluvy, Zmluva o spotrebiteľskom úvere, Zmluva o poskytnutí pôžičky č. 6004086429 uzatvorená dňa 16.09.2015 so spotrebiteľom XXXXXXXX XXXXXX v čl. V. bod 2 a 3 zmluvy).

O d ô v o d n e n i e

Predmetom podnikania spoločnosti CFH je, okrem iného, poskytovanie úverov a pôžičiek nebankovým spôsobom a poskytovanie spotrebiteľských úverov v neobmedzenom rozsahu, sprostredkovanie poskytovania úverov, činnosť samostatného finančného agenta v sektore poistenia a zaistenia, prijímania vkladov, poskytovania úverov a spotrebiteľských úverov. Účastník konania je oprávnený poskytovať spotrebiteľské úvery bez obmedzenia rozsahu na základe rozhodnutia Národnej banky Slovenska zo dňa 28. 08. 2015, číslo rozhodnutia ODB-6052-2/2015.

Poverení zamestnanci Národnej banky Slovenska, útvaru dohľadu nad finančným trhom, vykonali na základe poverenia č. OFS-11658/2015 zo dňa 13. 10. 2015 (založené v spise č. OFS-11658/2015 na čísle listu 1-2) spolu s jeho dodatkom č. OFS-12027/2015 zo dňa 21. 10. 2015 (založené v spise č. OFS-11658/2015 na čísle listu 3-4) v súlade s ustanovením § 2 ods. 3 písm. a) zákona č. 566/1992 Zb. o Národnej banke Slovenska v znení neskorších predpisov v spojení s ustanovením § 23 ods. 1 zákona č. 129/2010 Z. z. a v spojení s ustanovením § 6 zákona č. 747/2004 Z. z., dohľad na mieste nad činnosťou spoločnosti CFH, ktorá sa týkala obdobia od 04. 09. 2015 do 20. 10. 2015.

Predmetom dohľadu na mieste bola činnosť spoločnosti CHF ako veriteľa v oblasti poskytovania spotrebiteľských úverov a iných úverov, okrem iného v súvislosti s dodržiavaním ustanovení zákona č. 129/2010 Z. z., zákona č. 250/2007 Z. z. a § 52 až § 54 Občianskeho zákonníka, a to najmä vo vzťahu k poskytovaniu predzmluvných informácií, uzatváraní zmlúv o spotrebiteľských úveroch a neprijateľným zmluvným podmienkam v zmluvách o spotrebiteľských úveroch.

Orgán dohľadu vykonal podľa ustanovenia § 8 ods. 1 zákona č. 747/2004 Z. z. dohľad na mieste nad činnosťou účastníka konania, pričom prvý úkon bol vykonaný pod utajenou identitou dňa 14. 10. 2015 – vyplnenie online žiadosti o pôžičku na <http://www.slovenska.pozicovna.sk/vybaveniepozisky?pozicka=najlahsia-pozicka> prostredníctvom online formulára zverejneného na webovom sídle účastníka konania (založená v spise č. OFS-11658/2015 na čísle listu 5-8). V rámci tohto dohľadu vykonal orgán dohľadu podľa ustanovenia § 8 ods. 2 písm. f) zákona č. 747/2004 Z. z. päť kontrolných zaobstarávaní finančných služieb, ktorých obsahom bolo rokovanie o uzatvorení zmluvy o spotrebiteľskom úvere.

Prvé rokovanie o uzatvorení zmluvy o spotrebiteľskom úvere začalo dňa 14. 10. 2015, kedy člen dohliadacieho tímu XXXXX XXXXX (ďalej len „M. D.“) požiadala dohliadaný subjekt prostredníctvom online formulára zverejneného na webovom sídle účastníka konania www.slovenska.pozicovna.sk o pôžičku vo výške 500 eur so splatnosťou dva roky (24 mesiacov), pričom po odoslaní online formulára bola M. D. v ten istý deň doručená e-mailová správa v znení: „Vážená pani/pán M. D., ďakujeme Vám za prejavenu dôveru. Lutujeme, Vaša žiadosť o pôžičku č. bola na základe vyhodnotenia údajov zamietnutá.“ (založená v spise č. OFS-11658/2015 na čísle listu 5-10).

Prvé rokovanie o uzatvorení zmluvy o spotrebiteľskom úvere, ktoré sa uskutočnilo v rámci kontrolného zaobstarávania finančnej služby pod utajenou identitou, nebolo ukončené uzatvorením zmluvy o spotrebiteľskom úvere.

Druhé rokovanie o uzatvorení zmluvy o spotrebiteľskom úvere sa začalo dňa 16. 10. 2015 telefonickou žiadosťou člena dohliadacieho tímu, P. M. o spotrebiteľský úver prostredníctvom telefonической linky účastníka konania. Operátor infolinky na základe poskytnutých informácií zistil, že P. M. ako klient účastníka konania má predschválenú pôžičku vo výške 2.500 eur so splatnosťou na 5 rokov. Operátor zároveň P. M. usmernil, že pôžičku je možné poskytnúť vo Všeobecnej úverovej banke, a.s. alebo v Quatro finančnom dome. Následne, dňa 19. 10. 2015 navštívil P. M. na základe inštrukcií operátora infolinky pobočku Quatro finančný dom, Bory Mall Bratislava za účelom uzatvorenia zmluvy o spotrebiteľskom úvere. V rámci uvedeného rokovania o uzatvorení zmluvy o spotrebiteľskom úvere vyhotovil člen dohliadacieho tímu P. M. na zdokumentovanie priebehu výkonu dohľadu a zistených nedostatkov prostredníctvom diktafónu zvukové záznamy. Zvukové záznamy z uvedeného rokovania o uzatvorení zmluvy o spotrebiteľskom úvere sú založené v spise č. OFS-11658/2015 ako registratúrny záznam č. 87, označený ako „Mystery Shopping CFH nahrávky“, ktorého súčasťou je CD nosič so súborom „11658-2015 CFH-Slovenská požičovňa“, pričom je „XXXXX“ (založený v spise č. OFS-11658/2015 na čísle listu 1053-1054).

Druhé rokovanie o uzatvorení zmluvy o spotrebiteľskom úvere, ktoré sa uskutočnilo v rámci kontrolného zaobstarávania finančnej služby pod utajenou identitou medzi osobou oprávnenou konať za účastníka konania a členom dohliadacieho tímu P. M., bolo ukončené uzatvorením Zmluvy o spotrebiteľskom úvere č. 60248169 zo dňa 19. 10. 2015 (založená v spise č. OFS-11658/2015 na čísle listu 11-30).

Tretie rokovanie o uzatvorení zmluvy o spotrebiteľskom úvere začalo dňa 16. 10. 2015 telefonickou žiadosťou člena dohliadacieho tímu, M. S. o spotrebiteľský úver prostredníctvom telefonической linky účastníka konania 0850 111 112. Rokovanie o uzatvorení zmluvy o spotrebiteľskom úvere pokračovalo ďalej dňa 19. 10. 2015, a to opätovne prostredníctvom telefonického rozhovoru člena dohliadacieho tímu M. S. s operátorom infolinky účastníka konania 0850 111 112, ktorý členke dohliadacieho tímu M. S. vyhľadal kontakt na ich obchodného zástupcu v Dunajskej Strede. Neskôr toho istého dňa 19. 10. 2015 si členka dohliadacieho tímu M. S. dohodla telefonicky s uvedeným obchodným zástupcom v Dunajskej Strede osobné stretnutie, ktoré sa uskutočnilo dňa 20. 10. 2015. V rámci uvedených rokovaní o uzatvorení zmluvy o spotrebiteľskom úvere vyhotovil člen dohliadacieho tímu M. S. na zdokumentovanie priebehu výkonu dohľadu a zistených nedostatkov prostredníctvom diktafónu zvukové záznamy. Zvukové záznamy z uvedených rokovaní o uzatvorení zmluvy o spotrebiteľskom úvere sú založené v spise č. OFS-11658/2015 ako registratúrny záznam č. 87, označený ako „Mystery Shopping CFH nahrávky“, ktorého súčasťou je

CD nosič so súborom „11658-2015 CFH-Slovenská požičovňa“, priečinok „XXXXXX“ (založený v spise č. OFS-11658/2015 na čísle listu 1053-1054).

Tretie rokovanie o uzatvorení zmluvy o spotrebiteľskom úvere, ktoré sa uskutočnilo v rámci kontrolného zaobstarávania finančnej služby pod utajenou identitou medzi osobou oprávnenou konať za účastníka konania a členom dohliadacieho tímu M. S., bolo ukončené uzatvorením zmluvy o spotrebiteľskom úvere Zmluvy o poskytnutí najľahšej pôžičky č. 6600503817 zo dňa 20. 10. 2015 (založená v spise č OFS-11658/2015 na čísle listu 33-40).

Štvrté rokovanie o uzatvorení zmluvy o spotrebiteľskom úvere začalo dňa 28. 10. 2015 telefonickou žiadosťou člena dohliadacieho tímu, XXXXX XXXXXXXX (ďalej „A. K.“) o spotrebiteľský úver vo výške 500 eur prostredníctvom telefonической linky účastníka konania. Operátor infolinky člena dohliadacieho tímu A. K. informoval o tom, že poskytujú pôžičky v minimálnej výške 600 eur, pričom A. K. s takou výškou pôžičky súhlasil. A. K. informoval operátora infolinky, že pracuje na dohodu a o svojom príjme. Operátor infolinky na základe získaných informácií od A. K. uviedol, že poskytnutie úveru bude musieť preveriť v centrále s tým, že sa ozve neskôr. Člen dohliadacieho tímu A. K. už operátorom nebol kontaktovaný. V rámci uvedeného rokovania o uzatvorení zmluvy o spotrebiteľskom úvere vyhotovil člen dohliadacieho tímu A. K. na zdokumentovanie priebehu výkonu dohľadu prostredníctvom diktafónu zvukový záznam. Zvukový záznam z uvedeného telefonického rozhovoru je založený v spise č. OFS-11658/2015 ako registratúrny záznam č. 87, označený ako „Mystery Shopping CFH nahrávky“, ktorého súčasťou je CD nosič so súborom „11658-2015 CFH-Slovenská požičovňa, priečinok „XXXXXX“ (založený v spise č. OFS-11658/2015 na čísle listu 1053-1054).

Štvrté rokovanie o uzatvorení zmluvy o spotrebiteľskom úvere, ktoré sa uskutočnilo v rámci kontrolného zaobstarávania finančnej služby pod utajenou identitou medzi osobou oprávnenou konať za účastníka konania a členom dohliadacieho tímu A. K., nebolo ukončené uzatvorením zmluvy o spotrebiteľskom úvere.

Piate rokovanie o uzatvorení zmluvy o spotrebiteľskom úvere začalo dňa 28. 10. 2015, kedy člen dohliadacieho tímu, XXXXXX XXXXXXXXXXXX (ďalej „K. K.“) telefonicky kontaktovala infolinku dohliadaného subjektu so žiadosťou o poskytnutie pôžičky vo výške 600 eur. Po poskytnutí informácie o tom, že členka dohliadacieho tímu je na rodičovskej dovolenke, operátor infolinky uviedol, že pôžičku nie je možné v tomto prípade poskytnúť. V rámci uvedeného rokovania o uzatvorení zmluvy o spotrebiteľskom úvere vyhotovil člen dohliadacieho tímu K. K. na zdokumentovanie priebehu výkonu dohľadu prostredníctvom diktafónu zvukový záznam. Zvukový záznam z uvedeného telefonického rozhovoru je založený v spise č. OFS-11658/2015 ako registratúrny záznam č. 87, označený ako „Mystery Shopping CFH nahrávky“, ktorého súčasťou je CD nosič so súborom „11658-2015 CFH-Slovenská požičovňa, priečinok „XXXXXXX“ (založený v spise č. OFS-11658/2015 na čísle listu 1053-1054).

Piate rokovanie o uzatvorení zmluvy o spotrebiteľskom úvere, ktoré sa uskutočnilo v rámci kontrolného zaobstarávania finančnej služby pod utajenou identitou medzi osobou oprávnenou konať za účastníka konania a členom dohliadacieho tímu K. K., nebolo ukončené uzatvorením zmluvy o spotrebiteľskom úvere.

Okrem vyššie uvedených kontrolných zaobstarávaní finančných služieb pod utajenou identitou vykonal orgán dohľadu v rámci dohľadu na mieste nad činnosťou účastníka konania aj ďalšie úkony, ako osobnú návštevu uskutočnenú v dňoch 07. – 08. 12. 2015 v sídle spoločnosti

CFH, kde jej zástupcovia podávali ústne vyjadrenia k predmetu dohľadu (Úradný záznam, založený v spise č. OFS-11658/2015 na čísle listu 133-156), najmä si však vyžiadal zmluvnú dokumentáciu účastníka konania týkajúcu sa niektorých spotrebiteľských úverov, ktorú následne preskúmal a taktiež analyzoval interné predpisy účastníka konania a jeho zmluvné vzťahy (viď. nižšie v rámci súpisu dôkazov).

O výsledku vykonaného dohľadu na mieste vyhotovil orgán dohľadu v súlade s ustanovením § 8 ods. 3 písm. c) zákona č. 747/2004 Z. z. *Protokol o vykonanom dohľade na mieste nad spoločnosťou Consumer Finance Holding, a.s. OFS-11658/2015 zo dňa 22.08.2015* (ďalej len „Protokol“), v ktorom orgán dohľadu zaznamenal nedostatky zistené v činnosti účastníka konania, a ktorý je súčasťou spisového podkladu k tomuto konaniu č. NBS1-000-007-300 (založený v dohľadovom spise č. OFS-11658/2015 na čísle listu 959 až 994).

V súlade s ustanovením § 8 ods. 3 písm. c) zákona č. 747/2004 Z. z. bol Protokol doručený účastníkovi konania dňa 31. 08. 2016. V sprievodnom liste k predmetnému Protokolu orgán dohľadu určil účastníkovi konania v súlade s § 8 ods. 3 písm. c) v spojení s § 10 ods. 1 písm. f) zákona č. 747/2004 Z. z. lehotu 30 kalendárnych dní odo dňa jeho doručenia na predloženie písomných námietok proti údajom uvádzaným v Protokole, pričom ho zároveň upovedomil (poučil), že ak nepredloží v stanovenej lehote žiadne námietky, dohľad na mieste sa skončí márnym uplynutím lehoty na predloženie námietok a v súlade s ustanovením § 8 ods. 3 písm. d) zákona č. 747/2004 Z. z. ho zároveň upovedomil, že je povinný prijať a splniť opatrenia na odstránenie a nápravu nedostatkov zistených pri dohľade a predložiť orgánu dohľadu písomnú správu o prijatých opatreniach a ich splnení v lehote 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia Protokolu o vykonanom dohľade účastníkovi konania. Vzor správy o prijatých opatreniach priložil orgán dohľadu účastníkovi konania na CD nosiči, ktoré tvorilo spolu s Protokolom prílohu sprievodného listu č. OFS-11658/2015 zo dňa 24. 08. 2016 označeného ako *Protokol o vykonanom dohľade na mieste nad Vašou spoločnosťou* (založený v spise č. OFS-11658/2015 na čísle listu 995-996).

V súlade s ustanovením § 9 ods. 1 zákona č. 747/2004 Z. z. boli dňa 30. 09. 2016 orgánu dohľadu doručené písomné námietky spoločnosti CFH proti údajom uvedeným v Protokole (založené v spise č. OFS-11658/2015 na čísle listu 997-1044).

Orgán dohľadu preveril v súlade s ustanovením § 8 ods. 3 písm. c) zákona č. 747/2004 Z. z. opodstatnenosť námietok proti údajom uvedeným v protokole o vykonanom dohľade, ktoré mu predložil účastník konania. Následne orgán dohľadu adresoval účastníkovi konania písomné *Oznámenie o výsledku preverenia písomných námietok proti údajom uvedeným v Protokole o vykonanom dohľade na mieste nad spoločnosťou Consumer Finance Holding, a.s., č. OFS-11658/2015* (založené v spise č. OFS-11658/2015 na liste č. 1045-1050), ktoré tvorilo prílohu listu označeného ako *Oznámenie o skončení dohľadu na mieste č. OFS-11658/2015* zo dňa 28. 12. 2016 (založené v spise č. OFS-11658/2015 na liste č. 1051-1052), ďalej len „Oznámenie o skončení dohľadu na mieste“. Oznámenie o skončení dohľadu na mieste bolo účastníkovi konania doručené dňa 02. 01. 2017.

Podľa ustanovenia § 10 ods. 6 zákona č. 747/2004 Z. z. nedostatky v činnosti dohliadaného subjektu, uvedené v protokole o vykonanom dohľade na mieste, sa podľa osobitných predpisov považujú za zistené odo dňa skončenia tohto dohľadu na mieste.

Podľa ustanovenia § 10 ods. 5 zákona č. 747/2004 Z. z. dohľad na mieste je skončený doručením písomného oznámenia dohliadanému subjektu o výsledku preverenia jeho písomných

námietok proti údajom uvedeným v protokole o vykonanom dohľade na mieste, ak dohliadaný subjekt predložil takéto námietky; inak je výkon dohľadu na mieste skončený márnym uplynutím lehoty určenej pre dohliadaný subjekt na predloženie písomných námietok proti údajom uvedeným v protokole o vykonanom dohľade na mieste.

Výkon predmetného dohľadu na mieste bol skončený v súlade s § 10 ods. 5 zákona č. 747/2004 Z. z. doručením listu č. OFS-11658/2015 zo dňa 28. 12. 2016 *Oznámenie o skončení dohľadu na mieste* účastníkovi konania, ktorého prílohu tvorilo *Oznámenie o výsledku preverenia písomných námietok proti údajom uvedeným v Protokole o vykonanom dohľade na mieste nad spoločnosťou Consumer Finance Holding, a.s., č. OFS-11658/2015*, dňa 02. 01. 2017.

Orgán dohľadu vykonal dokazovanie oboznámením sa s obsahom dôkazov založených v spise č. NBS1-000-007-300, ktorého súčasťou je aj dohľadový spis č. OFS-11658/2015 ako záznam s poradovým číslom 1, predovšetkým:

- Poverenie č. OFS-11658/2015 zo dňa 13. októbra 2015 (založené v spise č. OFS-11658/2015 na čísle listu 1-2);
- Poverenie č. OFS-12027/2015 zo dňa 21. októbra 2015 (založené v spise č. OFS-11658/2015 na čísle listu 3-4);
- online žiadosť o poskytnutie pôžičky (založené v spise č. OFS-11658/2015 na čísle listu 5-10);
- Zmluva o spotrebiteľskom úvere č. 60248169 zo dňa 19.10.2015 uzatvorená s členom dohliadacieho tímu P. M. pri kontrolnom zaobstaraní finančnej služby (založené v spise č. OFS-11658/2015 na čísle listu 11-30);
- Potvrdenie o zrealizovaní transakcie – XXXXX (založené v spise č. OFS-11658/2015 na čísle listu 31-32);
- Zmluva o poskytnutí najľahšej pôžičky č. 6600503817 zo dňa 20.10.2015 uzatvorená s členom dohliadacieho tímu M. S. pri kontrolnom zaobstaraní finančnej služby (založené v spise č. OFS-11658/2015 na čísle listu 33-40, 45-52 a 119-120 – CD nosič s dokumentáciou);
- Oznámenie o začatí dohľadu na mieste zo dňa 06.11.2015 s dokladom o doručení účastníkovi konania dňa 16. 11. 2015 (založené v spise č. OFS-11658/2015 na čísle listu 73-82);
- Zaslanie podkladov k dohľadu na mieste – list zo dňa 25. 11. 2015 s prílohou DVD nosič označený „*Consumer Finance Holding, a.s. podklady*“ (založené v spise č. OFS-11658/2015 na čísle listu 119-120);
- dohľad na mieste – dožiadanie (založené v spise č. OFS-11658/2015 na čísle listu 121-128);
- Úradný záznam z osobnej návštevy v sídle účastníka konania dňa 07. – 08. 12. 2015 (založené v spise č. OFS-11658/2015 na čísle listu 133-156);
- Zmluva o spotrebiteľskom úvere č. 60461613 zo dňa 17.09.2015 uzatvorená so spotrebiteľkou p. XXXX XXXXX (založené v spise č. OFS-11658/2015 na čísle listu 463-494);
- Zmluva o spotrebiteľskom úvere č. 6590503247 zo dňa 16.09.2015 uzatvorená so spotrebiteľom XXXXXXXX XXXXXXXX (založené v spise č. OFS-11658/2015 na čísle listu 495-530);
- Žiadosť o spotrebiteľský úver (Žiadosť o poskytnutie pôžičky) spotrebiteľom XXXXXXXX XXXXXXXX (založené v spise č. OFS-11658/2015 na čísle listu 531-564);
- Splátkový kalendár spotrebiteľa XXXXXXXX XXXXXXXX (založené v spise č. OFS-11658/2015 na čísle listu 565-572);
- Info k žiadosti: 6590503247 - XXXXXXXX (založené v spise č. OFS-11658/2015 na čísle listu 573-576);
- Opis systému posúdenia schopnosti spotrebiteľa splácať spotrebiteľský úver (založené v spise č. OFS-11658/2015 na čísle listu 729-744);
- Opis systému poskytovania spotrebiteľských úverov (založené v spise č. OFS-11658/2015 na čísle listu 745-752);

- Protokol (založený v spise č. OFS-11658/2015 na čísle listu 959-994);
- list - *Protokol o vykonanom dohľadu na mieste nad Vašou spoločnosťou* zo dňa 24. 08. 2015 spolu s dokladom o doručení účastníkovi konania dňa 31. 08. 2016 (založené v spise č. OFS-11658/2015 na čísle listu 995-996);
- Protokol o vykonanom dohľade na mieste nad spoločnosťou Consumer Finance Holding, a.s. – *Námietky*, zo dňa 30. 09. 2016 (založené v spise č. OFS-11658/2015 na čísle listu 997-1044);
- *Oznámenie o výsledku preverenia písomných námietok proti údajom uvedeným v Protokole o vykonanom dohľade na mieste nad spoločnosťou Consumer Finance Holding, a.s.*, č. OFS-11658/2015 (založené v spise č. OFS-11658/2015 na čísle listu 1045- 1050);
- list - *Oznámenie o skončení dohľadu na mieste* č. OFS-11658/2015 zo dňa 28. 12. 2016 spolu s dokladom o doručení účastníkovi konania dňa 02. 01. 2017 (založené v spise č- OFS-11658/2015 na čísle listu 1051- 1052);
- Zvukový záznam z vykonaného dohľadu na mieste pod utajenou identitou zo dňa 16. októbra 2015 označený ako 11658-2015_CFH_XXXXX_20151016_01_MP3; veľkosť zvukového záznamu predstavuje 6886 kB a dĺžka zvukového záznamu je 4 minúty a 53 sekúnd, (založený v spise č. OFS-11658/2015 na čísle listu 1053-1054, por. č. záznamu 87 označeného ako „*Mystery Shopping CFH nahrávky*“, ktorého súčasťou je CD nosič so súborom „11658-2015 CFH-Slovenská požičovňa“, priečink „XXXXX“);
- Zvukový záznam z vykonaného dohľadu na mieste pod utajenou identitou zo dňa 19. októbra 2015 označený ako 11658-2015_CFH_XXXXX_20151019_02_MP3; veľkosť zvukového záznamu predstavuje 690 kB a dĺžka zvukového záznamu je 29 sekúnd a zvukový záznam z vykonaného dohľadu na mieste pod utajenou identitou zo dňa 19. októbra 2015 označený ako 11658-2015_CFH_XXXXX_20151019_03_MP3; veľkosť zvukového záznamu predstavuje 37058 kB a dĺžka zvukového záznamu je 26 minút a 20 sekúnd (založený v spise č. OFS-11658/2015 na čísle listu 1053-1054, por. č. záznamu 87 označeného ako „*Mystery Shopping CFH nahrávky*“, ktorého súčasťou je CD nosič so súborom „11658-2015 CFH-Slovenská požičovňa“, priečink „XXXXX“);
- Zvukový záznam z vykonaného dohľadu na mieste pod utajenou identitou zo dňa 19. októbra 2015 označený ako 11658-2015_CFH_Slovenská požičovňa_XXXXX_20151019_02_MP3; veľkosť zvukového záznamu predstavuje 9690 kB a dĺžka zvukového záznamu je 6 minút a 53 sekúnd a zvukový záznam z vykonaného dohľadu na mieste pod utajenou identitou zo dňa 19. októbra 2015 označený ako 11658-2015_CFH_Slovenská požičovňa_XXXXX_20151019_03_MP3; veľkosť zvukového záznamu predstavuje 2019 kB a dĺžka zvukového záznamu je 1 minúta a 25 sekúnd (založený v spise č. OFS-11658/2015 na čísle listu 1053-1054, por. č. záznamu 87 označeného ako „*Mystery Shopping CFH nahrávky*“, ktorého súčasťou je CD nosič so súborom „11658-2015 CFH-Slovenská požičovňa“, priečink „XXXXXX“);
- Zvukový záznam z vykonaného dohľadu na mieste pod utajenou identitou zo dňa 20. októbra 2015 označený ako 11658-2015_CFH_ Slovenská požičovňa_XXXXXX_20151020_04_MP3; veľkosť zvukového záznamu predstavuje 33729 kB a dĺžka zvukového záznamu je 23 minút a 58 sekúnd, (založený v spise č. OFS-11658/2015 na čísle listu 1053-1054, por. č. záznamu 87 označeného ako „*Mystery Shopping CFH nahrávky*“, ktorého súčasťou je CD nosič so súborom „11658-2015 CFH-Slovenská požičovňa“, priečink „XXXXXX“);
- list – *Konanie* č. OFS-11658/2015- *Zaslanie dokumentov*, ktorého prílohu tvoria *Písomná správa o prijatých opatreniach k zisteniam uvedeným v protokole o vykonanom dohľade na mieste* OFS-11658/2015, *Plán opatrení na odstránenie a nápravu nedostatkov zistených pri dohľade na mieste* uvedených v protokole o vykonanom dohľade na mieste OFS-11658/2015 a *Zápisnica z mimoriadneho zasadnutia predstavenstva CFH z 02. 03. 2017 – Prerokovanie plánu opatrní na odstránenie a nápravu nedostatkov zistených pri dohľade na mieste* uvedených v protokole o vykonanom dohľade na mieste OFS-11658/2015 (založené v spise č. NBS1-000-007-300 na čísle listu 9-38);

a na základe vykonaného dokazovania zistil nasledovný skutkový stav, ktorý právne posúdil nasledovne:

a) Výrok I. bod 1

• **ods. 1.1. písm. a)**

Dňa 16. 10. 2015 člen dohliadacieho tímu P. M. v rámci kontrolného zaobstarávania finančnej služby pod utajenou identitou zavolať na infolinku účastníka konania, kedy sa informoval o možnosti získania pôžičky a zároveň získal informácie o pobočkách účastníka konania v rámci Bratislavy, kde je možné osobne uzavrieť zmluvu o spotrebiteľskom úvere. Uvedený rozhovor bol zaznamenaný na diktafón, zvukový záznam z tohto rozhovoru je založený v spise č. OFS-11658/2015 ako registratúrny záznam č. 87 s názvom „Mystery Shopping CHF nahrávky“ (v rámci reg. záznamu označený ako „nahrávka XXXXX zo 16.10.2015 – telefonát CFH“), ktorého súčasťou je CD nosič so súborom „11658-2015 CFH-Slovenská požičovňa“, kde je umiestnený v priečinku „XXXXX“, označený ako „11658-2015_CFH_XXXXX_20151016_01.MP3“ (ďalej len „zvukový záznam XXXX 1“). Veľkosť zvukového záznamu XXXX 1 predstavuje 6 886 kB a jeho dĺžka je 4 minúty a 53 sekúnd. Dňa 19. 10. 2015 sa v rámci kontrolného zaobstarávania finančnej služby pod utajenou identitou uskutočnilo rokovanie o uzatvorení zmluvy o spotrebiteľskom úvere, kedy člen dohliadacieho tímu P. M. viedol so sprostredkovateľom 1 rozhovor, ktorý bol zaznamenaný na diktafón. Zvukový záznam z tohto rozhovoru je založený v spise č. OFS-11658/2015 ako registratúrny záznam č. 87, „Mystery Shopping CHF nahrávky“, (v rámci reg. záznamu označený ako „nahrávka XXXXX z 19.10.2015 – osobná návšteva 2. časť“), ktorého súčasťou je CD nosič so súborom „11658-2015 CFH-Slovenská požičovňa“, kde je umiestnený v priečinku „XXXXX“, označený ako „11658-2015_CFH_XXXXX_20151019_03.MP3“ (ďalej len „zvukový záznam XXXX 2“). Veľkosť zvukového záznamu XXXX 2 predstavuje 37 058 kB a jeho dĺžka je 26 minút a 20 sekúnd.

Ako vyplýva zo zvukového záznamu XXXXX 1 a XXXXX 2, člen dohliadacieho tímu P. M. na základe inštrukcií operátora infolinky účastníka konania navštívil pobočku Quatro finančný dom, Bory Mall Bratislava, kde počas rokovania o uzavretí zmluvy o spotrebiteľskom úvere so sprostredkovateľom 1, viedol rozhovor, počas ktorého boli od P. M. vyžiadané aktuálne údaje, ktoré boli priamo zadávané do systému (ako rodné číslo, číslo občianskeho preukazu, zamestnanie, *čistý mesačný príjem, náklady na iné finančné produkty, iné výdavky*), pričom všetky tieto informácie P. M. podával ústne bez predloženia dokladov preukazujúcich jeho tvrdenia alebo bez akéhokoľvek iného preverenia. P. M. zároveň uviedol, že jeho iné výdavky sú vo výške 80 €, pričom sprostredkovateľ 1 sám vo vzťahu k iným mesačným výdavkom uviedol sumu 50 € s vyjadrením „nech to prejde ďalej“ (zvukový záznam XXXXX 2, čas 8:03 nahrávky). Dňa 19. 10. 2015 došlo k uzatvoreniu Zmluvy o spotrebiteľskom úvere č. 60248169 s veriteľom Consumer Finance Holding, a.s., IČO: 35 923 130, a to bez toho, aby účastník konania prostredníctvom sprostredkovateľa 1 alebo iným spôsobom preveril údaj o príjme a o iných mesačných výdavkoch P. M..

Zo zisteného skutkového stavu vyplýva, že účastník konania v rozpore s odbornou starostlivosťou nezisťoval riadne skutočnú výšku príjmov a výdavkov žiadateľa o spotrebiteľský úver. Účelom povinnosti zakotvenej v ustanovení § 7 ods. 1 v spojení s ods. 15 písm. b) zákona č. 129/2010 Z. z. je, aby neboli poskytované úvery osobám, u ktorých existuje predpoklad, že nebudú schopné úver splácať. Aby veriteľ predchádzal uvedenému, musí overenie schopnosti spotrebiteľa splácať úver vykonať riadne, nielen formálne, t. j. musí údaje potrebné pre overovanie schopnosti spotrebiteľa splácať spotrebiteľský úver riadne zistiť a preveriť zo zdrojov nezávislých od spotrebiteľa - napr. prostredníctvom výplatných pások, výpisov z účtu, šekov týkajúcich sa úhrad mesačných nákladov a pod.. Spoločnosť sa na údaj o príjme alebo o výdavkoch spotrebiteľa

poskytnutý spotrebiteľom bez jeho akéhokoľvek preverenia zo strany účastníka konania nemožno považovať za vynaloženie odbornej starostlivosti pri posudzovaní schopnosti spotrebiteľa splácať spotrebiteľský úver. V tomto prípade dokonca sprostredkovateľ 1 svojvoľne uviedol sumu mesačných výdavkov priamo v rozpore s informáciou uvedenou spotrebiteľom, je evidentné, že účastník konania nezisťoval tieto údaje riadne a nijakým spôsobom nepreveril správnosť údajov o iných mesačných výdavkoch spotrebiteľa. Uvedeným postupom účastník konania jednoznačne porušil povinnosť podľa ustanovenia § 7 ods. 1 v nadväznosti na § 7 ods. 15 písm. b) zákona č. 129/2010 Z. z.

Skutočnosť, že proces uzatvárania zmluvy o spotrebiteľskom úvere nevykonával priamo účastník konania, ale finančný sprostredkovateľ (sprostredkovateľ 1), nie je pre posúdenie nedostatku a pre posúdenie zodpovednosti účastníka konania za tento nedostatok relevantná. Finančný sprostredkovateľ uzatváral zmluvu o spotrebiteľskom úvere v mene a na účet účastníka konania. Účastník konania v nej vystupuje ako veriteľ, čo je zrejmé z textu zmluvy a jej príloh založených v spise č. OFS-11658/2015 na čísle listu 11-30. Uvedené je zrejmé konkrétne zo Zmluvy o spotrebiteľskom úvere č. 60248169 zo dňa 19. 10. 2015, kde v záhlaví úvodnej strany je ako veriteľ identifikovaný účastník konania (založené v spise č. OFS-11658/2015 na čísle listu 11) a rovnako z ďalších prislúchajúcich dokumentov - formulára Štandardné európske informácie o spotrebiteľskom úvere ev. č. zmluvy 60248169 zo dňa 19. 10. 2015, kde na úvodnej strane v bode 1. je ako veriteľ identifikovaný účastník konania (založené v spise č. OFS-11658/2015 na čísle listu 19) a informácie o ročnej percentuálnej miere nákladov (RPMN) k zmluve č. 60248169 zo dňa 19. 10. 2015, kde v bode 1. je taktiež ako veriteľ identifikovaný účastník konania (založená v spise č. OFS-11658/2015 na čísle listu 22).

Skutočnosť, že práve veriteľ je tou osobou, ktorá nesie zodpovednosť za plnenie si povinnosti posúdiť s odbornou starostlivosťou schopnosť spotrebiteľa splácať spotrebiteľský úver potvrdzujú aj ustanovenia § 7 ods. 1, 4, 15 písm. b) a 16 písm. b) zákona č. 129/2010 Z. z.. Z týchto je jednoznačne zrejmé, že práve veriteľ je tou osobou, ktorá je povinná pred uzatvorením zmluvy o spotrebiteľskom úvere posúdiť schopnosť spotrebiteľa splácať spotrebiteľský úver, teda zisťovať a preverovať, okrem iných údajov, aj údaje o výške príjmov a výdavkov spotrebiteľa. Za riadne overenie schopnosti spotrebiteľa splácať úver zodpovedá v každom prípade veriteľ, a to bez ohľadu na to, či samotné činnosti smerujúce k overeniu vykonávajú jeho zamestnanci alebo finanční sprostredkovatelia alebo dokonca prípadné ďalšie osoby, ktoré by v rámci outsourcingu služieb vykonávali overovanie pre veriteľa.

Orgán dohľadu v tejto súvislosti poukazuje na skutočnosť, že veriteľ je povinný plnenie predmetnej povinnosti hodnoverne preukázať a nemôže sa jej zbaviť tým, že poverí inú osobu, aby v jeho mene plnila túto povinnosť a za porušenie tejto povinnosti niesla zodpovednosť. Uvedené je zdôraznené aj obsahom a systematikou ustanovení zákona č. 129/2010 Z. z.. Predmetný zákon v niektorých ustanoveniach explicitne rozlišuje, že určitú povinnosť plní veriteľ alebo finančný agent (napr. ustanovenia § 4 ods. 1, 2, 6, § 9 ods. 7, 8). Povinnosť uvedenú v § 7 ods. 1 v nadväznosti na ods. 15 a 16 však ukladá výlučne a výslovne veriteľovi.

Rovnako aj z interných dokumentov účastníka konania – „Opis systému posúdenia schopnosti spotrebiteľa splácať spotrebiteľský úver“ (založený v spise č. OFS-11658/2015 na čísle listu 729-744) a „Opis systému poskytovania spotrebiteľských úverov“ (založený v spise č. OFS-11658/2015 na čísle listu 745-752), plynie, že povinnosť skúmať schopnosť spotrebiteľa splácať spotrebiteľský úver, plní účastník konania. V dokumente „Opis systému posúdenia schopnosti spotrebiteľa splácať spotrebiteľský úver“, je v bode 4. explicitne uvedené „CFH posudzuje všetky

údaje uvedené klientom v žiadosti s odbornou starostlivosťou tým, že ich overuje prostredníctvom dokladov, ktoré od klienta za týmto účelom vyžiadal. Každá informácia uvedená klientom v žiadosti musí byť hodnoverným spôsobom preukázaná.“. Avšak orgán dohľadu pre úplnosť zdôrazňuje, že ani v prípade, ak by interné dokumenty účastníka konania predmetné ustanovenie neobsahovali, zodpovednosť účastníka konania vyplýva priamo zo zákona č. 129/2010 Z. z..

- **ods. 1.1. písm. b)**

Dňa 19. 10. 2015 členka dohliadacieho tímu M. S. v rámci kontrolného zaobstarávania finančnej služby pod utajenou identitou zavolala na infolinku účastníka konania, kedy získala kontakt na obchodného zástupcu účastníka konania v Dunajskej Strede. Uvedený rozhovor bol zaznamenaný na diktafón, zvukový záznam z tohto rozhovoru je založený v spise č. OFS-11658/2015 ako registratúrny záznam č. 87 s názvom „Mystery Shopping CHF nahrávky“, (v rámci reg. záznamu označený ako „nahrávka XXXX z 19.10.2015 – telefonát CFH“), ktorého súčasťou je CD nosič so súborom „11658-2015 CFH-Slovenská požičovňa“, kde je umiestnený v priečinku „XXXXX“, označený ako „11658-2015_CFH-Slovenská požičovňa_XXXXX_20151020_02.MP3“ (ďalej len „zvukový záznam XXXXX 1“). Veľkosť zvukového záznamu XXXXX 1 predstavuje 9 690 kB a jeho dĺžka je 6 minút a 53 sekúnd. Dňa 20. 10. 2015 sa v rámci kontrolného zaobstarávania finančnej služby pod utajenou identitou uskutočnilo rokovanie o uzatvorení zmluvy o spotrebiteľskom úvere, kedy členka dohliadacieho tímu M. S. viedla so sprostredkovateľom 2 rozhovor, ktorý bol zaznamenaný na diktafón. Zvukový záznam z tohto rozhovoru je založený v spise č. OFS-11658/2015 ako registratúrny záznam č. 87, s názvom „Mystery Shopping CHF nahrávky“ (v rámci reg. záznamu označený ako „nahrávka XXXXX z 20.10.2015 – osobná návšteva v CFH“), ktorého súčasťou je CD nosič so súborom „11658-2015 CFH-Slovenská požičovňa“, kde je umiestnený v priečinku „XXXXX“, označený ako 11658-2015_CFH-Slovenská požičovňa_XXXXX_20151020_04.MP3 (ďalej len „zvukový záznam XXXXX 2“). Veľkosť zvukového záznamu XXXXX 2 predstavuje 33 729 kB a jeho dĺžka je 23 minút a 58 sekúnd.

Ako vyplýva zo zvukového záznamu XXXXX 1 a XXXXX 2, členka dohliadacieho tímu M. S. zavolala dňa 19. 10. 2015 na infolinku dohliadaného subjektu, kedy na základe inštrukcií od operátora infolinky dostala kontakt na obchodného zástupcu účastníka konania v Dunajskej Strede (zvukový záznam XXXXX 1, čas 6:09 nahrávky), kam sa dňa 20. 10. 2015 dostavila do kancelárie na adrese B. Bartóka 788, Dunajská Streda, kde počas rokovania o uzavretí zmluvy o spotrebiteľskom úvere so sprostredkovateľom 2 predložila požadované doklady a sprostredkovateľom 2 bol overený príjem M. S. prostredníctvom predložených výplatných pások. M. S. bola dotazovaná na osobné finančné pomery, či má nejaké úvery, iné pôžičky alebo zrážky zo mzdy, na čo M. S. reagovala, že má iba náklady 32,- eur (na mobil) (zvukový záznam XXXXX 2, čas 15:37 nahrávky), pričom sprostredkovateľ 2 sám uviedol: „SIPO, náklady a také dám 60, lebo niečo musím tam dať“ (zvukový záznam XXXXX 2, čas 15:35 nahrávky). Dňa 20. 10. 2015 došlo k uzatvoreniu zmluvy o spotrebiteľskom úvere, Zmluvy o poskytnutí najľahšej pôžičky č. 6600503817 s veriteľom Consumer Finance Holding, a.s., IČO: 35 923 130, a to bez toho, aby účastník konania prostredníctvom sprostredkovateľa 2 alebo iným spôsobom preveril údaj o iných mesačných výdavkoch M. S..

Zo zisteného skutkového stavu vyplýva, obdobne, ako v prípade skutku popísaného vyššie v ods. 1.1. písm. a), že posudzovanie schopnosti splácať spotrebiteľský úver nebolo vykonané riadne a s odbornou starostlivosťou, ale len formálne, bez riadneho zistenia a preverenia informácií o tom, aké má spotrebiteľka iné mesačné výdavky. Rovnako ako je uvedené v odôvodnení skutku vyššie pod ods. 1.1. písm. a), orgán dohľadu poukazuje na to, že spolažnutie sa na údaj o výdavkoch spotrebiteľa poskytnutý spotrebiteľom bez jeho akéhokoľvek preverenia zo strany účastníka konania nemožno považovať za vynaloženie odbornej starostlivosti pri posudzovaní

schopnosti spotrebiteľa splácať spotrebiteľský úver. V tomto prípade síce došlo zo strany sprostredkovateľa 2 k úprave sumy uvedenej M. S. smerom nahor, na rozdiel od situácie týkajúcej sa skutku uvedenom vyššie pod ods. 1.1. písm. a). Orgán dohľadu uvedené zohľadňuje ako okolnosť svedčiacu pre nižšiu závažnosť skutku. Uvedené však nič nemení na tom, že účastník konania sa dopustil porušenia vytýkaného vo výroku tohto rozhodnutia, nakoľko nezisťoval údaj o iných výdavkoch spotrebiteľa riadne a správnosť predmetného údajja nepreveril.

Uvedené konanie považuje orgán dohľadu za rozporné s povinnosťou posúdiť s odbornou starostlivosťou schopnosť spotrebiteľa splácať spotrebiteľský úver podľa ustanovenia § 7 ods. 1 v nadväznosti na § 7 ods. 15 písm. b) zákona č. 129/2010 Z. z.

Pokiaľ ide o skutočnosť, že uzatváranie zmluvy o spotrebiteľskom úvere vykonával v mene a na účet veriteľa finančný sprostredkovateľ (sprostredkovateľ 2), orgán dohľadu opätovne uvádza, že uvedené nie je pre posúdenie nedostatku a pre posúdenie zodpovednosti účastníka konania za tento nedostatok relevantná. Finančný sprostredkovateľ uzatváral zmluvu o spotrebiteľskom úvere v mene a na účet účastníka konania. Účastník konania v nej vystupuje ako veriteľ, čo je aj v tomto prípade zrejme z textu zmluvy a jej príloh založených v spise č. OFS-11658/2015 na čísle listu 33-40 a 119-120 (CD), a to konkrétne zo Zmluvy o poskytnutí najľahšej pôžičky č. 6600503817 zo dňa 20. 10. 2015, kde v záhlaví úvodnej strany je ako veriteľ identifikovaný účastník konania (založené v spise č. OFS-11658/2015 na čísle listu 33) a z ďalších jej prislúchajúcich dokumentov - formulára Štandardné európske informácie o spotrebiteľskom úvere zo dňa 20. 10. 2015, kde na úvodnej strane v bode 1. je ako veriteľ identifikovaný účastník konania (založený v spise č. OFS-11658/2015 na CD, ktorý tvorí súčasť registratúrneho záznamu č. 29 založeného na čísle listu 119-120) a informácie o ročnej percentuálnej miere nákladov (RPMN) zo dňa 20. 10. 2015, kde v bode 1. je taktiež ako veriteľ identifikovaný účastník konania (založená v spise č. OFS-11658/2015 CD, ktorý tvorí súčasť registratúrneho záznamu č. 29 založeného na čísle listu 119-120). V tejto súvislosti orgán dohľadu poukazuje v ostatnom rovnako na argumentáciu uvedenú vyššie v ods. 1.1. písm. a) tohto rozhodnutia.

- **ods. 1.2.**

Na základe dohľadu na mieste bolo ďalej zistené, že účastník konania poskytol spotrebiteľský úver spotrebiteľom, u ktorých výška mesačnej splátky poskytnutého spotrebiteľského úveru prevýšila disponibilný príjem žiadateľa. Jedná sa o :

- Zmluvu o spotrebiteľskom úvere č. 6590503247 zo dňa 16.09.2015 uzatvorenú so spotrebiteľom XXXXXXXX XXXXXXXX,
- Zmluvu o spotrebiteľskom úvere č. 60461613 zo dňa 17.09.2015 uzatvorenú so spotrebiteľkou XXXX XXXXX.

Predmetné zmluvy o spotrebiteľskom úvere boli predložené účastníkom konania na základe dožiadania orgánu dohľadu („dohľad na mieste – dožiadanie“, založené v spise č. OFS-11658/2015 na čísle listu 121-128), ktorý si k výkonu dohľadu na mieste vyžiadal od dohliadaného subjektu úverovú dokumentáciu k náhodne vybraným poskytnutým spotrebiteľským úverom.

V prípade, ak účastník konania poskytne spotrebiteľovi spotrebiteľský úver napriek tomu, že mesačný disponibilný príjem spotrebiteľa je nižší ako splátka poskytnutého úveru, je zrejme, že účastník konania nepostupoval s odbornou starostlivosťou pri posudzovaní schopnosti spotrebiteľa splácať spotrebiteľský úver a konal v rozpore s ustanovením § 7 ods. 1 v nadväznosti na § 7 ods. 15 písm. b) zákona č. 129/2010 Z. z. Obdobne, ako je uvedené vyššie v tomto rozhodnutí, orgán dohľadu poukazuje na to, že účelom povinnosti zakotvenej v predmetnom ustanovení je, aby neboli poskytované úvery osobám, u ktorých existuje predpoklad, že nebudú schopné úver splácať.

V prípade, ak mesačná splátka poskytovaného úveru prevyšuje mesačný disponibilný príjem spotrebiteľa, tento predpoklad je jednoznačne naplnený. Orgán dohľadu poukazuje na to, že aj v zmysle interného dokumentu účastníka konania „Opis systému poskytovania spotrebiteľských úverov“ (založený v spise č. OFS-11658/2015 na čísle listu 745-752), klient je schopný úver splácať, ak je jeho disponibilný príjem vyšší než výška mesačnej splátky požadovaného spotrebiteľského úveru

Orgán dohľadu v tejto súvislosti tiež uvádza, že v samotnej Zmluve o spotrebiteľskom úvere č. 6590503247 zo dňa 16.09.2015 uzatvorenej so spotrebiteľom XXXXXXXX XXXXXXXX je uvedený počet vyživovaných detí „1“, nie je v nej však uvedená výška nákladov na vyživované dieťa. Nie je preto zrejmé, akú sumu skutočne započítal účastník konania na túto položku pri posudzovaní schopnosti spotrebiteľa splácať spotrebiteľský úver. Z povinnosti zakotvenej v ustanovení § 7 ods. 1 v nadväznosti na § 7 ods. 15 písm. b) zákona č. 129/2010 Z. z. je však zrejmé, že v prípade informácie o existencii vyživovanej osoby musel zohľadniť náklady na túto osobu. Pokiaľ ide o položku „iné mesačné výdavky spotrebiteľa“, v zmluve je uvedená „0“. Účastník konania však nepreukázal, že by preveril túto málo pravdepodobnú informáciu o mesačných výdavkoch spotrebiteľa.

Obdobne v prípade Zmluvy o spotrebiteľskom úvere č. 60461613 zo dňa 17.09.2015 uzatvorenej so spotrebiteľkou XXXX XXXXX je uvedený počet vyživovaných detí „2“, nie je v nej uvedená výška nákladov na vyživované dieťa, pričom opäť platí vyššie uvedené, že účastník konania je povinný náklady na vyživované deti zohľadniť.

Zároveň orgán dohľadu poukazuje na to, že podľa interného dokumentu účastníka konania „Opis systému posúdenia schopnosti spotrebiteľa splácať spotrebiteľský úver“ (založený v spise č. OFS-11658/2015 na čísle listu 729-744) **disponibilný príjem** = čistý mesačný príjem *minus* iné mesačné výdavky klienta *minus* finančné náklady klienta *minus* minimálne životné náklady klienta stanovené predmetným interným predpisom na min. 120 € *minus* počet vyživovaných osôb \times ich minimálne životné náklady stanovené predmetným interným predpisom na 50 €/vyživovaná osoba.

Suma vo výške 120,- eur na spotrebiteľa je teda určená ako za každých okolností minimálna a aplikuje sa v prípade, ak spotrebiteľ uvedie sumu nižšiu, ako je predmetná určená suma. Nakoľko, jednak účastník konania nepreukázal, že by pri posudzovaní schopnosti splácať spotrebiteľský úver vo vyššie uvedených dvoch prípadoch vychádzal z iných hodnoverne preverených údajov o mesačných výdavkoch a jednak, suma uvedená v internom predpise „Opis systému posúdenia schopnosti spotrebiteľa splácať spotrebiteľský úver“ (120,- eur) je uvedená ako minimálna aj v prípade, ak by spotrebiteľ uviedol sumu nižšiu, orgán dohľadu pri výpočte disponibilného príjmu vychádza z predmetnej sumy. Pokiaľ ide o sumu výdavkov na vyživovanú osobu, interný predpis účastníka konania uvádza za každých okolností sumu 50,- eur, preto orgán dohľadu pri výpočte disponibilného príjmu vychádza z predmetnej sumy. Orgán dohľadu v zmysle vyššie uvedeného dospel k nasledovnému.

V prípade Zmluvy o spotrebiteľskom úvere č. 6590503247 zo dňa 16.09.2015 predstavoval čistý mesačný príjem spotrebiteľa 1.270 €, finančné náklady 700 €, iné mesačné výdavky klienta 0 € a mal 1 vyživovanú osobu. Disponibilný príjem spotrebiteľa v tomto prípade, vychádzajúc z vyššie uvedeného, bol 400 € ($1.270 - 700 - 0 - 120 - 50 = 400$) a výška mesačnej splátky podľa predmetnej zmluvy 501,61 €, a teda výška mesačnej splátky prevýšila disponibilný príjem spotrebiteľa o 101,61 €.

V prípade Zmluvy o spotrebiteľskom úvere č. 60461613 zo dňa 17.09.2015 predstavoval čistý mesačný príjem spotrebiteľa 281 €, finančné náklady 150 €, iné mesačné výdavky 50 € a spotrebiteľ mal 2 vyživované osoby (v zmysle predmetnej zmluvy). Disponibilný príjem spotrebiteľa v tomto prípade bol dokonca záporný -139 € ($281 - 150 - 50 - 120 - 100 = -139$) a výška mesačnej splátky podľa predmetnej zmluvy 86,52 €, a teda výška mesačnej splátky prevýšila disponibilný príjem spotrebiteľa o 225,52 €.

Orgán dohľadu má preto za preukázané, že v oboch prípadoch účastník konania porušil svoju povinnosť posúdiť s odbornou starostlivosťou schopnosť spotrebiteľa splácať spotrebiteľský úver podľa ustanovenia § 7 ods. 1 v nadväznosti na § 7 ods. 15 písm. b) zákona č. 129/2010 Z. z.

b) Výrok I. bod 2.

Vykonaným dohľadom na mieste bolo takisto zistené, že účastník konania vo svojich zmluvách dojednal podmienku, a to konkrétne v časti zmluvnej podmienky obsiahnutej v článku IX. bod 11.2 druhá veta

- *Zmluvy o spotrebiteľskom úvere č. 60248169 zo dňa 19.10.2015 (kontrolné zaobstaranie finančnej služby P.M.),*
- *Zmluvy o spotrebiteľskom úvere č. 39768220 zo dňa 21.09.2015 uzatvorenej so spotrebiteľkou XXXXXX XXXXXXXX a*
- *Zmluvy o spotrebiteľskom úvere č. 60461613 zo dňa 17.09.2015 uzatvorenej so spotrebiteľkou XXXX XXXXX,*

v zmysle ktorej: *„Oznámenia zasielané Klientovi do vlastných rúk sa považujú za doručené okamihom, kedy ... sa príslušné oznámenie zaslané Spoločnosťou na poslednú známu adresu Klienta vráti Spoločnosti ako nedoručené, a to aj v prípade, že sa klient o zaslaní príslušného oznámenia nedozvedel.“*

V uvedených prípadoch sa jedná o spotrebiteľskú zmluvu v zmysle § 52 ods. 1 Občianskeho zákonníka formulárového typu a z obsahu spisovej dokumentácie je zrejmé, že znenie predmetnej zmluvnej podmienky nebolo so spotrebiteľom individuálne dojednané (pričom účastník konania nepreukázal opak). Zároveň sa v prípade vytýkanej zmluvnej podmienky, s ohľadom na jej znenie, nejedná o hlavný predmet plnenia a primeranosť ceny. Z uvedeného vyplýva, že v danom prípade boli splnené podmienky v zmysle § 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka na to, aby orgán dohľadu mohol pristúpiť k posúdeniu jej neprijateľnosti.

Orgán dohľadu považuje vyššie citovanú zmluvnú podmienku za neprijateľnú v zmysle generálnej klauzuly podľa § 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka, keďže spôsobuje značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach v neprospech spotrebiteľa, spočívajúcu v tom, že sa neprimerane odchyľuje od ustanovení Občianskeho zákonníka v neprospech spotrebiteľa, teda sa účastník konania uvedeným konaním dopustil porušenia povinnosti podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách. Orgán dohľadu v tejto súvislosti poukazuje na rozhodnutie Súdneho dvora Európskej únie zo dňa 14. marca 2013 vo veci C-415/11 Mohamed Aziz proti Caixa d'Estalvis de Catalunya, Tarragona i Manresa (Catalunyacaixa), v ktorom Súdny dvor Európskej únie výkladom smernice Rady 93/13 EHS z 5. apríla 1993 o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách stanovil zásadné pravidlo pre kvalifikáciu zmluvnej podmienky za nekalú, ak sa odchyľuje od noriem zákona v neprospech spotrebiteľa.

V zmysle § 45 ods. 1 Občianskeho zákonníka: *„Prejav vôle pôsobí voči neprítomnej osobe od okamihu, keď jej dôjde.“*

Právny úkon je účinný voči neprítomnej osobe, ak tá získala možnosť sa s obsahom prejavu oboznámiť, čo zahŕňa aj prípady, kedy adresát úkonu nadobudol objektívnu možnosť oboznámiť sa s obsahom zásielky bez ohľadu na to, či sa s obsahom právneho úkonu aj skutočne oboznámil.

Posudzované zmluvné ustanovenie umožňuje účastníkovi konania, aby považoval za doručené aj také zásielky, ktoré obsahujú prejavy vôle (v zmysle ustanovenia § 45 ods. 1 Občianskeho zákonníka) a s ktorých obsahom spotrebiteľ nemal objektívnu možnosť sa zoznámiť. Z tohto dôvodu orgán dohľadu uvádza, že citovaná zmluvná podmienka nerešpektuje požiadavky vyplývajúce z ustanovenia § 45 ods. 1 Občianskeho zákonníka. V tejto súvislosti orgán dohľadu poukazuje tiež na právne závery vyjadrené v rozhodnutí Najvyššieho súdu Slovenskej republiky sp. zn. 5 Cdo 129/2010, v zmysle ktorého: „Všeobecnou požiadavkou toho, aby bolo možné písomnosť považovať za doručenú je, aby adresát mal objektívnu možnosť sa s touto oboznámiť. Pokiaľ je obsahom zásielky právny úkon, potom sa zásielka považuje za doručenú najmä jej prevzatím, ale aj vtedy, ak jej adresát bude mať objektívnu možnosť oboznámiť sa s obsahom prejavu vôle v ňom vyjadrenej, t.j. akonáhle sa dostane prejav vôle do sféry jeho dispozície...”

... je potrebné vziať zreteľ na právne účinky jednostranných adresných (adresovaných) právnych úkonov vyplývajúcich z ustanovení Občianskeho zákonníka § 43a ods. 2, vety prvej a § 45 ods. 1.; interpretácia procesných predpisov neprichádza do úvahy, tak ako to správne poznamenal odvolací súd. V zmysle týchto, prejav vôle vyjadrený jednostranným právnym úkonom pôsobí od doby, keď dôjde osobe, ktorej je určený. Prejav vôle pôsobí voči neprítomnej osobe od okamihu, keď jej dôjde...

... Prejav vôle dôjde neprítomnej osobe vtedy, keď sa ocitne vo sfére jej dispozície. Dôjdením do sféry dispozície možno rozumieť dôjdenie prejavu vôle do takej sféry, v rámci ktorej možno rozumne očakávať, že sa adresát s obsahom danej písomnosti oboznámi (môže objektívne oboznámiť).”

Objektívna nemožnosť oboznámenia sa s obsahom zásielky môže byť spôsobená napríklad tým, že spotrebiteľ sa dlhodobo nezdržuje v mieste doručovania zásielky, pričom, písomnosť zasielaná účastníkom konania sa nedostane do sféry dispozície spotrebiteľa. Takéto doručenie nie je spôsobilé mať účinky riadneho doručovania a prejav vôle, ktorý sa takýmto spôsobom doručoval, je neúčinný.

Pre úplnosť orgán dohľadu uvádza, že ani porušenie povinnosti spotrebiteľa oznámiť zmenu adresy nemôže konvalidovať neplatnosť a neúčinnosť prejavu vôle nedoručeného spotrebiteľovi.

Účastník konania napriek tomu posudzovanou zmluvnou podmienkou v zásade zakotvuje, že budú platné a účinné aj také právne úkony (prejavy vôle), ktoré spotrebiteľovi nebudú doručené, t.j. ktoré sa nedostanú do jeho sféry dispozície, čo ustanovenie § 45 ods. 1 Občianskeho zákonníka nedovoľuje.

Zmluvná podmienka, v časti citovanej vyššie, v ktorej si účastník konania dojednal, že oznámenia určené do vlastných rúk sa považujú za doručené okamihom, kedy sa príslušné oznámenie zaslané Spoločnosťou na poslednú známu adresu Klienta vráti Spoločnosti ako nedoručené, a to aj v prípade, že sa klient o zaslaní príslušného oznámenia nedozvedel, spôsobuje značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko sa neprimerane v jeho neprospech odchyľuje od ustanovenia § 45 ods. 1 Občianskeho zákonníka.

d) Výrok II.

Nakoľko v súvislosti s vykonaným dohľadom na mieste u účastníka konania bolo orgánom dohľadu zistené používanie neprijateľnej zmluvnej podmienky, tak, ako je uvedené vo výroku I. bode 2., pristúpil orgán dohľadu v súlade s § 35f ods. 1 písm. c) v spojení s ustanovením § 35h ods. 1 a 5 zákona č. 747/2004 Z. z. k uloženiu zákazu používania predmetnej neprijateľnej zmluvnej podmienky tak, ako je špecifikované vyššie vo výroku II. tohto rozhodnutia.

e) Výrok III – čiastočné zastavenie konania

3.1. Orgán dohľadu v súvislosti s porušením povinnosti podľa § 7 ods. 1 v nadväznosti na § 7 ods. 15 písm. b) zákona č. 129/2010 Z. z. vo vzťahu ku konaniu účastníka konania vytýkanému v bode 1. odsek druhý (kontrolné zaobstarávanie finančnej služby členkou dohľadacieho tímu M. S.) *Oznámenia o začatí konania Výzvy na vyjadrenie sa k dôvodom konania* zo dňa 13. 02. 2017, zastavil konanie z dôvodu podľa § 22 ods. 1 písm. d) zákona č. 747/2004 Z. z. vo vzťahu k časti vytýkaného nedostatku, tak, ako je to špecifikované vo výroku III. bode 3.1. tohto rozhodnutia, nakoľko orgán dohľadu v priebehu konania zistil, že v uvedenej časti vytýkaného nedostatku odpadol dôvod konania začatého z podnetu Národnej banky Slovenska. Orgán dohľadu zohľadnil, že účastník konania vo svojom Vyjadrení k oznámeniu o začatí správneho konania zo dňa 20. 03. 2017 uviedol, že do skutočných výdavkov spotrebiteľa zahrnul pri výpočte schopnosti spotrebiteľa splácať spotrebiteľský úver životné minimum spotrebiteľa a nezaopatrených detí spotrebiteľa vo výške určenej podľa osobitných predpisov. Hoci uvedenú skutočnosť účastník konania iba tvrdil vo svojom vyjadrení, orgán dohľadu vyjadrenie považuje za preukázané a nemá o nej dôvodnú pochybnosť kvôli okolnostiam prípadu, ktoré tu vzal do úvahy. Jedná sa o skutočnosť, že ak by účastník konania skutočne postupoval v danom konkrétnom prípade v súlade so svojimi internými predpismi („Opis systému posúdenia schopnosti spotrebiteľa splácať spotrebiteľský úver“ (založený v spise č. OFS-11658/2015 na čísle listu 729-744) a „Opis systému poskytovania spotrebiteľských úverov“ (založený v spise č. OFS-11658/2015 na čísle listu 745-752), kedy sa na dieťa započítava za každých okolností 50 €, splátka úveru M. S. by reprevyšovala jej disponibilný príjem a M. S. by bola posúdená ako dostatočne bonitná pre poskytnutie spotrebiteľského úveru. Orgán dohľadu tu zdôrazňuje, že na rozdiel od skutkov vytýkaných vo výroku I. bode 1. ods. 1.1. písm. a) a písm. b), za ktoré orgán dohľadu ukladá sankciu, účastník konania v tomto prípade postupoval v súlade s jeho interným predpisom „Opis systému posúdenia schopnosti spotrebiteľa splácať spotrebiteľský úver“, podľa ktorého sa započítava na výdavky na dieťa suma vo výške 50 eur. Vzhľadom na uvedené dospel orgán dohľadu k záveru, že v danom prípade nedošlo zo strany veriteľa k rozporu s odbornou starostlivosťou pri skúmaní bonity spotrebiteľa.

3.2. Orgán dohľadu v súvislosti s porušením povinnosti podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. vo vzťahu ku konaniu účastníka konania vytýkanému v bode 2. *Oznámenia o začatí konania Výzvy na vyjadrenie sa k dôvodom konania* zo dňa 13. 02. 2017, zastavil konanie z dôvodu podľa § 22 ods. 1 písm. d) zákona č. 747/2004 Z. z., tak, ako je to špecifikované vo výroku III. bode 3.2. tohto rozhodnutia, nakoľko orgán dohľadu v priebehu konania zistil, že v prípade uvedeného nedostatku odpadol dôvod konania začatého z podnetu Národnej banky Slovenska. Orgán dohľadu v bode 2. *Oznámenia o začatí konania Výzvy na vyjadrenie sa k dôvodom konania* zo dňa 13. 02. 2017 vytýkal účastníkovi konania, že sa dopustil porušenia povinnosti podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., a to tým, že v súvislosti so zmluvou o spotrebiteľskom úvere použil nekalú obchodnú praktiku, konkrétne klamlivé opomenutie podľa ustanovenia § 8 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého za klamlivé opomenutie sa tiež považuje, ak predávajúci skrýva alebo poskytuje nejasným, nezrozumiteľným, viacvýznamovým alebo nevhodným spôsobom podstatné informácie uvedené v odseku 3, alebo neoznámi obchodný účel obchodnej praktiky, ibaže je zrejmý z kontextu, pričom v dôsledku klamlivého opomenutia priemerný spotrebiteľ prijme rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neprijal. Účastník konania sa mal uvedenej

nekalej obchodnej praxi dopustiť tým, že v zmluvách špecifikovaných vo výroku III. tohto rozhodnutia uviedol resp. začlenil ustanovenie - žiadosť o vydanie kreditnej platobnej karty (neaktívnej), a to takým spôsobom, že o vydanie karty nemožno aktívne požiadať, ale možno ju len aktívne odmietnuť označením políčka „*Odmietam vydanie platobnej karty*“. Podpisom zmluvy o spotrebiteľskom úvere sa tak spotrebiteľ automaticky súčasne podpisoval aj pod časť textu, ktorá sa netýkala právneho vzťahu uzatváraného medzi spotrebiteľom a účastníkom konania. Zároveň účastník konania v zmluvách špecifikovaných vo výroku III. tohto rozhodnutia, okrem vyššie špecifikovaného ustanovenia, dojednal rovnakým spôsobom spolu so žiadosťou o kreditnú kartu aj žiadosť klienta o schválenie úverového rámca 300 € a štandardnej splátky 10 € od Všeobecnej úverovej banky, a.s. Orgán dohľadu mal za to, že zmluvné ustanovenie je formulované nevhodným spôsobom, a to tak, že v prípade, ak predmetné ustanovenie spotrebiteľ prehľadne, vyjadruje s ním, podpisom samotnej zmluvy, automatický súhlas, čo z uvedeného dôvodu nemusí zodpovedať jeho skutočnej vôli a spotrebiteľ tak môže prijať rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neprijal. Orgán dohľadu považoval takéto poskytnutie podstatnej informácie o tom, že spotrebiteľ podpisom zmluvy vyjadruje súhlas aj s inými skutočnosťami, ako je uzatvorenie predmetnej zmluvy, za nevhodné.

Orgán dohľadu v súvislosti s uvedeným nedostatkom poukazuje na skutočnosť, že pokiaľ ide o vymedzenie a popis skutku, orgán dohľadu vo svojom *Oznámení o začatí konania Výzvy na vyjadrenie sa k dôvodom konania* zo dňa 13. 02. 2017 vo vzťahu k popisu poukazuje a odkazuje aj na Protokol, v ktorom je ako nedostatok č. 6 konštatované, že účastník konania „*zahrnul do zmluvy o spotrebiteľskom úvere prekvapivé ustanovenie, ktorým spotrebiteľ uzatvoril ďalší úverový vzťah, pričom na to spotrebiteľa osobitne neupozornil.*“. Konanie v súvislosti s porušením povinnosti vytýkanej v bode 2. *Oznámenia o začatí konania Výzvy na vyjadrenie sa k dôvodom konania* zo dňa 13. 02. 2017 bolo teda začaté v tomto rozsahu a vo vzťahu k takto vymedzenému skutku. Počas celého konania o uložení sankcie sa účastník konania aj vyjadroval a predkladal dôkazy k takto vymedzenému skutku.

V súvislosti s uvedeným vykonal orgán dohľadu v rámci sankčného konania aj doplnenie dokazovania – „*Doplnenie dokazovania – výzva*“ zo dňa 22. 08. 2017 (založená v spise č. NBS1-000-007-300 na čísle listu 95-98), „*Doplnenie dokazovania – opätovná výzva*“ zo dňa 21. 09. 2017 (založená v spise č. NBS1-000-007-300 na čísle listu 184-187).

Z vyjadrení účastníka konania a z dôkazov ním predložených spoločne s vyjadreniami – „*Vyjadrenie k výzve na doplnenie dokazovania zo dňa 22.08.2017*“ (založené v spise č. NBS1-000-007-300 na čísle listu 99-183), „*Vyjadrenie k výzve na doplnenie dokazovania – opätovná výzva zo dňa 21.09.2017*“ (založené v spise č. NBS1-000-007-300 na čísle listu 290-420), má orgán dohľadu za to, že skutok, vo vzťahu ku ktorému začal konanie o uložení sankcie, sa nepreukázal. Účastník konania preukázal, že neodmietnutím „*žiadosti o vydanie kreditnej platobnej karty (neaktívnej)*“ ako ani neodmietnutím „*žiadosti Klienta o schválenie úverového rámca 300 € a štandardnej splátky 10 € od Všeobecnej úverovej banky, a.s.*“ nedochádza k uzatváraniu ďalšieho úverového vzťahu. Na uzavretie nového úverového vzťahu sa vyžaduje osobitný a výslovný prejav vôle spotrebiteľa, a to vyplnenie novej žiadosti o úver zo strany spotrebiteľa a jej následné schválenie zo strany Všeobecnej úverovej banky, a.s. (ako je bližšie popísané nižšie v časti tohto rozhodnutia „K priebehu konania a vyjadreniu účastníka konania“).

Vzhľadom na uvedené dospel orgán dohľadu k záveru, že v danom prípade je potrebné zastavenie konania.

Kvôli rozsahu vymedzenia skutku, o ktorom začalo a prebiehalo konanie o uložení sankcie a súvisiace dokazovanie, orgán dohľadu neposudzoval ďalej, či by sa mohlo jednáť o nekalú obchodnú praktiku v inom smere, napr. vo vzťahu k postupu účastníka konania pri získavaní súhlasu podľa § 27 zákona č. 492/2009 Z. z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 492/2009 Z. z.“), na ktorý poukazoval vo svojich vyjadreniach účastník konania. V súvislosti s uvedeným však zároveň orgán dohľadu poukazuje na to, že účastník konania upravil tento stav tak, že v *Oznámení o začatí konania Výzvy na vyjadrenie sa k dôvodom konania* zo dňa 13. 02. 2017 pôvodne vytýkané formulácie v zmluvnej dokumentácii už nepoužíva. Formuláciu „žiadosť o vydanie kreditnej platobnej karty (neaktívnej)“ upravil účastník konania transparentnejšie (vyžaduje sa explicitný prejav vôle spotrebiteľa, ktorým požiada o vydanie predmetnej karty - vyznačením políčka, ktorým buď požiada alebo odmietne), a to aj so zohľadnením § 27 zákona č. 492/2009 Z. z. a formulácia „žiadosť Klienta o schválenie úverového rámca 300 € a štandardnej splátky 10 € od Všeobecnej úverovej banky, a.s.“ bola zo zmluvnej dokumentácie účastníka konania odstránená úplne.

K priebehu konania a vyjadreniu účastníka konania:

Orgán dohľadu na základe uvedených zistených nedostatkov skonštatoval, že spoločnosť CFH vo svojej činnosti v období od 04. 09. 2015 do 20. 10. 2015 porušila § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. a ustanovenie § 7 ods.1 v nadväznosti na § 7 ods. 15 písm. b) zákona č. 129/2010 Z. z.

Orgán dohľadu vychádzajúc z uvedeného oznámil účastníkovi konania listom *Oznámenie o začatí konania Výzva na vyjadrenie sa k dôvodom začatého konania zo dňa 13. 02. 2017* (ďalej aj „Oznámenie o začatí konania“, založené v spise č. NBS1-000-007-300 na čísle listu 1-8) začatie konania v súlade s § 16 ods. 1 a 2 zákona č. 747/2004 Z. z. o uložení pokuty, opatrenia na odstránenie a nápravu zistených nedostatkov a zákazu používať nekalú obchodnú praktiku a neprijateľnú podmienku podľa ustanovenia § 35f ods. 1 písm. a), b) a c) zákona č. 747/2004 Z. z. a o uložení pokuty podľa § 23 ods. 2 písm. b) zákona č. 129/2010 Z. z., za porušenie § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. a § 7 ods. 1 v nadväznosti na § 7 ods. 15 písm. b) zákona č. 129/2010 Z. z.. Zároveň v súlade s § 16 ods. 6 zákona č. 747/2004 Z. z. vyzval účastníka konania na vyjadrenie sa k dôvodom začatého konania v lehote 30 kalendárnych dní od doručenia tohto oznámenia a výzvy. Oznámenie o začatí konania s výzvou bolo účastníkovi konania doručené dňa 17. 02. 2017.

Dňa 07. 03. 2017 bol orgánu dohľadu doručený list označený ako *Konanie č. OFS-11658/2015- Zaslание dokumentov*, zo dňa 02. 03. 2017, ktorého prílohu tvorila Písomná správa o prijatých opatreniach k zisteniam uvedeným v protokole o vykonanom dohľade na mieste OFS-11658/2015, Plán opatrení na odstránenie a nápravu nedostatkov zistených pri dohľade na mieste uvedených v protokole o vykonanom dohľade na mieste OFS-11658/2015 a Zápisnica z mimoriadneho zasadnutia predstavenstva CFH z 02. 03. 2017 – Prerokovanie plánu opatrní na odstránenie a nápravu nedostatkov zistených pri dohľade na mieste uvedených v protokole o vykonanom dohľade na mieste OFS-11658/2015, priložená v anglickom jazyku (založené vo fotokópii v spise č. NBS1-000-007-300 na čísle listu 9-38).

Účastník konania zaslal orgánu dohľadu v *Oznámení o začatí konania stanovenej lehote list Vyjadrenie k oznámeniu o začatí správneho konania zo dňa 20. 03. 2017* (ďalej aj „Vyjadrenie k oznámeniu“), ktorý bol doručený orgánu dohľadu dňa 21. 03. 2017 (založené v spise č. NBS1-000-007-300 na čísle listu 39-50). Účastník konania vo svojom vyjadrení k dôvodom začatého konania č. NBS1-000-007-300 uviedol ako relevantné najmä skutočnosti:

- *k tvrdenému porušeniu povinnosti podľa § 7 ods. 1 v nadväznosti na § 7 ods. 15 písm. b) zákona č. 129/2010 Z. z.*
 - v súvislosti s uzatváraním zmluvy o spotrebiteľskom úvere alebo pred jej zmenou spočívajúcou v navýšení spotrebiteľského úveru posudzoval s odbornou starostlivosťou schopnosť spotrebiteľa splácať spotrebiteľský úver, pričom vždy bral do úvahy najmä dobu, na ktorú sa poskytuje spotrebiteľský úver, výšku spotrebiteľského úveru, príjem spotrebiteľa a prípadne aj účel spotrebiteľského úveru v súlade s § 7 ods. 1 zákona č. 129/2010 Z. z. a zároveň postupoval pri poskytovaní spotrebiteľského úveru na základe zmluvy o spotrebiteľskom úvere obozretne a ponúkal a poskytoval spotrebiteľské úvery s odbornou starostlivosťou v súlade s § 7 ods. 15 písm. b) zákona č. 129/2010 Z. z., na základe čoho je zrejmé, že postupoval v súlade so systémom posúdenia schopnosti spotrebiteľa splácať spotrebiteľský úver a v súlade s platnými právnymi predpismi, a teda sa nestotožnil so závermi orgánu dohľadu o tom, že pri ponúkaní a poskytovaní spotrebiteľského úveru nepostupoval s odbornou starostlivosťou a že zároveň neposudzoval s odbornou starostlivosťou schopnosť spotrebiteľa splácať spotrebiteľský úver,
 - čo sa týka pochybení v jednotlivých kontrolovaných prípadoch, tu konštatoval, že sa jednalo o výhradne individuálne zlyhania poverených osôb jeho zmluvných partnerov a jeho jednotlivých zamestnancov a nie o systémové zlyhanie účastníka konania ako veriteľa, pričom účastník konania vyjadril presvedčenie, že práve systémové zlyhania sú tie, ktoré by mali byť primárnym predmetom skúmania orgánu dohľadu, na rozdiel od súdneho konania,
 - v súvislosti so zisteniami týkajúcimi sa modifikácie výšky nákladov spotrebiteľa na bežné výdavky, do skutočných nákladov spotrebiteľa boli aj napriek tomu, že ich zistil nesprávne, zahrnuté do výdavkov spotrebiteľa pri výpočte schopnosti spotrebiteľa splácať spotrebiteľský úver, životné minimum spotrebiteľa a nezaopatrených detí spotrebiteľa vo výške určenej podľa osobitných predpisov,
 - zobral na vedomie výsledky vykonanej kontroly a sprísnil postupy a kontrolné mechanizmy tak, aby zamedzil postupu v rozpore s nastaveným systémom posúdenia schopnosti spotrebiteľa splácať spotrebiteľský úver a v súlade s platnými právnymi predpismi,
 - uvedené opatrenia špecifikoval v Písomnej správe o prijatých opatreniach k zisteniam uvedeným v protokole o vykonanom dohľade na mieste OFS-11658/2015 zo dňa 03. 03. 2017 (ďalej len „Písomná správa o prijatých opatreniach“), ktorú schválilo predstavenstvo účastníka konania a prerokovala aj dozorná rada účastníka konania; dal do pozornosti najmä preškolenie a opakované preškoľovanie poverených zamestnancov, vykonanie organizačných zmien, uviedol mechanizmy a postupy, akými zabezpečil hodnoverné zistenie a overenie skutočnej výšky príjmu spotrebiteľa, akými zabezpečil zistenie výšky skutočných výdavkov spotrebiteľa a osôb, voči ktorým má spotrebiteľ vyživovaciu povinnosť a akým spôsobom zisťuje a overuje výšku skutočných peňažných záväzkov spotrebiteľa znižujúcich príjem spotrebiteľa,
 - v Pláne opatrení na odstránenie a nápravu nedostatkov zistených pri dohľade na mieste uvedených v protokole o vykonanom dohľade na mieste OFS-11658/2015 (ďalej len „Plán opatrení“), ktorý schválilo predstavenstvo účastníka konania a prerokovala aj dozorná rada účastníka konania sa taktiež zaviazal, že do 03. 05. 2017 preškolí svojich obchodných partnerov, ktorí vykonávajú finančné sprostredkovanie jeho finančných produktov a pôjde o preškolenie všetkých viazaných finančných agentov účastníka konania a podriadených finančných agentov účastníka konania,

- zároveň najneskôr do 03. 05. 2017 začne overovať preukázateľným spôsobom prostredníctvom externých zdrojov nezávislých od spotrebiteľa príjem spotrebiteľa aj prostredníctvom dopytu od Sociálnej poisťovne, aktuálne sa v predmetnej otázke implementujú nové súhlasy s poskytnutím osobných údajov do zmluvnej dokumentácie jednotlivých úverových produktov a po ich implementácii bude účastník konania oprávnený a schopný overovať skutočné príjmy spotrebiteľov aj vykonaním dopytu do Sociálnej poisťovne,
- *k tvrdenému porušeniu povinnosti podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. v nadväznosti na § 8 ods. 4 cit. zákona*
 - účastník konania sa nestotožnil so záverom, že v danom prípade malo z jeho strany dôjsť k namietanému porušeniu zákona o ochrane spotrebiteľa používaním nekalej obchodnej praktiky a poukázal na znenie § 8 ods. 3 a 4 zákona č. 250/2007 Z. z.,
 - k posudzovaným ustanoveniam nachádzajúcim sa v zmluve o spotrebiteľskom úvere kvalifikovaným ako naplňujúcim klamlivé opomenutie mal za to, že sa nejedná o ustanovenia, ktorými by spotrebiteľ priamo uzatváral ďalší úverový vzťah, a teda sa nejedná o ustanovenie, na ktoré by sa mala vzťahovať hypotéza vyššie citovaných právnych noriem; v prvom ustanovení sa jedná výhradne o predformulovanú žiadosť spotrebiteľa o zaslanie marketingovej ponuky od iného veriteľa – VÚB, a.s. s možnosťou jej dodatočného odmietnutia, ktorá za žiadnych okolností neznamena vznik nového záväzkového vzťahu, v druhom ustanovení sa jedná o predformulovanú žiadosť spotrebiteľa o schválenie úverového rámca, nie úveru, ktorá rovnako neznamena vznik nového záväzkového vzťahu. Predmetné ustanovenia zmluvy o spotrebiteľskom úvere nesmerujú ani k budúcemu uzatvoreniu iného záväzkového vzťahu majúceho charakter zmluvy o budúcej zmluve podľa § 50a Občianskeho zákonníka,
 - napriek skutočnosti, že sa účastník konania nestotožnil s právnym posúdením orgánu dohľadu vo veci porušenia povinnosti podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. použitím nekalej obchodnej praktiky vo forme klamlivého opomenutia, z dôvodu jasnosti a prehľadnosti uvedeného ustanovenia upravil ku dňu 27. 02. 2017 svoju zmluvnú dokumentáciu tak, že spotrebiteľ o zasielanie marketingovej ponuky kreditnej platobnej karty spolu s neaktívnou kreditnou platobnou kartou musí aktívne požiadať (vyznačením políčka buď o tento produkt požiada, alebo ho odmietne) a súčasne k rovnakému dňu bolo zo zmluvy o spotrebiteľskom úvere vypustené dojednanie o žiadosti o schválenie úverového rámca 300 EUR a štandardnej splátky 10 EUR,
- *k tvrdenému porušeniu povinnosti podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. v nadväznosti na § 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka*
 - vzhľadom k tomu, že z povahy § 45 ods. 1 Občianskeho zákonníka vyplýva, že prejav vôle pôsobí ihneď len vtedy, ak je adresát prítomný, bolo potrebné určiť aj okamih, v ktorom prejav vôle pôsobí voči neprítomnej osobe. Účinnosť prejavu vôle voči neprítomnej osobe nastáva od okamihu, keď jej dôjde. Prejav vôle je voči neprítomnej osobe účinný od okamihu, keď sa dostane do sféry jej dispozície, pričom situácia sa posudzuje objektívne a ak sa preukáže, že adresát mal možnosť oboznámiť sa s prejavom vôle, dochádza k pôsobeniu tohto prejavu vôle voči adresátovi bez ohľadu na to, či sa s ním adresát skutočne oboznámil. Účastník konania zdôraznil, že dané ustanovenie prezumuje doručovanie do objektívnej dispozičnej sféry vplyvu spotrebiteľa ako adresáta,
 - preskúmané zmluvné ustanovenie má byť pre spotrebiteľa výhodnejšie ako samotná interpretácia ustanovenia § 45 Občianskeho zákonníka, nakoľko podľa orgánom dohľadu citovaného rozhodnutia NS SR sp. zn. 5 Cdo 129/2010 sa „prejav vôle konajúceho“ považuje za doručený, keď mal adresát zásielky objektívnu možnosť sa so zásielkou oboznámiť, preto sa účastník konania nestotožňuje s názorom orgánu dohľadu, že znenie

- „vráti Spoločnosti ako nedoručené“ samo o sebe indikuje, že zásielka musela byť doručovaná, t.j. objektívne v jeho dispozícii, keďže ide o zásielku, ktorá sa spoločnosti vrátila, a to *bez ohľadu* na nie celkom presne formulovaný záver vety, ktorý však nie je podľa účastníka konania v rozpore s celkovým zmyslom ustanovenia,
- uvedené ustanovenie považuje pre spotrebiteľa za výhodnejšie aj z temporálneho hľadiska týkajúceho sa nástupu účinkov fikcie doručenia, nakoľko moment fikcie doručenia posúva až na moment, keď sa zásielka vráti späť odosielateľovi (na rozdiel od zákonnej fikcie podľa § 45 OZ),
 - v danej veci dal do pozornosti § 3 ods. 1 Občianskeho zákonníka a odvolal sa na prípady, kedy spotrebiteľ odcestuje do cudziny na dlhšie obdobie a prestane splácať spotrebiteľský úver a zásielky nepreberá, pričom analogicky odkázal na § 570 ods. 1 zákona č. 89/2012 Sb. Občiansky zákoník a zásadu „právo patrí bdelym“ s tým, že je rozumné aj od spotrebiteľa ako adresáta zásielky očakávať, aby si tento zabezpečil buď preberanie pošty splnomocnenou osobou alebo informoval svojich zmluvných partnerov o jeho dlhodobej neprítomnosti a možnostiach jeho kontaktovania,
 - zmluvné ustanovenie zakladá len tzv. vyvrátiťelnú právnu domnienku „doručenia písomnosti“, ktorú je možné z objektívnych dôvodov vyvrátiť,
 - navyiac, je zmluvnou povinnosťou spotrebiteľa oznámiť účastníkovi konania každú zmenu korešpondenčnej adresy, pričom v prípade, ak si spotrebiteľ riadne a včas nesplní tento zmluvný záväzok, neprímerane sa tým zhoršuje zmluvné postavenie veriteľa, preto ak by mal byť právny názor orgánu dohľadu správny (že preskúmané dojednanie v spotrebiteľskej zmluve je neplatným právnym úkonom z dôvodu jeho neprijateľnosti), výkladom *a contrario* by sa dospelo k absurdnému záveru, že aj ak by si spotrebiteľ nezmenil korešpondenčnú adresu, len by si odstránil z bytového domu, kde má trvalý pobyt „menovku“, vždy by sa písomnosť vrátila veriteľovi ako „adresát neznámy“, a tým by bol znemožnený výkon práv dohliadaného subjektu,
 - v prípade absencie ustanovenia o fikcii doručenia v zmluve o spotrebiteľskom úvere v nadväznosti na porušenie povinnosti spotrebiteľa oznámiť veriteľovi aktuálnu korešpondenčnú adresu, by účastník konania stratil akúkoľvek možnosť vyhlásiť okamžitú splatnosť spotrebiteľského úveru a bol by podľa účastníka konania nútený uplatňovať si svoje nároky z nezaplatených splátok spotrebiteľského úveru na súde jednotlivo, zročnosťou každej jednotlivéj nezaplatenéj splátky, nakoľko v prípade čakania na zročnosť všetkých splátok by mohli byť niektoré splátky z dôvodu plynutia času premlčané, pričom takéto konanie by však mohlo viesť k záveru, že vykonáva svoje právo šikanóznym spôsobom,
 - výkladom práva nesmie dospieť k absurdným záverom a v prípade ak tieto nastali, je výklad práva nesprávny,
 - napriek skutočnostiam uvedeným vyššie a napriek názoru účastníka konania o správnosti jeho právneho názoru v preskúmanej otázke, účastník konania deklaroval pristúpiť k zmene zmluvnej dokumentácie zmluvy o spotrebiteľskom úvere tak, ako uviedol v Pláne opatrení s tým, že mu tak zostane plne zachované právo na využitie zákonnej fikcie doručenia v zmysle § 45 ods. 1 Občianskeho zákonníka.

Orgán dohľadu následne vyzval účastníka konania listom *Výzva na oboznámenie sa so spisovým podkladom ku konaniu a na vyjadrenie sa k nemu*, zo dňa 23. 03. 2017 (založené v spise č. NBS1-000-007-300 na čísle listu 51-52) v súlade s § 26 zákona č. 747/2004 Z. z. na oboznámenie sa so spisovým podkladom ku konaniu č. NBS1-000-007-300 a na vyjadrenie sa k nemu v lehote 5 pracovných dní odo dňa oboznámenia sa so spisovým podkladom. Výzva na oboznámenie sa so spisovným podkladom bola účastníkovi konania doručená dňa 20. 03. 2017.

Účastník konania, zastúpený XXXXXXXX XXXXXXXX, nar. dňa XX. XX. 19XX, bytom XXXXXXXXXXXXXXX, XXXXX, povereným na tento úkon Plnomocenstvom č. 53/CHF/2017 zo dňa 05. 04. 2017 (založené v spise č. NBS1-000-007-300 na čísle listu 59-60) a XXXXXXXXXXX XXXXXXXX, nar. dňa XX. XX. 19XX, bytom XXXXXXXXXXXXXXX, XXXXXXXX, povereným na tento úkon Plnomocenstvom č. 54/CHF/2017 zo dňa 05. 04. 2017 (založené v spise č. NBS1-000-007-300 na čísle listu 61-62) sa dostavil dňa 06. 04. 2017 do sídla Národnej banky Slovenska na oboznámenie sa so spisovým podkladom. Účastník konania neuviedol žiadne námietky proti obsahu spisového podkladu a k obsahu spisového podkladu. Účastník konania v rámci uvedeného úkonu doložil do obsahu spisového podkladu ku konaniu č. NBS1-000-007-300 dokument - *Smernica č. 005/SM/2017 verzia 1 - Zásady posudzovania schopnosti splácať spotrebiteľský úver* (založená v spise č. NBS1-000-007-300 na čísle listu 63-72), ktorá nebola na úvodnej strane na určenom mieste podpísaná oprávnenými osobami, pričom účastník konania sa zaviazal v lehote stanovenej v zápisnici na vyjadrenie sa k nahliadaniu, doložiť uvedený dokument podpísaný. O tomto úkone bola napísaná Zápisnica zo dňa 06. 04. 2017, ktorá je súčasťou spisového podkladu (založené v spise č. NBS1-000-007-300 na čísle listu 57-58). Účastník konania sa v stanovenej lehote k spisovému podkladu vyjadril, keď listom – *Vyjadrenie k spisovému podkladu ku konaniu*, zo dňa 13. 04. 2017 doručil orgánu dohľadu originál vnútorného predpisu - *Smernicu č. 005/SM/2017 verzia 1 - Zásady posudzovania schopnosti splácať spotrebiteľský úver* (podpísanú), tak, ako sa zaviazal pri nahliadaní, pričom k obsahu spisového podkladu ku konaniu č. NBS1-000-007-300 neuviedol žiadne iné návrhy na doplnenie dokazovania (založené v spise č. NBS1-000-007-300 na čísle listu 73-86).

Dňa 05. 06. 2017 orgán dohľadu doplnil spis č. NBS1-000-007-300 o podklad – informáciu z internetovej stránky www.finstat.sk, týkajúcu sa spoločnosti CFH, o čom bol vyhotovený Úradný záznam zo dňa 05. 06. 2017 (založené v spise č. NBS1-000-007-300 na čísle listu 87-92), pričom o tejto skutočnosti upovedomil orgán dohľadu účastníka konania listom zo dňa 05. 06. 2017, ktorý mu bol doručený 12. 06. 2017 (založené v spise č. NBS1-000-007-300 na čísle listu 93-94). Účastník konania bol zároveň upozornený, že k uvedenému má právo podať vyjadrenie do 5 pracovných dní od doručenia predmetného upovedomenia, čo účastník konania v tam stanovenej lehote nevyužil.

V nadväznosti na tvrdenia účastníka konania nachádzajúce sa v bode II. predmetného Vyjadrenia k oznámeniu, týkajúce sa porušenia povinnosti podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. vo forme klamlivej obchodnej praktiky podľa § 8 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, tak, ako je špecifikovaná v bode 2. Oznámenia o začatí konania, vyzval orgán dohľadu účastníka konania listom *Doplnenie dokazovania – výzva zo dňa 22. 08. 2017* (založený v spise č. NBS1-000-007-300 na čísle listu 95-98) , aby v tam stanovenej lehote vysvetlil a popísal jednotlivé postupy a podporil jeho tvrdenie [nejedná sa o ustanovenia, ktorými by spotrebiteľ priamo uzatváral ďalší úverový vzťah, a teda sa nejedná o ustanovenie, na ktoré by sa mala vzťahovať hypotéza vyššie citovaných právnych noriem] relevantnými listinnými dôkazmi s uvedením stanoviska.

Dňa 14. 09. 2017 bol orgánu dohľadu doručený list *Vyjadrenie k výzve na doplnenie dokazovania zo dňa 22. 08. 2017*, v ktorom účastník konania reagoval na výzvu orgánu dohľadu a zaslal svoje písomné stanovisko spolu s jednotlivými prílohami k produktu „Pôžičková karta Quatro“ a „Bankomatka Quatro“ (založený v spise č. NBS1-000-007-300 na čísle listu 99-183). Súčasťou uvedeného vyjadrenia sú aj listinné dokumenty k predmetným produktom, avšak z týchto vyplýva, že podklady (k obom produktom) majú relevanciu k obdobiu od 15. 07. 2016 a neskôr - vychádzajúc zo skutočnosti, že Obchodné podmienky pre vydanie a používanie kreditných platobných kariet vydávaných Všeobecnou úverovou bankou, a.s. v spolupráci so spoločnosťou

Consumer Finnce Holding, a.s., (pripojené k obom produktom, založené v spise č. NBS1-000-007-300 na čísle listu 129-134 a čísle listu 151-156) nadobúdajú účinnosť dňa 15. 07. 2016. Zároveň, v záhlaví predloženej „Žiadosti o aktiváciu Pôžičkovej karty Quatro“ (založená v spise č. NBS1-000-007-300 na čísle listu 159-162) sa nachádza označenie SKK-SKK-XS-zadost-Q-PA-2017-1 a v záhlaví predloženej žiadosti (bez uvedeného názvu, nachádzajúcej sa v obálke označenej „Triangel“, založená v spise č. NBS1-000-007-300 na čísle listu 171-174) sa nachádza označenie SKK-SKK-XS-ziadost-CFH-PA-2017-1. Navyše, tak samotné žiadosti, ako aj k nim priložené marketingové sprievodné listy (brožúrky) „Quatro“ (založené v spise č. NBS1-000-007-300 na čísle listu 163-166) a „Triangel“ (založené v spise č. NBS1-000-007-300 na čísle listu 175-178) sa týkajú predschváleného úverového rámca 600 € so štandardnou mesačnou splátkou 20 €, čo nezodpovedá opisu časti skutku, ktorý je špecifikovaný v bode 2. Oznámenia o začatí konania (žiadosť o schválenie úverového rámca 300 € a štandardnej splátky 10 € Všeobecnou úverovou bankou, a.s.).

Doplnenie dokazovania – výzva zo dňa 22. 08. 2017 sa týkala skutku, tak, ako je špecifikovaný v bode 2. Oznámenia o začatí konania, a to vo vzťahu k obdobiu od 04. 09. 2015 (Zmluva o poskytnutí najľahšej pôžičky č. 6590500489 zo dňa 04. 09. 2015) do 20. 10. 2015 (Zmluva o poskytnutí najľahšej pôžičky č. 6600503817 zo dňa 20. 10. 2015). Účastníkom konania doručené podklady sa netýkali uvedeného obdobia a nezodpovedali ani opisu časti skutku podľa bodu 2. Oznámenia o začatí konania, preto ich orgán dohľadu nepovažoval pre účely tohto konania za relevantné.

Vzhľadom na vyššie uvedené skutočnosti orgán dohľadu listom *Doplnenie dokazovania – opätovná výzva zo dňa 21. 09. 2017* (založený v spise č. NBS1-000-007-300 na čísle listu 184-187) opätovne vyzval účastníka konania, aby v tam stanovenej lehote zaslal orgánu dohľadu stanovisko k jednotlivým dožiadaniam, tak, ako sú špecifikované v predchádzajúcej *Výzve na doplnenie dokazovania zo dňa 22. 08. 2017* na strane 2 a podporil svoje tvrdenia listinnými dôkazmi, predovšetkým relevantnou zmluvnou dokumentáciou týkajúcou sa obdobia od 04. 09. 2015 do 20. 10. 2015 (ďalej aj „sledované obdobie“). Zároveň bol účastník konania orgánom dohľadu vyzvaný aj na predloženie konkrétnych zmlúv o spotrebiteľskom úvere (za sledované obdobie) uzatvorených (a podpísaných) medzi spoločnosťou CFH a konkrétnym spotrebiteľom (klientom) – *a to aspoň 3 takéto zmluvy obsahujúce predformulovanú žiadosť spotrebiteľa o vydanie kreditnej platobnej karty (neaktívnej) a aspoň 3 takéto zmluvy obsahujúce predformulovanú žiadosť spotrebiteľa o schválenie úverového rámca 300 € a štandardnej splátky 10 € odVÚB, a.s. (spolu so žiadosťou spotrebiteľa o vydanie kreditnej platobnej karty), ktoré klienti aktívne neodmietli, a ku nim prislúchajúce klientom vyplnené a podpísané osobitné žiadosti o vydanie a/alebo aktiváciu kreditnej platobnej karty, ktoré klienti zaslali následne spoločnosti CFH, v zmysle popisu postupu podľa Vyjadrenia k výzve na doplnenie dokazovania zo dňa 22. 08. 2017. Táto výzva bola účastníkovi konania doručená dňa 02. 10. 2017.*

Dňa 09. 10. 2017 bola orgánu dohľadu v nadväznosti na list *Doplnenie dokazovania – opätovná výzva zo dňa 21. 09. 2017* doručená e-mailom (16:27 hod.) žiadosť spoločnosti CFH o predĺženie lehoty na zaslanie vyžiadaných podkladov s odpoveďou, a to o 5 pracovných dní. Spolu s hore uvedeným e-mailom (16:27 hod.) bola spoločnosťou CFH e-mailom zo dňa 09. 10. 2017 (16.33 hod.) zároveň zaslaná orgánu dohľadu aj časť (predmetnou opätovnou výzvou) požadovanej dokumentácie, konkrétne 2 prípady relevantnej zmluvnej dokumentácie z obdobia od 04. 09. 2015 – 20. 09. 2015, t. j. dve zmluvy o spotrebiteľskom úvere, ktoré obsahujú predformulovanú žiadosť spotrebiteľa o schválenie úverového rámca 300 € a štandardnej splátky 10 € od VÚB, a.s. a k nim prislúchajúce klientom vyplnené a podpísané osobitné žiadosti o vydanie a/alebo aktiváciu kreditnej platobnej karty, ktoré klienti zaslali následne spoločnosti CFH (založená v spise č. NBS1-000-007-

300 na čísle listu 188-277). Orgán dohľadu e-mailom zo dňa 11. 10. 2017 oznámil účastníkovi konania, že akceptuje jeho žiadosť o predĺženie lehoty a zároveň upovedomil účastníka konania o možnosti opätovného oboznámenia sa so spisovým podkladom ku konaniu vedenému pod č. NBS1-000-007-300 v stanovenom termíne a o možnosti opätovne sa k nemu písomne vyjadriť s určením lehoty (založený v spise č. NBS1-000-007-300 na čísle listu 278-281). Predmetná odpoveď a upovedomenie bola účastníkovi konania zároveň zaslaná aj listom *Žiadosť o predĺženie lehoty – odpoveď Upovedomenie o možnosti opätovného oboznámenia sa so spisovým podkladom a o možnosti opätovne sa k nemu vyjadriť zo dňa 11. 10. 2017* (založený v spise č. NBS1-000-007-300 na čísle listu 286-289).

Dňa 18. 10. 2017 bolo orgánu dohľadu doručené *Vyjadrenie k výzve na doplnenie dokazovania – opätovná výzva zo dňa 21. 09. 2017 v nadväznosti na odpoveď na žiadosť o predĺženie lehoty* (založené v spise č. NBS1-000-007-300 na čísle listu 290-293). Účastník konania prílohou predmetného vyjadrenia (založené v spise na č. NBS1-000-007-300 na čísle listu 295-420) predložil o. i. marketingové letáky „Užite si až 300 € len za 10 € mesačne“ pre pôžičkovú kartu Quatro a „Užite si až 300 € len za 10 € mesačne“ pre pôžičkovú kartu Triangel; podpísanú dokumentáciu Zmluvy o vydaní a používaní platobnej karty Pôžičková karta Quatro a zmluvy o spotrebiteľskom úvere č. 51155766 (nepodpísaná dokumentácia bola zaslaná e-mailom (16:27) dňa 09. 10. 2017); podpísanú dokumentáciu Zmluvy o vydaní a používaní platobnej karty Pôžičková karta Quatro a zmluvy o spotrebiteľskom úvere č. 51156961 (nepodpísaná dokumentácia bola zaslaná e-mailom (16:33) dňa 09. 10. 2017); 2 prípady relevantnej zmluvnej dokumentácie z obdobia od 04. 09. 2015 – 20. 09. 2015, t. j. dve zmluvy o spotrebiteľskom úvere, ktoré obsahujú predformulovanú žiadosť spotrebiteľa o vydanie kreditnej platobnej karty (neaktívnej), a to Zmluvu o spotrebiteľskom úvere (Zmluva o poskytnutí najľahšej pôžičky) č. 6600502718 zo dňa 14. 10. 2015 spolu so ŠEI a informáciou k RPMN k predmetnej zmluve; Zmluvu o spotrebiteľskom úvere (Zmluva o poskytnutí najľahšej pôžičky) č. 6590502289 zo dňa 09. 09. 2015 spolu so ŠEI a informáciou k RPMN k predmetnej zmluve a k uvedeným zmluvám prislúchajúce žiadosti – Žiadosť o aktiváciu Pôžičkovej karty Triangel č. 51339012 a Žiadosť o aktiváciu Pôžičkovej karty Triangel č.51338909 (avšak obe spotrebiteľom nevyplnené a nepodpísané). V predmetnom vyjadrení účastník konania poukázal na skutočnosť, že v dvoch prípadoch predloženej zmluvnej dokumentácie došlo jednak k podpisu Žiadosti o aktiváciu pôžičkovej karty Quatro a následne aj k uzatvoreniu Zmluvy o vydaní a používaní platobnej karty Pôžičková karta Quatro a zmluvy o spotrebiteľskom úvere a v dvoch prípadoch síce došlo k vyhotoveniu a následnému expedovaniu Žiadosti o aktiváciu pôžičkovej karty Triangel, avšak nedošlo k podpisu predmetných žiadostí a ani k následnému uzatvoreniu Zmluvy o vydaní a používaní platobnej karty Pôžičková karta Triangel. Na základe týchto skutočností a predložených listinných dôkazov bol účastník konania toho názoru, že k porušeniu § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. v nadväznosti na § 8 ods. 4 uvedeného zákona z jeho strany nedošlo. Zároveň účastník konania orgánu dohľadu oznámil, že právo na opätovné oboznámenie sa so spisovým podkladom k tomuto konaniu nevyužije a rovnako nevyužije ani opätovnú možnosť písomne sa vyjadriť k spisovému podkladu.

Orgán dohľadu sa oboznámil s obsahom všetkých vyjadrení účastníka konania a uvádza k nim nasledovné.

Vo vzťahu k zistenému porušeniu povinnosti podľa § 7 ods. 1 v nadväznosti na § 7 ods. 15 písm. b) zákona č. 129/2010 Z. z. orgán dohľadu, okrem skutočností už uvedených vyššie v tomto rozhodnutí, zdôrazňuje, že aj napriek skutočnosti, že nedostatky v činnosti účastníka konania boli založené na individuálnych zlyhaniach poverených osôb jeho zmluvných partnerov a jeho jednotlivých zamestnancov, nemožno ich ako také ignorovať. Posúdiť s odbornou starostlivosťou

schopnosť spotrebiteľa splácať spotrebiteľský úver pred uzavretím zmluvy o spotrebiteľskom úvere zo strany veriteľa je v zmysle zákona potrebné v každom jednotlivom prípade, a teda orgán dohľadu považuje za plne opodstatnené zaoberať sa v sankčnom konaní aj porušeniami zistenými v individuálnych prípadoch. Orgán dohľadu v tejto súvislosti poukazuje na rozhodnutie Súdneho dvora Európskej únie zo dňa 18. decembra 2014 vo veci C-449/13 CA Consumer Finance SA proti Ingrid Bakkausovej, Charline Bonatovej, rod. Savaryovej, Florianovi Bonatovi, v ktorom Súdny dvor v bode 35, 36 a 37 spresnil: „Z článku 8 ods. 1 smernice 2008/48 vyplýva, že veriteľ je pred uzavretím zmluvy o úvere povinný posúdiť úverovú bonitu spotrebiteľa na základe dostatočných informácií získaných, ak je to vhodné, od spotrebiteľa a v prípade potreby na základe nahliadnutia do príslušnej databázy. V tejto súvislosti odôvodnenie 26 uvedenej smernice uvádza, že *veritelia by mali byť zodpovední za individuálne kontroly úverovej bonity spotrebiteľa* a mali by mať možnosť využiť informácie, ktoré im poskytol spotrebiteľ nielen počas prípravy príslušnej zmluvy o úvere, ale aj počas dlhodobého obchodného vzťahu. Cieľom tejto povinnosti je tak zvýšiť zodpovednosť veriteľov a zamedziť poskytnutiu nebonitných spotrebných úverov. Smernica 2008/48 neuvádza vyčerpávajúci zoznam informácií, pomocou ktorých musí veriteľ ohodnotiť úverovú bonitu spotrebiteľa, a ani nespresňuje, či musia byť tieto informácie skontrolované a akým spôsobom. Naopak znenie článku 8 ods. 1 smernice 2008/48 vo svetle jej odôvodnenia 26 priznáva veriteľovi mieru voľnej úvahy pri určení, či informácie, ktoré má k dispozícii, sú dostatočné na potvrdenie úverovej bonity spotrebiteľa a či ju musí overiť aj inými prostriedkami. *Z toho vyplýva, že veriteľ musí po prvé v každom prípade a vzhľadom na osobitné skutočnosti prípadu posúdiť, či sú uvedené informácie primerané a dostatočné na ohodnotenie úverovej bonity spotrebiteľa.* V tejto súvislosti sa môže dostatočný charakter uvedených informácií líšiť vzhľadom na okolnosti uzatvorenia zmluvy o úvere, osobnú situáciu spotrebiteľa a výšku úveru. *Toto ohodnotenie sa môže uskutočniť prostredníctvom dokumentov preukazujúcich finančnú situáciu spotrebiteľa*, ale nemožno vylúčiť, že veriteľ zohľadní aj staršie informácie o finančnej situácii záujemcu na úver, ktorými môže disponovať. *Obyčajné nepodložené vyhlásenia spotrebiteľa však nemôžu byť samy osebe dostatočné, ak k nim nie sú pripojené dôkazy.*“ Orgán dohľadu však vzal do úvahy skutočnosť, že sa jedná o individuálne zistené nedostatky a že nebolo v konaní preukázané systémové pochybenie, a to pri stanovovaní výšky pokuty, ako vyplýva aj z odôvodnenia sankcie uvedeného nižšie v rozhodnutí.

Pokiaľ účastník konania uvádza, v súvislosti so zisteniami týkajúcimi sa modifikácie výšky nákladov spotrebiteľa na bežné výdavky, že do skutočných nákladov spotrebiteľa boli aj napriek tomu, že ich zistil účastník konania nesprávne, zahrnuté pri výpočte schopnosti spotrebiteľa splácať spotrebiteľský úver, podľa jeho tvrdení, životné minimum spotrebiteľa a nezaopatrených detí, orgán dohľadu uvádza nasledovné. V prípade modifikácie údajov o výške iných mesačných výdavkov tak, ako je skutok popísaný vo výroku I. bode 1. ods. 1.1 písm. a), orgán dohľadu berie do úvahy, že v tomto konkrétnom prípade by ani riadne započítanie výdavkov, ktoré uvádzal P. M. pred ich modifikáciou zo strany sprostredkovateľa 1, nevedlo k posúdeniu P. M. ako nedostatočne bonitného. Je však jednoznačne v rozpore s odbornou starostlivosťou už to, ak údaj o mesačných výdavkoch spotrebiteľa nie je relevantne zistený a preverený zo zdrojov nezávislých od spotrebiteľa (napr. výpis z účtu, šeky súvisiace s úhradami mesačných výdavkov a pod.), pričom v tomto prípade došlo dokonca k jeho zníženiu zo strany sprostredkovateľa 1, a to v rozpore s informáciou uvedenou P. M.. Je preto zrejmé, že účastník konania nemôže preukázať, že pri posudzovaní schopnosti spotrebiteľa splácať spotrebiteľský úver postupoval s odbornou starostlivosťou. Aj samotný interný predpis účastníka konania (Opis systému posúdenia schopnosti spotrebiteľa splácať spotrebiteľský úver) stanovuje, že na účely posúdenia bonity spotrebiteľa sa započítavajú najvyššie výdavky (maximum výdavkov), ak sú skutočné výdavky spotrebiteľa vyššie, nie za každých okolností stanovená minimálna hranica výdavkov. Tým účastník konania postupoval aj v rozpore s vlastným interným predpisom. Orgán dohľadu však všetky vyššie uvedené

skutočnosti zohľadnil pri výške uloženej pokuty a posúdil skutok uvedený vo výroku I. bod 1. ods. 1.1 písm. a) ako málo závažný. Obdobne to platí aj v prípade skutku popísaného vo výroku I. bod 1. ods. 1.1 písm. b), s tým, že, ako orgán dohľadu uviedol už vyššie v tomto rozhodnutí, tu došlo k úprave sumy sprostredkovateľom 2 z nižšej na vyššiu, čo svedčí v prospech zníženej závažnosti skutku. Nakoľko však už aj samotný skutok uvedený pod písm. a) posúdil orgán dohľadu ako málo závažný, ďalšie zníženie závažnosti vo vzťahu ku skutku uvedenému pod písm. b) už nevykonával.

Orgán dohľadu tiež poukazuje na to, že prijatie a splnenie opatrení na odstránenie a nápravu nedostatkov zistených pri dohľade na mieste nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za zistené nedostatky. V zmysle ustanovenia § 35f ods. 1 zákona č. 747/2004 Z. z., tomu, kto porušil práva finančného spotrebiteľa alebo porušil povinnosti v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov podľa tohto zákona alebo osobitných predpisov Národná banka Slovenska je podľa závažnosti, rozsahu, dĺžky trvania, následkov a povahy zisteného nedostatku príslušná o. i. uložiť pokutu až do výšky 700 000 eur, uložiť opatrenie na odstránenie a nápravu zistených nedostatkov, zakázať používať nekalú obchodnú prax alebo zakázať používať neprijateľnú podmienku. Uskutočnenie nápravy zo strany účastníka konania nie je teda dôvodom pre zastavenie konania o uložení sankcie ani dôvodom pre neuloženie sankcie za porušenia zistené orgánom dohľadu z obdobia pred vykonaním nápravy. Ak by zjednanie nápravy zo strany účastníka konania (potom, ako mu orgán dohľadu vytkne nedostatky) malo za následok automaticky upustenie od potrestania, sankcia by stratila preventívny a odrádzajúci charakter. Takýto postup orgánu dohľadu by mohol viesť k podpore účelového a špekulatívneho správania zo strany dohliadaných subjektov, ktoré by porušovali právne predpisy s vidinou, že v prípade, ak orgán dohľadu porušenie zistí, postačí, ak nedostatky odstráni. Aktívnu spoluprácu účastníka konania a bezodkladné odstraňovanie vytýkaných nedostatkov však orgán dohľadu zohľadnil pri rozhodovaní o druhu a výške uloženej sankcie tak, ako je bližšie uvedené nižšie v odôvodnení sankcie.

Vo vzťahu ku konaniu účastníka konania, ktoré bolo vyhodnotené ako nekalá obchodná prax formou klamlivého opomenutia, orgán dohľadu uvádza, že na základe skutočností, ktoré vyplynuli z predložených listinných dôkazov účastník konania preukázal, že v prípade predformulovanej žiadosti spotrebiteľa o vydanie kreditnej platobnej karty (neaktívnej) a predformulovanej žiadosti spotrebiteľa o schválenie úverového rámca 300 € a štandardnej splátky 10 € od Všeobecnej úverovej banky, a.s. sa nejedná o ustanovenie, ktorým by spotrebiteľ priamo uzatváral ďalší úverový vzťah. Orgán dohľadu sa preto k dotknutej argumentácii účastníka konania bližšie nevyjadruje z dôvodu, že v prípade tohto porušenia konanie zastavil, tak ako je uvedené vo výroku III. bode 3.2. rozhodnutia a zdôvodnené vyššie v písm. e) tohto rozhodnutia.

Orgán dohľadu v súvislosti s vyhodnotením zmluvnej podmienky v článku IX. bod 11.2 druhá veta zmluvy vyššie špecifikovanej ako neprijateľnej uvádza, že trvá na správnosti jej právneho posúdenia tak, ako je uvedené vyššie. Orgán dohľadu zdôrazňuje, že znenie vytýkanej zmluvnej podmienky sa odchyľuje od znenia § 45 ods. 1 Občianskeho zákonníka, a to na neprospech spotrebiteľa, nakoľko nerereflektuje objektívnu nemožnosť oboznámenia sa adresáta so zásielkou. Skutočnosť, že zásielka bola doručovaná nepostačuje na to, aby bola naplnená požiadavka v zmysle § 45 ods. 1 OZ. Z citovaného zákonného ustanovenia možno usúdiť, že prejav vôle, vrátane písomnosti, je účinný voči adresátovi od okamihu, keď sa dostane do jeho sféry dispozície. Zmluvná podmienka, podľa ktorej by sa písomnosť považovala za doručenie spotrebiteľovi /Klientovi/, aj v prípade, ak sa táto nedostala do jeho sféry dispozície, by však túto požiadavku nespĺňala. Uvedené znenie zmluvnej podmienky je tak spôsobilé vyvolať účinky doručenia bez ďalšieho aj v prípade, ak sa adresát zásielky o zaslaní z objektívnych príčin nedozvedel, resp. nemohol dozvedieť. K tomu orgán dohľadu ďalej dodáva, že účastník konania vo

svojom vyjadrení uviedol jednu rovinu doručovania zásielok, avšak je potrebné v danej veci sa zaoberať práve momentom, keď spotrebiteľ v skutočnosti nemá/nemal z objektívnych príčin možnosť oboznámiť sa so zásielkou. V danej súvislosti orgán dohľadu poukazuje na účastníkom konania spomínané rozhodnutie NS SR 5 Cdo 129/2010, kde súd uviedol, cit.: „*Vzhľadom na konkrétnu situáciu je potrebné skúmať, či a ako i nedoručený (neprevzatý) prejav vôle pôsobí (je právne účinný) voči jeho adresátovi.*“, a teda je kladený dôraz práve na konkrétnu situáciu a potrebu skúmania pôsobenia nedoručeného prejavu vôle voči jeho adresátovi, na čo predmetné ustanovenie zmluvy o spotrebiteľskom úvere nepamätá. Je pravdou, že zmluva o spotrebiteľskom úvere (napr. Zmluva č. 602481169 zo dňa 19.10. 2015 v bode 12.4 Záverečných ustanovení) upravuje oznamovaciu povinnosť Klienta o zmenách (napr. adresy miesta trvalého pobytu), avšak orgán dohľadu má za to, že účastník konania nemôže bez ďalšieho vopred určiť, že písomnosti sa považujú za doručené v zmysle podmienok uvedených v danom ustanovení zmluvy bez toho, aby pripustil, že môže nastať aj taká situácia, kedy spotrebiteľ (Klient) pod vplyvom okolností, ktoré sám nemohol ovplyvniť (bez vlastného pričinenia), neprevezme zásielku, a teda sa s ňou objektívne oboznámiť nemôže. V rámci výkonu abstraktnej kontroly zmluvnej podmienky orgán dohľadu musí brať do úvahy možnosť výkladu predmetnej zmluvnej podmienky v neprospech spotrebiteľa, a to bez ohľadu na to, či dohliadaný subjekt takýto výklad zmluvnej podmienky uplatňuje. Vytýkaná zmluvná podmienka vo svojej formulácii umožňuje účastníkovi konania pokladať za doručené také zásielky obsahujúce prejavy vôle, ktoré sa nedostali do sféry dispozície spotrebiteľa a spájať s nimi právne účinky. Tým zmluvná podmienka zhoršuje postavenie spotrebiteľa v porovnaní s postavením priznaným mu § 45 ods. 1 Občianskeho zákonníka. Preto ju orgán dohľadu zo všetkých dôvodov uvedených v tomto rozhodnutí, posudzuje ako neprijateľnú.

Ak účastník konania apeluje na skutočnosť, že predmetné zmluvné ustanovenie zakladá len tzv. vyvrátiteľnú právnu domnienku „doručenia písomnosti“, ktorú je možné z objektívnych dôvodov (zo strany spotrebiteľa) vyvrátiť, orgán dohľadu si okrem už vyššie uvedeného dovoľuje zdôrazniť, že táto skutočnosť z dotknutej zmluvnej podmienky nijako nevyplýva. Zmluvná podmienka by bola neprijateľnou aj v prípade, ak by neobsahovala dôvetok „*a to aj v prípade, ak sa klient o zaslaní príslušného oznámenia nedozvedel*“, nakoľko podstata neprijateľnosti vysvetlená vyššie je naplnená aj v takom prípade. Orgán dohľadu len pre úplnosť poukazuje na to, že tento dôvetok práve zdôrazňuje opak tvrdenia účastníka konania, a to, že zmluvná podmienka nepripúšťa dôkaz opaku a nie je formulovaná ako vyvrátiteľná domnienka. Dovoľávanie sa zásady „právo patrí bdelym“ zo strany účastníka konania, sa samé o sebe orgánu dohľadu javí, v intenciách spotrebiteľského právneho vzťahu, kde tak slovenská judikatúra, ako aj judikatúra Súdneho dvora EÚ, priznáva spotrebiteľovi postavenie slabšej zmluvnej strany, ako neakceptovateľné. Najvyšší súd SR predmetný výklad potvrdil, keď napr. v rozhodnutí sp. zn. 1 M Cdo 1/2009 z 31.07.2009 priznal, že postavenie spotrebiteľa ako slabšej strany v spore (zo zmluvy o úvere, pozn. organu dohľadu) osvedčuje predovšetkým úprava v komunitárnom práve, početná judikatúra súdov európskych spoločenstiev a v neposlednom rade i domáca právna úprava. Súdny dvor Európskej únie vo veci C-388/13 Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság proti UPC Magyarország Kft. zo dňa 16. apríla 2015 spresnil: „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 Centrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs, C 59/12, EU:C:2013:634, bod 35).“ Najvyšší súd SR sa pritom vyjadril aj k samotnej zásade „právo patrí bdelym“, keď v rozhodnutí sp. zn. 6 Cdo 1/2012 z 21. 03. 2012 uviedol: „...Princíp „*vigilantibus iura scripta sunt*“ (právo patrí bdelym) v spotrebiteľských veciach v konkrétnych súvislostiach ustupuje dôležitejšiemu princípu, ktorým je ochrana práv spotrebiteľa.“ Orgán dohľadu si k uvedenému dovoľuje dodať, že

Najvyšší súd SR dokonca v rozhodnutí sp. zn. 6M Cdo 9/2012 zo dňa 16.01.2013 v súvislosti s princípom *ignorantia iuris non excusant* (neznalosť zákona neospravedlňuje) ustálil, že: „Kým rešpektovanie tohto princípu v spotrebiteľských právnych vzťahoch zo strany dodávateľa (poskytovateľa, podnikateľa) treba vyžadovať v najvyššej možnej miere, jeho uplatnenie v neprospech spotrebiteľa bude prichádzať do úvahy len výnimočne, ak to budú odôvodňovať konkrétne okolnosti prípadu. Aj v prípade tohto princípu totiž platí, že v konkrétnych súvislostiach ustupuje na strane spotrebiteľa dôležitejšiemu princípu, ktorým je princíp ochrany spotrebiteľa.“ Napokon, nakoľko uvedená zmluvná podmienka je posudzovaná v súlade so slovenským právnym poriadkom, orgán dohľadu ani poukazovanie účastníkom konania na český Občanský zákoník nepovažuje za relevantné.

Cieľom dohľadu nad finančným trhom v zmysle § 1 ods. 1 zákona č. 747/2004 Z. z. 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.

Podľa § 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. Pre rozhodnutie je rozhodujúci skutkový a právny stav v čase jeho vydania, ak tento zákon neustanovuje inak.

Podľa § 1 ods. 2 zákona č. 129/2010 Z. z., spotrebiteľským úverom na účely tohto zákona je dočasné poskytnutie peňažných prostriedkov na základe zmluvy o spotrebiteľskom úvere vo forme pôžičky, úveru, odloženej platby alebo obdobnej finančnej pomoci poskytnutej veriteľom spotrebiteľovi.

Podľa § 7 ods. 1 zákona č. 129/2010 Z. z., veriteľ je pred uzavretím zmluvy o spotrebiteľskom úvere alebo pred zmenou tejto zmluvy spočívajúcej v navýšení spotrebiteľského úveru povinný posúdiť s odbornou starostlivosťou schopnosť spotrebiteľa splácať spotrebiteľský úver, pričom berie do úvahy najmä dobu, na ktorú sa poskytuje spotrebiteľský úver, výšku spotrebiteľského úveru, príjem spotrebiteľa a prípadne aj účel spotrebiteľského úveru.

Podľa ods. 15 uvedeného ustanovenia zákona č. 129/2010 Z. z. (účinného v čase vzniku porušenia), veriteľ je povinný postupovať pri poskytovaní spotrebiteľského úveru na základe zmluvy o spotrebiteľskom úvere obozretne a ponúkať a poskytovať spotrebiteľské úvery

- a) spôsobom, ktorý nepoškodzuje spotrebiteľov, a
- b) s odbornou starostlivosťou; vynaloženie odbornej starostlivosti je veriteľ povinný hodnoverne preukázať.

Podľa ods. 16 uvedeného ustanovenia zákona č. 129/2010 Z. z., vynaložením odbornej starostlivosti sa rozumie najmä to, že veriteľ

- a) poskytne spotrebiteľovi informácie pred uzatvorením zmluvy o spotrebiteľskom úvere podľa § 4 a 5,

- b) posúdi schopnosť spotrebiteľa splácať spotrebiteľský úver s ohľadom na získané informácie o spotrebiteľovi; ak je veriteľom veriteľ podľa § 20 ods. 1 písm. a), banka, zahraničná banka a pobočka zahraničnej banky,^{17a)} posúdi schopnosť spotrebiteľa splácať spotrebiteľský úver najmä s ohľadom na údaje získané z jedného alebo viacerých registrov, do ktorých poskytujú údaje veriteľa, ktorých počet sa rovná aspoň dvojtretinovej väčšine veriteľov, ktorými sú veritelia podľa § 20 ods. 1 písm. a), ktorí sú zverejnení v zozname veriteľov podľa § 8a, banky, zahraničné banky a

pobočky zahraničných bánk, v čase posudzovania schopnosti spotrebiteľa splácať spotrebiteľský úver¹.

Podľa § 35e ods. 2 zákona č. 747/2004 Z. z., Národná banka Slovenska je v rámci vykonávania svojej pôsobnosti v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov príslušná ako predbežnú otázku posudzovať nekalé obchodné praktiky dohliadaných subjektov a neprijateľné podmienky v zmluvách o poskytnutí finančnej služby; týmto nie je dotknuté ustanovenie § 2 ods. 3.

Podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.

Podľa § 4 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. ak sa zmluva medzi predávajúcim a spotrebiteľom uzatvára písomne a obsahuje ustanovenia, s ktorými mal spotrebiteľ možnosť oboznámiť sa pred podpisom zmluvy, ale nemohol ovplyvniť ich obsah, predávajúci je povinný zmluvné podmienky formulovať zrozumiteľne. V pochybnostiach platí výklad priaznivejší pre spotrebiteľa, ibaže súlad týchto podmienok so zákonom je predmetom kontroly orgánu dozoru.

Podľa § 52 ods. 1 Občianskeho zákonníka, spotrebiteľskou zmluvou je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom.

Podľa ods. 2 uvedeného ustanovenia, ustanovenia o spotrebiteľských zmluvách, ako aj všetky iné ustanovenia upravujúce právne vzťahy, ktorých účastníkom je spotrebiteľ, použijú sa vždy, ak je to na prospech zmluvnej strany, ktorá je spotrebiteľom. Odlišné zmluvné dojednania alebo dohody, ktorých obsahom alebo účelom je obchádzanie tohto ustanovenia, sú neplatné. Na všetky právne vzťahy, ktorých účastníkom je spotrebiteľ, sa vždy prednostne použijú ustanovenia Občianskeho zákonníka, aj keď by sa inak mali použiť normy obchodného práva.

Podľa ods. 3 uvedeného ustanovenia, dodávateľ je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti.

Podľa ods. 4 uvedeného ustanovenia, spotrebiteľ je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti.

Podľa § 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka, spotrebiteľské zmluvy nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (ďalej len „neprijateľná podmienka“).

Podľa ods. 3 a 4 uvedeného ustanovenia Občianskeho zákonníka, za individuálne dojednané zmluvné ustanovenia sa nepovažujú také, s ktorými mal spotrebiteľ možnosť oboznámiť sa pred podpisom zmluvy, ak nemohol ovplyvniť ich obsah. Ak dodávateľ nepreukáže opak, zmluvné ustanovenia dohodnuté medzi dodávateľom a spotrebiteľom sa nepovažujú za individuálne dojednané.

Podľa § 54 ods.1 Občianskeho zákonníka, zmluvné podmienky upravené spotrebiteľskou zmluvou sa nemôžu odchýliť od tohto zákona v neprospech spotrebiteľa. Spotrebiteľ sa najmä nemôže vopred vzdať svojich práv, ktoré mu tento zákon alebo osobitné predpisy na ochranu spotrebiteľa priznávajú, alebo si inak zhoršiť svoje zmluvné postavenie.

Podľa § 24 ods. 9 zákona č. 250/2007 Z. z., odseky 1 až 8 sa nevzťahujú na Národnú banku Slovenska, ktorá postupuje podľa osobitného predpisu, ktorým je v zmysle odkazu 25ea) zákon č. 747/2004 Z. z.

¹ znenie za bodkočiarkou účinné od 30. 09. 2015

Podľa § 35f ods. 1 zákona č. 747/2004 Z. z. (účinného , tomu, kto porušil práva finančného spotrebiteľa alebo porušil povinnosti v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov podľa tohto zákona alebo osobitných predpisov, 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 sprostredkovať 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 predpisom v oblasti finančného trhu s cieľom ochrany finančných spotrebiteľov.

Podľa § 23 ods. 2 zákona č. 129/2010 Z. z., ak Národná banka Slovenska zistí nedostatky v činnosti veriteľa spočívajúce v nedodržaní podmienok určených v povolení, podmienok alebo povinností vyplývajúcich z iných rozhodnutí Národnej banky Slovenska uložených veriteľovi, v *nedodržiavaní alebo v obchádzaní ustanovení tohto zákona*, právne záväzných aktov Európskej únie vzťahujúcich sa na poskytovanie spotrebiteľských úverov alebo iných všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré sa vzťahujú na poskytovanie spotrebiteľských úverov, je príslušná Národná banka Slovenska podľa závažnosti, rozsahu, dĺžky trvania, následkov a povahy zistených nedostatkov

- a) uložiť veriteľovi povinnosť prijať opatrenia na odstránenie a na nápravu zistených nedostatkov,
- b) uložiť veriteľovi, ktorý je fyzickou osobou, pokutu do 3 000 eur a pri opakovanom nedostatku alebo závažnom nedostatku až do 7 000 eur; veriteľovi, ktorý je právnickou osobou, pokutu do 70 000 eur a pri opakovanom nedostatku alebo závažnom nedostatku až do 140 000 eur,
- c) uložiť veriteľovi povinnosť predkladať osobitné výkazy, hlásenia, správy a iné informácie,
- d) obmedziť alebo pozastaviť veriteľovi výkon činnosti poskytovania spotrebiteľských úverov,
- e) odobrať veriteľovi povolenie.

K odôvodneniu sankcie:

Orgán dohľadu konštatuje, že po vyhodnotení zisteného skutkového stavu, všetkých dôkazov, ako aj právneho stavu v rámci tohto konania, nedostatky v činnosti účastníka konania uvedené v Oznámení o začatí konania Výzve na vyjadrenie sa k dôvodom začatého konania zo dňa 13. 02. 2017, spočívajúce v porušení ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. (aj v spojení s Občianskym zákonníkom) a zákona č. 129/2010 Z. z., sú preukázané a konkretizoval ich tak, ako je uvedené vo výroku a odôvodnení tohto rozhodnutia.

Orgán dohľadu pri rozhodovaní o výške sankcie vzal do úvahy, že účastník konania počas dohľadu na mieste ako aj počas konania o uložení sankcie spolupracoval a komunikoval s orgánom dohľadu, vyjadril sa k oznámeniu o začatí konania o uložení sankcie a oboznámil sa so spisovým

materiálom. Rovnako bolo prihliadnuté na to, že účastník konania predložil orgánu dohľadu Písomnú správu o prijatých opatreniach a Plán opatrení, pričom sa v týchto zaviazal vytykané nedostatky odstrániť do tam stanovených termínov a predložil nové Zásady posudzovania schopnosti splácať spotrebiteľský úver (Smernica č. 005/2017 verzia 1) (založené v spise č. NBS1-000-007-300 na čísle listu 75-84).

Z uvedeného dôvodu tiež orgán dohľadu dospel k záveru, že týmto rozhodnutím neuloží účastníkovi konania opatrenie na odstránenie a nápravu zistených nedostatkov v zmysle ustanovenia § 35f ods. 1 písm. b) zákona č. 747/2004 Z. z..

Orgán dohľadu vychádzal na základe ustanovenia § 35f ods. 1 zákona č. 747/2004 Z. z. z kritérií závažnosti, rozsahu, dĺžky trvania, následkov a povahy zistených nedostatkov. Vzhľadom na tieto zákonom ustanovené kritéria vyhodnotil orgán dohľadu zistené nedostatky v činnosti účastníka konania vo vzťahu k porušeným ustanoveniam nasledovne.

Vo vzťahu ku skutku uvedenému vo výroku I. bod 1.:

Z hľadiska závažnosti zisteného nedostatku, ktorého povaha spočíva v nedodržaní povinnosti pred uzavretím zmluvy o spotrebiteľskom úvere posúdiť s odbornou starostlivosťou schopnosť spotrebiteľa splácať spotrebiteľský úver, ktorého sa účastník konania dopustil skutkom špecifikovaným vo výroku I. bode 1. ods. 1.1., vyhodnotil orgán dohľadu uvedený nedostatok za málo závažný. Účastník konania, ako veriteľ, preukázateľne zanedbal svoje povinnosti vyplývajúce mu zo zákona č. 129/2010 Z. z., ako vyplýva zo skutočností uvedených vyššie, pričom však orgán dohľadu vzal do úvahy následky uvedeného nedostatku, a to, že v uvedených konkrétnych prípadoch konaní účastníka konania nebola ohrozená schopnosť spotrebiteľa poskytnutý spotrebiteľský úver splácať.

Z hľadiska závažnosti zisteného nedostatku, ktorého povaha spočíva v nedodržaní povinnosti pred uzavretím zmluvy o spotrebiteľskom úvere posúdiť s odbornou starostlivosťou schopnosť spotrebiteľa splácať spotrebiteľský úver, ktorého sa účastník konania dopustil skutkom špecifikovaným vo výroku I. bode 1. ods. 1.2., vyhodnotil orgán dohľadu uvedený nedostatok za závažný, nakoľko účastník konania poskytol spotrebiteľský úver spotrebiteľom, u ktorých výška mesačnej splátky poskytnutého spotrebiteľského úveru prevýšila disponibilný príjem žiadateľa. Takéto konanie účastníka konania považuje orgán dohľadu za závažné porušenie odbornej starostlivosti pri skúmaní schopnosti spotrebiteľa splácať spotrebiteľský úver. Posúdenie bonity spotrebiteľa pred uzavretím zmluvy o spotrebiteľskom úvere pri nedodržaní odbornej starostlivosti veriteľa môže pritom pre spotrebiteľa znamenať, že sa spotrebiteľ na základe takto poskytnutého spotrebiteľského úveru ocitne v ťaživej situácii (kedy nie je schopný spotrebiteľský úver včas a riadne splácať, resp. schopnosť splácať stanovenú splátku nie je narušená, avšak splátka je v takej výške, že výrazným spôsobom negatívne ovplyvňuje jeho základné životné potreby). Konanie v súlade s explicitným vyjadrením imperatívu zákona (§ 7 zákona č.129/2010 Z. z.) má teda nepochybne význam najmä z toho hľadiska, aby vyššie popísané situácie u spotrebiteľa nenastali. Zanedbanie uvedenej povinnosti vyplývajúcej účastníkovi konania priamo zo zákona č. 129/2010 Z. z. je tak spôsobilé vo svojich účinkoch vyvolať závažné negatívne následky pre spotrebiteľa.

Vo vzťahu k rozsahu a dĺžke zisteného nedostatku vzal orgán dohľadu do úvahy skutočnosť, že sa jednalo o zlyhanie účastníka konania v individuálnych prípadoch, nakoľko orgán dohľadu má na základe vykonaného dohľadu na mieste za preukázané, že účastník konania konal tak, ako je

uvedené vo výroku I. bode 1. ods. 1.1. a 1.2. rozhodnutia v štyroch prípadoch. Uvedené teda nebolo zistené ako systémový nedostatok.

V súvislosti s povahou zisteného nedostatku, táto spočívala v porušení povinnosti účastníka konania pred uzavretím zmluvy o spotrebiteľskom úvere posúdiť s odbornou starostlivosťou schopnosť spotrebiteľa splácať spotrebiteľský úver. Povahou nedostatok smeruje k ohrozovaniu ekonomických záujmov spotrebiteľov a k narušaniu ich ochrany poskytovanej zákonom č. 129/2010 Z. z., ktorý v súlade so smernicovou úpravou prenáša zodpovednosť za finálne riadne zistenie, preverenie a vyhodnotenie bonity spotrebiteľa na odborníka – veriteľa.

Vo vzťahu ku skutku uvedenému vo výroku I. bod 2.:

Z hľadiska závažnosti zisteného nedostatku, ktorého povaha spočíva v používaní neprijateľnej zmluvnej podmienky podľa ustanovenia § 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka v zmluve o spotrebiteľskom úvere, tak ako je uvedené vo výroku I. bod 2, vyhodnotil orgán dohľadu uvedený nedostatok ako závažný, nakoľko posudzované zmluvné ustanovenie umožňuje účastníkovi konania, aby považoval za doručené aj také zásielky, ktoré obsahujú prejavy vôle (v zmysle ustanovenia § 45 ods. 1 Občianskeho zákonníka) a s ktorých obsahom spotrebiteľ nemal objektívnu možnosť sa zoznámiť, a teda sa neprimerane odchyľuje od ustanovení Občianskeho zákonníka v neprospech spotrebiteľa [bližšie vid'. odôvodnenie k uvedenej časti výroku I. bodu 2. rozhodnutia], t. j. uvedená zmluvná podmienka je spôsobilá vo svojich účinkoch vyvolať závažné negatívne následky pre spotrebiteľa. Orgán dohľadu teda prihliadol na obsah neprijateľnej podmienky a na mieru, v akej je spôsobilá ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva ustanovené v § 3 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z. z..

Vo vzťahu k rozsahu a dĺžke zisteného nedostatku vzal orgán dohľadu do úvahy skutočnosť, že sa nejedná o zlyhanie účastníka konania v individuálnom prípade, nakoľko orgán dohľadu má na základe vykonaného dohľadu na mieste za preukázané, že účastník konania konal tak, ako je uvedené vo výroku I. bode 2. rozhodnutia opakovane. Vytýkaná neprijateľná zmluvná podmienka bola totiž obsiahnutá priamo v štandardnej formulárovej zmluve o spotrebiteľskom úvere a bola teda súčasťou každej rovnakej formulárovej zmluvy o spotrebiteľskom úvere. O uvedenom svedčí skutočnosť, že predmetná zmluvná podmienka uvedená v článku IX. bod 11.2 druhá veta bola obsiahnutá v zmluve, ktorá bola uzatvorená pri kontrolnom zaobstaraní finančnej služby - Zmluva o spotrebiteľskom úvere č. 60248169 zo dňa 19.10.2015, ako bola obsiahnutá aj v zmluvách, ktoré si orgán dohľadu v rámci dohľadu na mieste vyžiadal od účastníka konania v súlade s ustanovením § 8 ods. 2 písm. b) zákona č. 747/2004 Z. z. - Zmluva o spotrebiteľskom úvere č. 39768220 uzatvorená dňa 21.09.2015 so spotrebiteľkou XXXXXX XXXXXXXX a Zmluva o spotrebiteľskom úvere č. 60461613 zo dňa 17.09.2015 uzatvorená so spotrebiteľkou XXXX XXXXX. Vzhľadom na formulárový charakter uvedenej zmluvnej dokumentácie je teda zrejmé, že účastník konania používal neprijateľnú zmluvnú podmienku opakovane. Jedná sa teda o systémový nedostatok. V súvislosti s rozsahom zisteného nedostatku je podľa názoru orgánu dohľadu potrebné v neposlednom rade upriamiť pozornosť aj na územnú pôsobnosť účastníka konania, ktorý svoju podnikateľskú činnosť zameranú na poskytovanie spotrebiteľských úverov vykonáva na celom území Slovenskej republiky. K dĺžke trvania skutku uvedeného vo výroku I. bode 2. rozhodnutia orgán dohľadu zároveň uvádza, že sa jednalo o nedostatky zistené za obdobie od 04. 09. 2015 do 20. 10. 2015.

V súvislosti s následkom a povahou zisteného nedostatku, teda používania neprijateľnej zmluvnej podmienky podľa ustanovenia § 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka, orgán dohľadu uvádza, že táto podmienka sa nachádzala v zmluvách, ktorých obsah spotrebiteľ podstatným spôsobom neovplyvňuje. Spotrebiteľ navyše vzhľadom na nedostatok skúseností v danej oblasti (v porovnaní s predávajúcim) nie je objektívne schopný posúdiť charakter a možný dopad vytýkanej zmluvnej podmienky na jeho práva pri podpise samotnej zmluvy. Orgán dohľadu pristúpil k určeniu výšky postihu po vyhodnotení skutočnosti, že došlo k vážnemu zásahu do práv spotrebiteľa vytvorením nerovnováhy vo vzájomných vzťahoch použitím podmienky, ktorá môže spotrebiteľov pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho, poškodiť. Orgán dohľadu má za to, že spotrebiteľ sa v spoľahnutí na zákonnosť uvedenej zmluvnej podmienky, nemusí jej účinkom brániť, čo môže mať za následok poškodenie jeho ekonomických záujmov (s ohľadom na znenie vytýkanej zmluvnej podmienky), čím je následok zisteného nedostatku pre spotrebiteľov zjavne škodlivý.

Orgán dohľadu ďalej poukazuje na skutočnosť, že k spáchaniu vyššie uvedených správnych deliktov došlo viacčinným súbehom, pričom je za ne možné uložiť pokutu s rôznou sadzbou a podľa rôznych právnych predpisov (viď. vyššie citovanú právnu úpravu). V konaní bolo preukázané, že sa účastník konania dopustil správnych deliktov podľa § 7 ods. 1 v nadväznosti na § 7 ods. 15 písm. b) zákona č. 129/2010 Z. z. a podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z..

Orgán dohľadu pri ukladaní trestu uplatnil ustanovenie § 35h ods. 3 zákona č. 747/2004 Z. z., podľa ktorého ak Národná banka Slovenska v jednom konaní koná a rozhoduje o uložení sankcie jednej osobe za dva alebo viaceré nedostatky v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov podľa tohto zákona alebo osobitných predpisov, ktoré boli zistené za obdobie najviac dvanásť po sebe nasledujúcich mesiacov, Národná banka Slovenska za všetky postihované nedostatky uloží úhrnnú pokutu podľa ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na nedostatok s najvyššou hornou hranicou sadzby pokuty vrátane zvýšenia sadzby podľa § 35f ods. 2 alebo osobitných predpisov; ak za viaceré nedostatky sú rovnaké najvyššie horné hranice sadzieb pokút vrátane ich zvýšenia podľa § 35f ods. 2 alebo osobitných predpisov, úhrnná pokuta sa uloží podľa ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na jeden z nich. Ak za postihované nedostatky sú dolné hranice sadzieb pokuty rôzne, dolnou hranicou sadzby úhrnnej pokuty je najvyššia z týchto sadzieb vrátane jej zvýšenia podľa § 35f ods. 2 alebo osobitných predpisov. Národná banka Slovenska pri určení výšky úhrnnej pokuty zohľadní skutočnosti uvedené v § 35f ods. 1 vo vzťahu ku všetkým nedostatkom, ktoré sú postihované rozhodnutím o uložení sankcie, a aj počet týchto nedostatkov.

Predmetné ustanovenie bolo doplnené do zákona č. 747/2004 Z. z. zákonom č. 279/2017 Z. z., ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony (ďalej len „zákon č. 279/2017 Z. z.“), a to s účinnosťou od 15.12.2017.

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.

V prípade nedostatkov vytýkaných vo výroku I. rozhodnutia sa jedná o nedostatky v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov podľa zákona č. 747/2004 Z. z. a podľa zákona č. 129/2010 Z. z., ktoré boli zistené za obdobie menej ako dvanásť po sebe nasledujúcich mesiacov, preto orgán dohľadu uplatňuje pravidlá zakotvené v ustanovení § 35h ods. 3 zákona č. 747/2004 Z. z..

Z uvedeného dôvodu tak orgán dohľadu vyhodnocoval, ktorý nedostatok je postihnuteľný pokutou s najvyššou hornou hranicou sadzby a vyhodnotil, že týmto je nedostatok uvedený vo výroku I. bod 2., tzn. porušenie ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., ktorý je postihovaný podľa ustanovenia § 35f zákona č. 747/2004 Z. z., a to s ohľadom na maximálnu sadzbu pokuty, ktorú možno v zmysle § 35f ods. 1 písm. a) uložiť do výšky 700 000 eur (za správny delikt podľa zákona č. 129/2010 Z. z. je možné uložiť pokutu podľa ustanovenia § 23 ods. 2 písm. b) zákona č. 129/2010 Z. z. do výšky 70 000 eur). Napriek tomu, že maximálne výšky pokút sa do času vydania rozhodnutia zmenili (pokuta podľa § 35f ods. 1 písm. a) zákona č. 747/2004 Z. z. sa zákonom č. 279/2017 Z. z. od 15. 12. 2017 zmenila na 1 000 000 eur a pokuta podľa § 23 ods. 2 písm. b) zákona č. 129/2010 Z. z. sa zákonom č. 438/2015 Z. z. od 23. 12. 2015 zmenila na 150 000 eur, resp. 500 000 eur pri opakovanom nedostatku alebo závažnom nedostatku), orgán dohľadu uvedené vyhodnocoval podľa znenia zákona č. 747/2004 Z. z. a zákona č. 129/2010 Z. z. účinného k obdobiu od 04. 09. 2015 do 20. 10. 2015, kedy sa nedostatky vytýkané týmto rozhodnutím stali, ktoré je pre účastníka konania priaznivejšie. V súvislosti s týmto postupom odkazuje orgán dohľadu podporne na Odporúčanie výboru ministrov Rady Európy č. R (91)1, konkr. zásadu 2, v zmysle ktorej: „ (...) *Ak sa v čase spáchania na čin vzťahovala menej prísna sankcia, nie je možné uložiť prísnejšiu sankciu, ktorá bola zavedená neskôr.*“

Z uvedených dôvodov orgán dohľadu ukladá za všetky nedostatky špecifikované vo výroku tohto rozhodnutia úhrnnú pokutu podľa ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na nedostatok s najvyššou hornou hranicou sadzby pokuty, tak, ako je uvedené vyššie.

Ďalej orgán dohľadu uvádza, že 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, následkov a povahy zistených nedostatkov. Orgán dohľadu má za to, že v prípade určenia výšky uloženej pokuty je táto odrazom konkrétneho prípadu a zhodnotenia konkrétnej veci, dá sa povedať individualizujúcim činiteľom. Vo sfére postihovaného subjektu má uložená pokuta plniť úlohu jednak výchovnú (preventívnu), ako aj represívnu, a preto je žiaduce, aby bola citeľná v jeho majetkovej sfére. Nemôže sa teda jednať 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. V tejto súvislosti si dovoľuje orgán dohľadu dať do pozornosti rozsudok Najvyššieho súdu SR sp. zn. 2Sžo/57/2013, ktorým bol potvrdený rozsudok Krajského súdu v Bratislave sp. zn. 1S 184/2011.

V zmysle ustanovenia § 35h ods. 1 zákona č. 747/2004 Z. z., 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.

V zmysle § 35h ods. 5 zákona č. 747/2004 Z. z., súbežne s úhrnnou pokutou podľa odseku 3 alebo s ďalšou pokutou podľa odseku 4 možno uložiť aj iné druhy sankcií podľa § 35f alebo podľa osobitných predpisov, ktorých uloženie je možné za niektorý zo sankcionovaných nedostatkov.

Orgán dohľadu tak na základe vyššie uvedených skutočností uložil účastníkovi konania sankcie podľa ustanovení zákona č. 747/2004 Z. z., a to pokutu podľa ustanovenia § 35f ods. 1 písm. a) zákona č. 747/2004 Z. z. a zákaz používať neprijateľnú podmienku podľa ustanovenia § 35f ods. 1 písm. c) zákona č. 747/2004 Z. z..

Orgán dohľadu stanovil pokutu vo výške 10.000 eur v rámci správneho uváženia a zohľadnil zákonné kritériá pre určenie jej výšky vzhľadom na skutkové a právne okolnosti zisteného a sankcionovaného porušenia. Pri stanovení výšky pokuty ustanovenej zákonom č. 747/2004 Z. z. prihliadal orgán dohľadu na jednotlivé kritériá stanovené v ustanovení § 35f ods. 1 zákona č. 747/2004 Z. z., tak, ako je už uvedené vyššie.

Ochrana finančných spotrebiteľov a iných klientov je spolu s bezpečným a zdravým fungovaním finančného trhu hlavným cieľom výkonu dohľadu. Dohliadané subjekty sú povinné v záujme plnenia týchto cieľov dodržiavať zákonom ustanovené povinnosti, pravidlá a požiadavky, a to po celú dobu ich činnosti.

Zároveň treba uviesť, že v prípade účastníka konania ide o veriteľa, ktorý ponúka a poskytuje spotrebiteľské úvery bez obmedzenia rozsahu. Pri rozhodovaní o výške pokuty orgán dohľadu zohľadnil aj to, či s ohľadom na hospodárenie účastníka konania nebude uložená pokuta neprimeraná. V súvislosti s tým, že vytýkané porušenie malo vplyv aj na realizované výnosy účastníka konania a s ohľadom na predmet podnikania účastníka konania, orgán dohľadu pri ukladaní sankcie zohľadnil výšku výnosových úrokov, ktorá bola pre rok 2016 vo výške 59.000.000,- eur. Uvedené vyplýva z informácií z verejne dostupných zdrojov zo stránky www.finstat.sk, spoločnosť CFH (založené v spise č. NBS1-000-007-300 na čísle listu 89- 92). Z vyššie uvedených údajov vyplýva, že uložená pokuta nie je neprimeraná vo vzťahu k ekonomickým a hospodárskym pomerom účastníka konania.

Orgán dohľadu práve poukazuje na to, že uložená sankcia, v porovnaní s hospodárskym výsledkom účastníka konania, nie je významná, avšak zo všetkých vyššie špecifikovaných dôvodov orgán dohľadu považuje sankciu za primeranú, spôsobilú odstrániť a napraviť protiprávny stav a pôsobiť aj preventívne s cieľom odradiť od nezákonného postupu účastníka konania, ako aj ďalšie dohliadané subjekty pôsobiace na finančnom trhu s rovnakými zákonnými povinnosťami (generálne pôsobenie).

Orgán dohľadu má za to, že svoju diskrečnú právomoc použil v rámci zákonného rámca (pokuta bola uložená vo výške 10.000 eur, pričom maximálne možno pokutu podľa § 35f ods. 1 písm. a) uložiť do výšky 700 000 eur, tzn. uložená pokuta je na spodnej hranici a predstavuje 1,43 % z maximálnej sadzby).

Vzhľadom na skutočnosť, že orgán dohľadu vykonaným dohľadom na mieste nad činnosťou účastníka konania zistil, že tento preukázateľne porušil ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. tým, že sa v súvislosti so zmluvou o spotrebiteľskom úvere dopustil použitia neprijateľnej podmienky, tak ako je uvedené vo výroku I. bod 2. tohto rozhodnutia a orgán dohľadu chce do budúcnosti zamedziť tomu, aby účastník konania niekedy predmetnú zmluvnú podmienku používal opäť v znení, ktoré je vytýkané vo výroku tohto rozhodnutia, preto, s cieľom zabezpečiť

efektívnu ochranu záujmov finančných spotrebiteľov do budúcnosti, okrem uloženej pokuty zároveň zakazuje účastníkovi konania podľa ustanovenia § 35f ods. 1 písm. c) zákona č. 747/2004 Z. z. používať neprijateľnú zmluvnú podmienku, tak ako je uvedené vo výroku II. tohto rozhodnutia.

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.