

**R o z h o d n u t i e**  
**Národnej banky Slovenska**  
**zo dňa 27. augusta 2019**

Banková rada Národnej banky Slovenska ako druhostupňový orgán príslušný podľa § 32 ods. 1 zákona č. 747/2004 Z. z. o dohľade nad finančným trhom a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (*d'alej tiež len „zákon o dohľade“, „zákon o dohľade nad finančným trhom“ alebo „zákon č. 747/2004 Z. z.“*) uskutočnila druhostupňové konanie podľa tretej časti (§ 12 až § 34a) zákona o dohľade nad finančným trhom o rozklade datovaného 3. 7. 2018, ktorý v zákonnej lehote podala spoločnosť Intrum Slovakia s.r.o. [IČO: 35831154; sídlo: Mýtna 48, 811 07 Bratislava I], proti prvostupňovému rozhodnutiu Národnej banky Slovenska, útvaru dohľadu nad finančným trhom sp. č. NBS1-000-018-400, č. z. 100-000-105-448 z 20. 6. 2018 (*d'alej tiež len „prvostupňové rozhodnutie“*), ktorým spoločnosti Intrum Slovakia s.r.o. v časti I písm. a) a b) výroku prvostupňového rozhodnutia bola – *podľa ustanovení § 35f ods. 1 písm. a) v spojení s § 35h ods. 1 a 3 zákona o dohľade* – uložená pokuta 25 000 eur (slovom: dvadsaťpäťtisíc eur) a súbežne spoločnosti Intrum Slovakia s.r.o. v časti II výroku prvostupňového rozhodnutia bol – *podľa ustanovení § 35f ods. 1 písm. c) v spojení s § 35h ods. 1 a 3 zákona o dohľade* – uložený zákaz používať nekalú obchodnú praktiku vo forme agresívnej obchodnej praktiky, a to za porušenia povinností (nedostatky) v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov, ktoré sú uvedené a podrobne vymedzené vo výroku prvostupňového rozhodnutia a ktorými došlo k porušeniu ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v rozhodnom znení účinnom v čase vzniku týchto porušení (nedostatkov) v činnosti spoločnosti Intrum Slovakia s.r.o. Pritom Banková rada Národnej banky Slovenska ako príslušný druhostupňový orgán v druhostupňovom konaní o podanom rozklade takto

**r o z h o d l a :**

Banková rada Národnej banky Slovenska podľa § 32 ods. 2 zákona o dohľade nad finančným trhom (*zákona č. 747/2004 Z. z. v znení neskorších predpisov*) prvostupňové rozhodnutie Národnej banky Slovenska, útvaru dohľadu nad finančným trhom (*d'alej tiež len „útvár dohľadu“*) sp. č. NBS1-000-018-400, č. z. 100-000-105-448 zo dňa 20. 6. 2018 **m e n í** takto:

„Národná banka Slovenska – podľa ustanovení § 35f ods. 1 písm. a) a c) v spojení s § 35h ods. 1 a 3 zákona o dohľade nad finančným trhom (*zákona č. 747/2004 Z. z. v znení neskorších predpisov*) – ukladá sankcie účastníčke konania, ktorou je spoločnosť Intrum Slovakia s.r.o. [IČO: 35831154; sídlo: Mýtna 48, 811 07 Bratislava I; *d'alej tiež len „spoločnosť Intrum Slovakia“, „dohliadaný subjekt“, „účastníčka“ alebo „účastníčka konania“*] ako dohliadaný subjekt v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov, takto:

- I. u k l a d á** podľa § 35f ods. 1 písm. a) v spojení s § 35h ods. 1 a 3 zákona o dohľade **spoločnosti Intrum Slovakia** (účastníčke konania) **pokutu v sume 25 000 eur (slovom: dvadsaťpäťtisíc eur)** za porušenia povinností (nedostatky) v oblasti ochrany spotrebiteľov podľa ustanovení § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s § 7 ods. 1, 4 a 5 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v rozhodnom znení (*d'alej tiež len „zákon o ochrane spotrebiteľov“ alebo*

„zákon č. 250/2007 Z. z.“), ktorých sa účastníčka konania dopustila konaním spočívajúcim v tom, že táto účastníčka konania (ako veriteľ a iný veriteľ) vyvíjala na spotrebiteľov nátlak a neprímeraný vplyv v rámci procesu vymáhania pohľadávok zo spotrebiteľských úverov a iných úverov podľa zákona č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (*d'alej tiež len „zákon č. 129/2010 Z. z.“*), čím sa účastníčka konania viacnásobne dopustila použitia nekalej obchodnej praktiky vo forme agresívnej obchodnej praktiky spadajúcej pod ustanovenia § 2 písm. q) v spojení s § 9 písm. a), b) a e) zákona č. 250/2007 Z. z., a to tým, že

a) účastníčka konania v rozhodnom období od 18. 4. 2017 do 22. 12. 2017 zaslala spotrebiteľom písomné výzvy na úhradu dlhu, označené ako „Výzva k bezodkladnej úhrade“ a obsahujúce nasledovnú formuláciu: *„Zároveň Vám dávame na vedomie, že v prípade neuhradenia vyššie uvedeného dlhu, môže byť u Vás vykonaná osobná návšteva zástupcom poverenej advokátskej kancelárie, za účelom zistenia Vašich majetkových pomerov a zaplatenia Vášho dlhu ...“*, pričom takáto formulácia výzvy (s povahou hrozby) je spôsobilá v priemernom spotrebiteľovi vyvolať odôvodnenú obavu, že ak spotrebiteľ neuhradí dlh vyčíslený účastníčkou konania, tak účastníčka konania prostredníctvom ňou poverenej osoby bude u spotrebiteľa vykonávať úkony a spotrebiteľ bude musieť strpieť vykonanie úkonov smerujúcich k vymoženiu dlhu vyčísleného účastníčkou konania (hoci objektívne účastníčka konania zo zákona nie je legálne oprávnená hroziť takýmito krokmi ani podniknúť takéto kroky u spotrebiteľa). Takýmto konaním účastníčky konania (rozosielaním takto formulovaných výziev účastníčky) bola viacnásobne naplnená agresívna obchodná praktika s ohľadom na povahu agresívnej praktiky spadajúcu pod § 9 písm. a) a e) v spojení s § 2 písm. q) a § 9a ods. 1 a 3 prvou vetou zákona č. 250/2007 Z. z. a spočívajúcu v neprímeranom postupe (s hrozbou) účastníčky konania v rámci procesu vymáhania pohľadávok (dlhov spotrebiteľov) zo spotrebiteľských zmlúv o úvere; takáto výzva účastníčky konania bola odoslaná v počte 10 713 kusov, čo je zrejmé z písomného vyjadrenia samotnej účastníčky konania zo dňa 16. 3. 2018 (*založeného v spise č. NBS1-000-018-400, č. z. 100-000-095-107*), pričom účastníčka konania elektronickým vyjadrením zo 16. 11. 2017 (*založeným v dohľadovej administratívnej dokumentácii č. NBS1-000-014-070, č. z. 100-000-072-052*) predložila tieto konkrétne výzvy odoslané spotrebiteľom:

- list účastníčky konania označený ako „Výzva k bezodkladnej úhrade“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5479088, ktorý účastníčka konania zaslala spotrebiteľke XXXXX XXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXX (založený v administratívnej dokumentácii č. NBS1-000-014-070 ako list č. 115-116);
- list účastníčky konania označený ako „Výzva k bezodkladnej úhrade“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5479313, ktorý účastníčka konania zaslala spotrebiteľovi XXXXXXX XXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXX (založený v administratívnej dokumentácii č. NBS1-000-014-070 ako list č. 117-118);
- list účastníčky konania označený ako „Výzva k bezodkladnej úhrade“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5479675, ktorý účastníčka konania zaslala spotrebiteľke XXX XXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXX (založený v administratívnej dokumentácii č. NBS1-000-014-070 ako list č. 119-120);
- list účastníčky konania označený ako „Výzva k bezodkladnej úhrade“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5479935, ktorý účastníčka konania zaslala spotrebiteľovi XXXXX XXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXX (založený v administratívnej dokumentácii č. NBS1-000-014-070 ako list č. 121-122);
- list účastníčky konania označený ako „Výzva k bezodkladnej úhrade“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5480758, ktorý účastníčka konania zaslala spotrebiteľke XXXXXXX

- XXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXX (založený v administratívnej dokumentácii č. NBS1-000-014-070 ako list č. 123-124);
- list účastníčky konania označený ako „Výzva k bezodkladnej úhrade“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5480869, ktorý účastníčka konania zaslala spotrebiteľke XXXX XXXXXX, XXXXXXXXXXXX XXXXXXX (založený v administratívnej dokumentácii č. NBS1-000-014-070 ako list č. 125-126);
  - list účastníčky konania označený ako „Výzva k bezodkladnej úhrade“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5481167, ktorý účastníčka konania zaslala spotrebiteľovi XXXX XXXXXX, XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXX (založený v administratívnej dokumentácii č. NBS1-000-014-070 ako list č. 127-128);
  - list účastníčky konania označený ako „Výzva k bezodkladnej úhrade“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5481212, ktorý účastníčka konania zaslala spotrebiteľovi XXXXXX XXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (založený v administratívnej dokumentácii č. NBS1-000-014-070 ako list č. 129-130);
  - list účastníčky konania označený ako „Výzva k bezodkladnej úhrade“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5481357, ktorý účastníčka konania zaslala spotrebiteľke XXXXXX XXXXXX, XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXX (založený v administratívnej dokumentácii č. NBS1-000-014-070 ako list č. 131-132);
  - list účastníčky konania označený ako „Výzva k bezodkladnej úhrade“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5483204, ktorý účastníčka konania zaslala spotrebiteľovi XXXXXX XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXXX (založený v administratívnej dokumentácii č. NBS1-000-014-070 ako list č. 133-134);
  - list účastníčky konania označený ako „Výzva k bezodkladnej úhrade“ zo dňa 18. 4. 2017, č. 5517387, ktorý účastníčka konania zaslala spotrebiteľke XXXXXX XXXXXX, XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXX (založený v administratívnej dokumentácii č. NBS1-000-014-070, č. z. 100-000-053-062 ako list č. 17);

b) účastníčka konania v rozhodnom období dňa 16. 11. 2017 zaslala spotrebiteľom písomné výzvy na úhradu dlhu, označené ako „Postúpenie prípadu právnomu oddeleniu“ a obsahujúce nasledovnú formuláciu: *„Okrem dlžnej sumy Vám súd prikáže zaplatiť aj všetky náklady spojené s vymáhaním Vášho dlhu ako aj náklady právneho oddelenia, trovy súdneho a exekučného konania!!! ...“*, pričom takáto formulácia výzvy (s povahou hrozby) je spôsobilá v priemernom spotrebiteľovi vyvolať odôvodnenú obavu, že ak spotrebiteľ neuhradí dlh vyčíslený účastníčkou konania, tak súd s určitosťou zaviazne spotrebiteľa na úhradu dlhu a aj na zaplatenie všetkých nákladov spojených s vymáhaním jeho dlhu vrátane zaplatenia nákladov právneho oddelenia účastníčky, trov súdneho a exekučného konania (hoci objektívne nemôže byť vopred zrejmé, že spotrebiteľ bude neúspešnou stranou prípadného súdneho sporu a že spotrebiteľ bude súdom zaviazaný na úhradu pohľadávky vyčíslenej účastníčkou konania a na zaplatenie ďalších nárokov uvedených v predmetnej výzve účastníčky konania). Takýmto konaním účastníčky konania (rozosielením takto formulovaných výziev účastníčky) bola viacnásobne naplnená agresívna obchodná praktika s ohľadom na povahu agresívnej praktiky spadajúcu pod § 9 písm. a) a b) v spojení s § 2 písm. q) a § 9a ods. 1 a 2 zákona č. 250/2007 Z. z. a spočívajúcu v neprímeranom postupe (s hrozbou) účastníčky konania v rámci procesu vymáhania pohľadávok (dlhov spotrebiteľov) zo spotrebiteľských zmlúv o úvere; takáto výzva účastníčky konania bola odoslaná v počte 67 kusov, čo je zrejmé z písomného vyjadrenia samotnej účastníčky konania zo dňa 16. 3. 2018 (založeného v spise č. NBS1-000-018-400, č. z. 100-000-095-107), pričom účastníčka konania elektronickým vyjadrením zo 16. 11. 2017 (založeným v dohľadovej administratívnej dokumentácii č. NBS1-000-014-070, č. z. 100-000-072-052) predložila tieto konkrétne výzvy odoslané spotrebiteľom:

- list účastníčky konania označený ako „Postúpenie prípadu právnomu oddeleniu“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5479168, ktorý účastníčka konania zaslala spotrebiteľke XXXX XXXXX XXXXX, XXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXX (založený v administratívnej dokumentácii č. NBS1-000-014-070 ako list č. 135-136);
- list účastníčky konania označený ako „Postúpenie prípadu právnomu oddeleniu“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5479216, zaslaný zo strany účastníčky konania spotrebiteľke XXXXXX XXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXX (založený v administratívnej dokumentácii č. NBS1-000-014-070 ako list č. 137-138);
- list účastníčky konania označený ako „Postúpenie prípadu právnomu oddeleniu“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5479233, zaslaný zo strany účastníčky konania spotrebiteľovi XXXXX XXXXX, XXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (založený v administratívnej dokumentácii č. NBS1-000-014-070 ako list č. 139-140);
- list účastníčky konania označený ako „Postúpenie prípadu právnomu oddeleniu“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5479262, zaslaný zo strany účastníčky konania spotrebiteľke XXXX XXXXXXX, XXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXX (založený v administratívnej dokumentácii č. NBS1-000-014-070 ako list č. 141-142);
- list účastníčky konania označený ako „Postúpenie prípadu právnomu oddeleniu“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5479301, zaslaný zo strany účastníčky konania spotrebiteľke XXX XXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (založený v administratívnej dokumentácii č. NBS1-000-014-070 ako list č. 143-144);
- list účastníčky konania označený ako „Postúpenie prípadu právnomu oddeleniu“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5479304, zaslaný zo strany účastníčky konania spotrebiteľke XXXXX XXXXX, XXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (založený v administratívnej dokumentácii č. NBS1-000-014-070 ako list č. 145-146);
- list účastníčky konania označený ako „Postúpenie prípadu právnomu oddeleniu“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5479305, zaslaný zo strany účastníčky konania spotrebiteľovi XXXXX XXXXXXX, XXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (založený v administratívnej dokumentácii č. NBS1-000-014-070 ako list č. 147-148);
- list účastníčky konania označený ako „Postúpenie prípadu právnomu oddeleniu“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5479529, zaslaný zo strany účastníčky konania spotrebiteľovi XXXXX XXXXX, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (založený v administratívnej dokumentácii č. NBS1-000-014-070 ako list č. 149-150);
- list účastníčky konania označený ako „Postúpenie prípadu právnomu oddeleniu“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5479544, zaslaný zo strany účastníčky konania spotrebiteľovi XXXXX XXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (založený v administratívnej dokumentácii č. NBS1-000-014-070 ako list č. 151-152);
- list účastníčky konania označený ako „Postúpenie prípadu právnomu oddeleniu“ zo dňa 16. 11. 2017, č. 5479646, zaslaný zo strany účastníčky konania spotrebiteľke XXXXX XXXXXXX, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (založený v administratívnej dokumentácii č. NBS1-000-014-070 ako list č. 153-154);

prítom agresívne obchodné praktiky popísané v prechádzajúcich písmenách a) a b) tohto výroku boli spôsobilé významne zhoršiť slobodu výberu alebo správanie priemerného spotrebiteľa, a tým mohli zapríčiniť, že spotrebiteľ urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, a to vo vzťahu k ďalšiemu postupu spotrebiteľa pri uplatňovaní práv a plnení povinností zo záväzkového vzťahu účastníčky konania so spotrebiteľom;

a zároveň súbežne

**II. u k l a d á** podľa § 35f ods. 1 písm. c) v spojení s § 35h ods. 1 a 3 zákona o dohľade

**spoločnosti Intrum Slovakia (účastnícke konania) z á k a z používať nekalú obchodnú praktiku vo forme agresívnej obchodnej praktiky, a to agresívnej obchodnej praktiky podľa**

- a) ustanovení § 2 písm. q) v spojení s § 9 písm. a) a e) a § 9a ods. 1 a 3 zákona č. 250/2007 Z. z., ktorou účastnícka konania, ako veriteľ, v rámci procesu vymáhania pohľadávok zo spotrebiteľských úverov a iných úverov podľa zákona č. 129/2010 Z. z., vyvíja na spotrebiteľov nátlak a neprimeraný vplyv zasielaním výziev s hrozbou podniknúť kroky, ktoré nemožno podniknúť legálne, obsahujúcich formuláciu: *„Zároveň Vám dávame na vedomie, že v prípade neuhradenia vyššie uvedené dlhu, môže byť u Vás vykonaná osobná návšteva zástupcom poverenej advokátskej kancelárie, za účelom zistenia Vašich majetkových pomerov a zaplatenia Vášho dlhu...“*, ako aj výziev s rovnakým obsahovým významom, ktorá môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil;
- b) ustanovení § 2 písm. q) v spojení s § 9 písm. a) a b) a § 9a ods. 1 a 2 zákona č. 250/2007 Z. z., ktorou účastnícka konania, ako veriteľ, v rámci procesu vymáhania pohľadávok zo spotrebiteľských úverov a iných úverov podľa zákona č. 129/2010 Z. z., vyvíja na spotrebiteľov nátlak a neprimeraný vplyv zasielaním výziev s hrozbou účastnícky konania, obsahujúcich formuláciu: *„Okrem dlžnej sumy Vám súd prikáže zaplatiť aj všetky náklady spojené s vymáhaním Vášho dlhu ako aj náklady právneho oddelenia, trovy súdneho a exekučného konania!!!...“*, ako aj výziev s rovnakým obsahovým významom, ktorá môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

Účastnícka konania je povinná uloženú pokutu (*pokutu podľa časti I výroku tohto rozhodnutia v sume 25 000 eur*), ktorej výnos je príjmom štátneho rozpočtu SR, zaplatiť do 30 dní odo dňa právoplatnosti tohto rozhodnutia na príslušný účet Úradu vládného auditu vedený v Štátnej pokladnici.“.

Banková rada Národnej banky Slovenska zároveň rozklad datovaný 3. 7. 2018, ktorý ako účastnícka konania podala spoločnosť Intrum Slovakia s.r.o. [IČO: 35831154; sídlo: Mýtna 48, 811 07 Bratislava I], proti prvostupňovému rozhodnutiu NBS, útvaru dohľadu nad finančným trhom sp. č. NBS1-000-018-400, č. z. 100-000-105-448 zo dňa 20. 6. 2018 **z a m i e t a.**

## **O d ô v o d n e n i e :**

### **I.**

Bankovej rade Národnej banky Slovenska bol na druhostupňové konanie Národnej banky Slovenska (*d'alej tiež len „NBS“*) predložený spisový podklad ku konaniu vo veci spoločnosti Intrum Slovakia s.r.o. [IČO: 35831154; sídlo: Mýtna 48, 811 07 Bratislava I; do 16. 2. 2018 *s obchodným menom Intrum Justitia Slovakia s.r.o.; d'alej tiež len „Intrum Slovakia“*], ktorej podľa rozhodnutia č. ODB-3476/2016-2 z 5. 8. 2016 patrí udelené povolenie na poskytovanie spotrebiteľských úverov bez obmedzenia rozsahu poskytovania spotrebiteľských úverov a ktorá ako veriteľ a iný veriteľ (poskytovateľ spotrebiteľských úverov a iných úverov pre spotrebiteľov) patrí medzi dohliadané subjekty v oblasti ochrany spotrebiteľov.

Banková rada NBS z predloženého prvostupňového spisového podkladu ku konaniu sp. č. NBS1-000-018-400, ktorého súčasťou je aj dohľadová administratívna dokumentácia č. NBS1-000-014-070, zistila, že NBS, útvaru dohľadu nad finančným trhom (*d'alej tiež len*

„*útvár dohľadu*“) bolo postúpené podanie spotrebiteľky XXXXX XXXXX (XXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXX), a to listom Slovenskej obchodnej inšpekcie z 28. 7. 2017 (ktorý v podateľni NBS dostal číslo záznamu 100-000-053-062 a je založený v dohľadovej administratívnej dokumentácii č. NBS1-000-014-070 ako listy č. 13-24). Týmto podaním spotrebiteľka XXXXX XXXXX poukázala na možné použitie nekalých obchodných praktík spoločnosti Intrum Justitia Slovakia s.r.o. (od 17. 2. 2018 s obchodným menom Intrum Slovakia s.r.o.).

Útvár dohľadu predmetné podanie spotrebiteľa posúdil a zistil, že spoločnosť Intrum Slovakia (dohliadaný subjekt) od spotrebiteľa vymáha pohľadávku zo zmluvy o spotrebiteľskom úvere poskytnutom podľa zákona č. 129/2010 Z. z. Túto vymáhanú pohľadávku na spoločnosť Intrum Slovakia postúpila spoločnosť XXXXXXXXXXX XXXXXX na základe Zmluvy o postúpení pohľadávok č. 1119/2016/CE (založenej v dohľadovej administratívnej dokumentácii č. NBS1-000-014-070 ako list č. 47-56). Pritom táto skutočnosť (o postúpení pohľadávky) je zrejmá z listu spoločnosti Intrum Slovakia zo 16. 12. 2016 označeného ako „Oznámenie o postúpení pohľadávky podľa § 526 Zákona č. 40/1964 Zb. – Občiansky zákonník“ (založeného v dohľadovej administratívnej dokumentácii č. NBS1-000-014-070 ako list č. 43-44).

Útvár dohľadu v záujme riadneho zistenia skutkového stavu veci vyzval spoločnosť Intrum Slovakia (dohliadaný subjekt) listom označeným ako „XXXXXXXX XXXXXX, XXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXX – Vyžiadanie stanoviska k podaniu“ zo dňa 21. 08. 2017, číslo záznamu: 100-000-056-517 (založeným v dohľadovej administratívnej dokumentácii č. NBS1-000-014-070 ako list č. 25-26) na to, aby spoločnosť Intrum Slovakia dôkladne preverila predmetné podanie spotrebiteľa (vrátane zaslania vyjadrenia sa ku všetkým námietkam uvedeným v podaní spotrebiteľa s kvalifikovanou argumentáciou) a aby podľa výsledku aj prijala príslušné opatrenia. Pritom útvár dohľadu vo svojom liste z 21. 08. 2017 požiadal spoločnosť Intrum Slovakia (dohliadaný subjekt) okrem iného, aj o predloženie všetkých verzií výziev, ktoré odo dňa 5. 8. 2016 zasiela spotrebiteľom v rámci procesu vymáhania pohľadávok.

Dňa 14. 9. 2017 bola útvaru dohľadu prostredníctvom elektronickej pošty doručená odpoveď spoločnosti Intrum Slovakia (číslo záznamu: 100-000-063-529), ktorej prílohu tvorili vzorové výzvy, ktoré spoločnosť Intrum Slovakia zasiela spotrebiteľom v rámci mimosúdneho inkasa, teda v rámci procesu vymáhania pohľadávok (založené v dohľadovej administratívnej dokumentácii č. NBS1-000-014-070 ako listy č. 39-106).

Útvár dohľadu jednotlivé výzvy preskúmal a dospel k záveru, že spoločnosť Intrum Slovakia sa dopustila použitia nekalej obchodnej praktiky vo forme agresívnej obchodnej praktiky podľa ustanovenia § 2 písm. q) v spojení s ustanovením § 9 písm. a), b) a e) zákona č. 250/2007 Z. z., keďže spoločnosť Intrum Slovakia v rámci procesu vymáhania pohľadávok zasielala spotrebiteľom:

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

Už vo fáze pred začatím konania o uložení sankcie bolo zrejmé, že spoločnosť Intrum Slovakia sa dopustila zasielania predmetných výziev **opakovane**, o čom svedčili **najmä výzvy**, ktoré spoločnosť Intrum Slovakia zaslala konkrétnym spotrebiteľom v rámci procesu vymáhania pohľadávok, konkrétne kópie 11 výziev označených ako „Výzva k bezodkladnej úhrade“, s obsahom citovaným v časti I písm. a) výroku prvostupňového rozhodnutia a kópie 10 výziev označených ako „Postúpenie prípadu právnomu oddeleniu“, s obsahom citovaným v časti I písm. b) výroku prvostupňového rozhodnutia, formulárový charakter výziev a vyjadrenie samotnej spoločnosti Intrum Slovakia.

Spoločnosť Intrum Slovakia uvedené výzvy predložila útvaru dohľadu prostredníctvom elektronickej pošty dňa 16. 11. 2017, a to ako prílohy odpovede spoločnosti Intrum Slovakia označenej ako „NBS1-000-014-070 vyjadrenie k žiadosti“, číslo záznamu: 100-000-072-052 (založená v dohľadovej dokumentácii č. NBS1-000-014-070 ako listy č. 111-154). Spoločnosť Intrum Slovakia túto odpoveď zo 16. 11. 2017 zaslala útvaru dohľadu na základe jeho listu (dožiadania) označeného ako „,XXXX XXXXX, XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX – Žiadosť o doplnenie odpovede“ zo dňa 6. 11. 2017, číslo záznamu: 100-000-069-285 (založený v dohľadovej administratívnej dokumentácii č. NBS1-000-014-070 ako list č. 109-110).

Útvar dohľadu voči spoločnosti Intrum Slovakia (účastníčke konania) začal konanie oznámením z 15. 12. 2017 o začatí konania, ktoré bolo účastníčke konania doručené dňa 22. 12. 2017 (sp. č. NBS1-000-018-400, č. z. 100-000-075-728). Účastníčka konania sa k oznámeniu o začatí konania vyjadrila listom zo dňa 19. 1. 2018 (č. z. 100-000-083-790, sp. č. NBS1-000-018-400). Účastníčka konania bola listom zo dňa 12. 2. 2018, ktorý bol doručený účastníčke konania dňa 15. 2. 2018, vyzvaná na oboznámenie sa so spisovým podkladom (č. z. 100-000-087-820, sp. č. NBS1-000-018-400). Následne bola účastníčka konania opätovne požiadaná o poskytnutie informácii listom zo dňa 5. 3. 2018 doručeným účastníčke konania dňa 9. 3. 2018 (č. z. 100-000-091-353, sp. č. NBS1-000-018-400), načo účastníčka konania odpovedala svojimi listami zo dňa 8. 3. 2018 a 16. 3. 2018 (č. z. 100-000-093-379 a 100-000-095-107, sp. č. NBS1-000-018-400). Účastníčka konania bola listom (výzvou) zo dňa 23. 4. 2018 upovedomená o doplnení podkladov a vyzvaná v súlade s ustanovením § 19 ods. 1 zákona o dohľade (*zákona č. 747/2004 Z. z.*) na vyjadrenie sa k spisovému podkladu.

Prvostupňovým rozhodnutím NBS, útvaru dohľadu sp. č. NBS1-000-018-400, č. z. 100-000-105-448 zo dňa 20. 6. 2018 bola účastníčke konania – *podľa ustanovení § 35f ods. 1 písm. a) v spojení s § 35h ods. 1 zákona o dohľade* – uložená pokuta v sume 25 000 eur (slovom: dvadsaťpäťtisíc eur), a to za porušenie povinnosti zákazu používať nekalé obchodné praktiky, vo forme agresívnych obchodných praktík, ktoré sú uvedené a podrobne vymedzené v časti I písm. a) a b) výroku prvostupňového rozhodnutia a ktorými došlo k porušeniu zákona č. 250/2007 Z. z. Zároveň v časti II písm. a) a b) výroku prvostupňového rozhodnutia z 20. 6. 2018 bol účastníčke konania – *podľa ustanovení § 35f ods. 1 písm. c) v spojení s § 35h ods. 1 zákona o dohľade* – uložený zákaz používať nekalú obchodnú praktiku vo forme agresívnej obchodnej praktiky.

Prvostupňové rozhodnutie z 20. 6. 2018 o uložení sankcií bolo účastníčke konania doručené dňa 22. 6. 2018. Účastníčka konania proti tomuto prvostupňovému rozhodnutiu v zákonom stanovenej lehote podala rozklad datovaný z 3. 7. 2018 (*d'alej tiež len „rozklad z 3. 7. 2018“ alebo „rozklad“*), ktorý bol 4. 7. 2018 doručený do Národnej banky Slovenska.

## II.

Účastníčkou konania poradný rozklad z 3. 7. 2018 je rozdelený do deviatich častí, pričom účastníčka konania:

- v **časti I rozkladu** žiada bankovú radu, aby napadnuté prvostupňové rozhodnutie v celom rozsahu zrušila a konanie zastavila,
- v **časti II rozkladu** stroho namietla, že podľa nej napadnuté prvostupňové rozhodnutie je nezákonné a nesprávne,
- v **časti III rozkladu** uviedla svoje námietky a tvrdenia týkajúce sa výzvy označenej ako „Výzva k bezodkladnej úhrade“, obsahujúcej nasledovnú formuláciu: *„Zároveň Vám dávame na vedomie, že v prípade neuhradenia vyššie uvedeného dlhu, môže byť u Vás vykonaná osobná návšteva zástupcom poverenej advokátskej kancelárie, za účelom zistenia Vašich majetkových pomerov a zaplataenia Vášho dlhu ...“* [ďalej tiež len „výzva citovaná v časti I písm. a) výroku prvostupňového rozhodnutia“],
- v **časti IV rozkladu** uviedla svoje námietky a tvrdenia týkajúce sa výzvy označenej ako „Postúpenie prípadu právnomu oddeleniu“, obsahujúcej nasledovnú formuláciu: *„Okrem dlžnej sumy Vám súd prikáže zaplatiť aj všetky náklady spojené s vymáhaním Vášho dlhu ako aj náklady právneho oddelenia, trovy súdneho a exekučného konania!!! ...“* [ďalej tiež len „výzva citovaná v časti I písm. b) výroku prvostupňového rozhodnutia“],
- v **časti V rozkladu** uviedla svoje námietky a tvrdenia týkajúce sa kritéria rozhodnutia o obchodnej transakcii vo vzťahu ku skutočnosti, či ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa bolo skutočne narušené,
- v **časti VI rozkladu** vzniesla námietky týkajúce sa dôležitosti a limitov právnej úpravy ochrany finančných spotrebiteľov,
- v **časti VII rozkladu** uviedla námietky a tvrdenia, pre ktoré účastníčka považuje napadnuté prvostupňové rozhodnutie za vydané v rozpore s princípom právnej istoty a predvídateľnosťou práva,
- v **časti VIII rozkladu** uviedla námietky a tvrdenia týkajúce sa výšky uloženej pokuty, pričom (alternatívne) bankovú radu žiada o zníženie pokuty z dôvodu jej neprimeranosti a útvaram dohľadu nesprávne použitého ukazovateľa pre jej výpočet,
- v **časti IX rozkladu** zhrňujúco tvrdí, že sa žiadnej nekalej obchodnej praktiky voči spotrebiteľom nedopustila.

## III.

Banková rada Národnej banky Slovenska v súlade s ustanoveniami § 32 ods. 1 zákona o dohľade uskutočnila druhostupňové konanie o podanom rozklade, pričom po preskúmaní napadnutého prvostupňového rozhodnutia sp. č. NBS1-000-018-400, č. z. 100-000-105-448 zo dňa 20. 6. 2018 (*doručeného účastníčke konania prostredníctvom jej právneho zástupcu dňa 22. 6. 2018*), včasného rozkladu účastníčky konania zo dňa 3. 7. 2018 (*doručeného do Národnej banky Slovenska dňa 4. 7. 2018*) a celého administratívneho spisu (spisového dôkazového podkladu) k danej veci, ako aj na základe skutočností všeobecne známych a skutočností známych Národnej banke Slovenska z jej činnosti, ktoré netreba dokazovať (*podľa ustanovení § 24 ods. 4 zákona o dohľade*) zistila skutočnosti uvedené v tomto rozhodnutí a dospela k nasledujúcim záverom.

Účastníčka konania vo svojom rozklade proti prvostupňovému rozhodnutiu namieta (rozporuje) jednotlivé závery prvostupňového rozhodnutia NBS, pričom účastníčka konania vzniesla námietky a tvrdenia, ktorými sa Banková rada NBS riadne zaoberala.



## **Spoločne k častiam I, II a IX podaného rozkladu**

Účastníčka konania v časti I podaného rozkladu Bankovú radu NBS žiada, aby napadnuté prvostupňové rozhodnutie v celom rozsahu zrušila a konanie zastavila. Pritom účastníčka konania v časti II podaného rozkladu stroho namietla, že napadnuté prvostupňové rozhodnutie je podľa nej nezákonné a nesprávne. Následne v časti IX podaného rozkladu účastníčka konania tvrdí, že podľa nej sa nedopustila žiadnej nekalej obchodnej praktiky voči spotrebiteľom a že neexistujú zákonné dôvody na uloženie sankcie a zákazu používať nekalú obchodnú prax podľa ustanovenia § 35f ods. 1 písm. a) a c) zákona o dohľade (zákon č. 747/2004 Z. z.). Tieto námietky a tvrdenia účastníčky konania sa duplicitne prekrývajú s jej podrobnejšími námietkami a tvrdeniami vznesenými v ďalších častiach podaného rozkladu z 3. 7. 2018 a posudzovanými a vyhodnotenými v nasledujúcich častiach tohto rozhodnutia.

## **K časti III podaného rozkladu**

V časti III podaného rozkladu účastníčka konania uviedla, že sa primárne zaoberá správou a inkasom pohľadávok, pričom pri inkase pohľadávok využíva všetky legálne nástroje za účelom ich vymoženia. Ďalej účastníčka konania potvrdila svoje jednotlivé kroky vykonávané v rámci mimosúdneho inkasa, pričom účastníčka konania namietla, že dlžník počas celého procesu mimosúdneho inkasa je riadne informovaný o právnom dôvode a výške pohľadávky, čo podľa námietky účastníčky konania má byť zrejmé z príloh jej podania zo dňa 14. 9. 2017.

Účastníčka konania ďalej vzniesla zásadnú námietku proti záverom útvaru dohľadu, že nie je relevantné, o ktorú výzvu v poradí ide. Účastníčka konania tvrdí, že pochopenie celého procesu, ktorý predchádza zaslaniu predmetnej výzvy, je kľúčové pre správne posúdenie celej záležitosti. Podľa účastníčky konania je potrebné vziať do úvahy, že postúpené pohľadávky sú aktívne vymáhané aj zo strany pôvodného veriteľa, ktorý okrem iného v inkasnom procese využíva aj služby inkasných agentúr. Dlžník teda pred dorúčením (obdržaním) predmetnej výzvy je aj zo strany pôvodného veriteľa kontaktovaný niekoľkokrát a napriek tomu nepristúpil k úhrade predmetnej pohľadávky a vo väčšine prípadov aj odmieta komunikovať s veriteľom. V prípade postúpených pohľadávok výzvám účastníčky konania predchádza písomné oznámenie o postúpení pohľadávky, ktoré dlžníkom zasiela pôvodný veriteľ (právny predchodca terajšej veriteľky – účastníčky konania). Potom predmetné písomné výzvy s uvedeným textom [*texty výziev uvedených v časti I písm. a) a b) výroku prvostupňového rozhodnutia*] predstavujú v procese mimosúdneho inkasa v poradí tretiu a štvrtú výzvu zasielanú dlžníkom – spotrebiteľom, pred zahájením súdneho inkasa. Účastníčka konania tvrdí, že spotrebiteľ v pozícii dlžníka je v procese mimosúdneho inkasa od počiatku riadne oboznámený so svojím dlhom, s právnym dôvodom jeho vzniku, o jeho aktuálnej výške a na jeho zaplatenie je opakovane vyzývaný mimosúdne v snahe predísť súdnemu konaniu. Pritom pri predmetných výzvach s citovaným textom nejde o prvotné výzvy zasielané spotrebiteľom ako dlžníkom a teda je nedôvodný názor útvaru dohľadu, že uvedené výzvy predstavujú neodôvodnený nátlak na spotrebiteľa a že sú spôsobilé ovplyvniť rozhodnutie spotrebiteľa o obchodnej transakcii.

V tejto súvislosti Banková rada NBS zdôrazňuje, že v prípade uloženia sankcie za zistené a vytýkané nedostatky nie je kľúčové o koľkú výzvu v poradí ide a ani skutočnosť, že spotrebiteľ (dlžník) už má na základe predchádzajúcich výziev, ktoré mu účastníčka konania v rámci procesu vymáhania pohľadávok zaslala, vedomosť o tom, že účastníčka konania má splatnú pohľadávku voči spotrebiteľovi (dlžníkovi). Rozhodujúcou pre posúdenie veci je skutočnosť, že tá ktorá výzva, je v dôsledku svojej agresívnej povahy spôsobilá podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa. Banková rada poukazuje na skutočnosť, že prvostupňový útvar dohľadu v rozhodnutí netvrdí, že pohľadávka účastníčky konania neexistuje, ani, že si jej spotrebiteľ nie je vedomý. Útvar dohľadu v prvostupňovom rozhodnutí poukazuje na to, že proces

vymáhania nesmie prebiehať neprímeraným, agresívnym spôsobom, pričom aj konanie dohliadaných subjektov pri domáhaní sa svojich nárokov je limitované právnym poriadkom Slovenskej republiky, teda aj predpismi zameranými na ochranu spotrebiteľov.

Banková rada NBS poukazuje na to, že účastníčka konania v podanom rozklade na viacerých miestach zdôrazňuje, že výzvy, citované v časti I písm. a) a b) výroku prvostupňového rozhodnutia, zasiela spotrebiteľom v rámci procesu vymáhania pohľadávok až ako tretiu a štvrtú výzvu v poradí. Z tohto vyjadrenia účastníčky konania je zrejmé, že účastníčka konania nebola uspokojená po zaslaní prvej a druhej výzvy. Tretiu a štvrtú výzvu, ktorých obsah je predmetom prvostupňového konania, sa účastníčka konania snažila naformulovať tak, aby vymáhaná čiastka bola dlžníkom spotrebiteľa uhradená po neúspešných prvotných zaslaných výzvach. Práve v takýchto prípadoch, keď aj napriek už odoslaným výzvam zo strany veriteľa nie je dlh uhradený, je potrebné aby veriteľ postupoval s osobitnou odbornou starostlivosťou. Opätovné zasielanie výziev zvyšuje nátlak na osobu dlžníka a preto musí byť zohľadnené v rámci odbornej starostlivosti účastníčky konania, aby bolo jeho konanie primerané vo vzťahu k vymáhanému dlhu a nespôsobovalo neprímeraný zásah do práv dlžníka-spotrebiteľa. V rámci mimosúdneho vymáhania je tak veriteľ v rámci odbornej starostlivosti povinný zvážiť, či ním uplatnený spôsob vymáhania dlhu je efektívny, a či zasielanie ďalších výziev má relevanciu na správanie dlžníka, spotrebiteľa, a či zasielaním opätovných výziev nevyvíja neprímeraný nátlak na spotrebiteľa.

Zároveň aj samotná formulácia textu výzvy účastníčky konania adresovanej spotrebiteľovi musí byť taká, aby obsahom výzvy nedošlo k naplneniu zákonných znakov nekalých obchodných praktík. Z tohto dôvodu Banková rada NBS zastáva stanovisko, že ak z obsahu výzvy vyplýva skutočnosť, ktorú účastníčka konania prezentuje ako jednoznačnú vec, ktorú dlžník, spotrebiteľ už nemôže odvrátiť, pričom skutočnosti uvedené vo výzve účastníčkou konania sú nepravdivé, tak je preukázané použitie neprímeraného vplyvu účastníčky konania voči priemernému spotrebiteľovi, ktorý nedisponuje takým rozsahom vedomostí, poznatkov a skúseností, akým disponuje profesionálne odborne spôsobilá a zdatná účastníčka konania.

Ďalej účastníčka konania v časti III rozkladu tvrdí, že vo výzve, citovanej v časti I písm. a) výroku prvostupňového rozhodnutia, účastníčka konania len upozorňuje spotrebiteľov na ďalšie možné legálne kroky v rámci procesu mimosúdneho inkasa. Účastníčka konania tvrdí, že nie je pritom rozhodujúce či toto upozornenie má pre spotrebiteľa v pozícii dlžníka informatívnu hodnotu, respektíve či je na také upozornenie daný vecný dôvod. V súlade s pravidlami férového správania sa vo vzťahu k spotrebiteľom považuje účastníčka konania za správne, aby bol spotrebiteľ ako dlžník informovaný o ďalšom postupe účastníčky konania v rámci mimosúdneho inkasa a mal možnosť predvídať jeho postup pri správe pohľadávok.

V tejto súvislosti Banková rada NBS konštatuje, že je nepochybné právo účastníčky konania domáhať sa svojho nároku aj na súde, ak jej dlžník-spotrebiteľ neuhradil splatný dlh z úverovej pohľadávky, ktorú voči nemu má účastníčka konania (veriteľka) a ktorý dlžník-spotrebiteľ neuhradil ani po niekoľkých výzvach. Účastníčka konania však nie je oprávnená formulovať jednotlivé textácie (formulácie) výziev tak, aby tieto vyznievali „agresívnejšie“ alebo aby neprijateľným spôsobom vyvíjali nátlak na spotrebiteľa k úhrade jeho splatného dlhu. Pritom je vítaná aktivita účastníčky konania (veriteľky), ktorá spotrebiteľov (dlžníkov) informuje o ďalšom postupe, ktorý má nastať v rámci procesu vymáhania jej splatnej pohľadávky (splatného dlhu spotrebiteľa), avšak za predpokladu, že účastníčka konania (veriteľka) takéto informovanie spotrebiteľov (dlžníkov) musí korektne uskutočňovať v súlade so zákonom. Pritom účastníčka konania (veriteľka) okrem iného musí zabezpečiť aj to, aby takéto informovanie (textáciou výziev) nevyvolalo v priemernom spotrebiteľovi predstavu, že v rámci procesu vymáhania pohľadávok by zo strany účastníčky konania (veriteľky) mohlo dôjsť k takým úkonom či krokom, na ktoré účastníčka konania (veriteľka) *de iure* nie je legálne oprávnená. Banková rada NBS

po preskúmaní spisového podkladu dospela k záveru, že prvostupňový útvár dohľadu sa dostatočne vysporiadala s dôvodmi, pre ktoré nemožno za legálne považovať tie kroky, ktorých uskutočnenie účastníčka konania vo svojej výzve hrozobne avizuje spotrebiteľovi (adresátovi výzvy). Pritom tieto dôvody sú bližšie a podrobne uvedené na strane 13 prvostupňového rozhodnutia, a teda že z formulácie výzvy citovanej v časti I písm. a) výroku prvostupňového rozhodnutia vyplýva, že ak spotrebiteľ dlh neuhradí, tak bude voči spotrebiteľovi účastníčkou konania podniknutý zásah prostredníctvom právneho zástupcu, ktorý vykoná osobnú návštevu dlžníka za účelom zistenia jeho majetkových pomerov. Pritom zisťovanie majetkových pomerov dlžníka je príznačné predovšetkým pre nútené vymáhanie neuhradeného splatného dlhu. Útvár dohľadu v prvostupňovom rozhodnutí poukázal na skutočnosť, že uskutočňovanie úkonov voči spotrebiteľovi, medzi ktoré patrí aj zisťovanie majetkových pomerov spotrebiteľa (dlžníka), a to prostredníctvom osobnej návštevy spotrebiteľa, je možné (*okrem zákonom výslovne ustanovených prípadov*) len na základe dobrovoľného súhlasu spotrebiteľa, s čím sa Banková rada NBS stotožnila v celom rozsahu.

Banková rada NBS zároveň poukazuje na rozporuplné vyjadrenie účastníčky konania obsiahnuté v podanom rozklade (vo štvrtom odseku). Účastníčka konania na jednej strane uznala, že v rámci férového správania sa vo vzťahu k spotrebiteľom považuje za správne, aby spotrebiteľ ako dlžník bol informovaný o ďalšom postupe účastníčky konania v rámci mimosúdneho inkasa. Pritom však zároveň táto účastníčka konania na strane druhej tvrdí, že pre posudzovanie výzvy, v ktorej – podľa tvrdenia účastníčky – je spotrebiteľ upozornený na ďalší postup účastníčky konania v rámci mimosúdneho inkasa, vraj nie je rozhodujúce, či takáto výzva má alebo nemá pre spotrebiteľa informatívnu hodnotu, respektíve či na také upozornenie je daný vecný dôvod. V tejto súvislosti Banková rada NBS zdôrazňuje, že osoba, ktorá od spotrebiteľa vymáha dlh (dlžnú pohľadávku), musí mať vždy vecný (právny) dôvod na zaslanie výzvy spotrebiteľovi na úhradu dlhu. Ak by totiž bola spotrebiteľovi zaslaná výzva na úhradu dlhu, pričom by však absentoval vecný (právny) dôvod zaslania tejto výzvy, tak by neprípustne dochádzalo k ukladaniu povinnosti alebo hrozbe ukladania povinnosti spotrebiteľovi bez právneho dôvodu.

Účastníčka konania taktiež namietla, že osobné navštevovanie domácnosti spotrebiteľa v rozsahu odôvodnenom na účely vymáhania zmluvného záväzku nepatrí medzi agresívne obchodné praktiky v zmysle bodu 2 v časti „Agresívne obchodné praktiky“ prílohy č. 1 k zákonu č. 250/2007 Z. z. Nadväzne účastníčka konania namietla, že ani upozornenie na kroky, ktoré možno v rámci procesu mimosúdneho inkasa podniknúť legálne, nemôžu podľa tvrdenia účastníčky konania predstavovať dopustenie sa konania naplňajúceho znaky agresívnej obchodnej praktiky voči spotrebiteľom.

Uvedenú námietku účastníčky konania vyhodnotila Banková rada NBS po preskúmaní spisového podkladu ako neopodstatnenú, pričom poukazuje na skutočnosť, že s predmetnou námietkou sa vysporiadala už aj útvár dohľadu v prvostupňovom rozhodnutí na stranách 17 a 18. Banková rada NBS sa stotožnila so závermi útvaru dohľadu uvedenými v prvostupňovom rozhodnutí, že prvostupňovým rozhodnutím boli účastníčke konania uložené sankcie za nedostatky naplňajúce zákonné znaky agresívnych obchodných praktík vymedzených v § 9 zákona č. 250/2007 Z. z. V tejto súvislosti treba poukázať na § 8 ods. 9 zákona č. 250/2007 Z. z., ktorý ustanovuje, že príloha č. 1 obsahuje zoznam obchodných praktík, ktoré sa považujú za nekalé za každých okolností a že za nekalé obchodné praktiky sa považujú aj agresívne obchodné praktiky podľa § 9 zákona č. 250/2007 Z. z. Príloha č. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. teda v časti s nadpisom „Agresívne obchodné praktiky“ neobsahuje taxatívny zoznam agresívnych obchodných praktík, ale obsahuje zoznam takých obchodných praktík, ktoré sa považujú za nekalé a agresívne za každých okolností. Pritom treba skonštatovať, že aj konanie, ktoré v prílohe č. 1 nie je uvedené ako agresívna obchodná praktika za každých okolností, je relevantné vyhodnotiť ako agresívnu obchodnú praktiku v prípade, ak takéto konanie naplňa znaky

agresívnej obchodnej praxi v zmysle ustanovení § 9 zákona č. 250/2007 Z. z. (tak ako tomu bolo v posudzovanom prípade výziev spoločnosti Intrum Slovakia).

Účastníčka konania v rozklade namieta, že nikde vo svojej výzve neuvádza, že voči spotrebiteľovi vykoná zásah na ktorý nie je oprávnená, a že žiadne právomoci, ktoré účastníčka zo zákona neprislúchajú si účastníčka konania neosvojuje. Účastníčka konania ďalej tvrdí, že prísne dodržiava ustanovenie § 9a zákona č. 250/2007 Z. z., že dlžníkov osobne v domácnosti ani na pracovisku nenavštevuje, že dlžníkov nekontaktuje v zákonom zakázanom čase a že už vôbec účastníčka konania ani ňou poverená osoba nevykonáva súpis majetku dlžníkov, ani nútene nevyvíja pohľadávky v rámci mimosúdneho konania. Zároveň účastníčka tvrdí, že takéto konanie nevyplýva z obsahu textu výzvy [citovanej v časti I písm. a) prvostupňového výroku] a že ani nebolo preukázané, že by sa účastníčka konania takéhto konania vo vzťahu k spotrebiteľom dopustila (*hoci podľa účastníčky na to má útvár dohľadu odkazovať v prvostupňovom rozhodnutí*). Účastníčka konania v rozklade poukazuje na § 9b zákona č. 250/2007 Z. z., podľa ktorého sa činnosť advokáta pri výkone jeho povolania nevzťahuje § 9a tohto zákona, ktorý upravuje zákaz osobných návštev spotrebiteľov v ich domácnosti. Nadväzne účastníčka konania namieta, že zákonodarca legislatívnymi zmenami zakázal osobne veriteľom kontaktovať spotrebiteľov v súvislosti s uplatnením pohľadávky, a preto všetky mimosúdne aktivity účastníčka konania vykonáva bez priameho fyzického kontaktu so spotrebiteľom. Pri inkase pohľadávok účastníčka konania spolupracuje s ňou povereným advokátom, ktorého úlohou je poskytovať komplexné právne služby vrátane správy a mimosúdneho inkasa pohľadávok, posúdiť bonitu dlžníkov, a to práve napríklad preverení ich majetkových pomerov, zhodnotiť inkasný prípad komplexne s odporúčaním alebo neodporúčaním uplatnenia pohľadávky v súdnom spore. Preverenie majetkových pomerov účastníčkou konania povereným advokátom, na čo účastníčka konania upozorňuje spotrebiteľov ako dlžníkov vo výzvach, ktoré podľa vyhodnotenia útvaru dohľadu predstavujú nekalú obchodnú prax, spočíva práve vo fyzickom preverení a zistení skutočného bydliska spotrebiteľa a jeho okolia s následnou lustráciou obydlia z verejne prístupných údajov dostupných v katastri nehnuteľnosti. Takáto činnosť je podľa tvrdenia účastníčky konania plne v súlade so zákonom, a to vrátane predpisov upravujúcich ochranu spotrebiteľa. Ďalej účastníčka konania namieta, že pokiaľ útvár dohľadu dospel k záveru, že text výzvy citovanej v časti I písm. a) výroku prvostupňového rozhodnutia je nepochybne spôsobilý vyvolať u priemerného spotrebiteľa obavu o nútenom vymáhaní dlhu a súpise jeho majetku, tak potom to svedčí o nedostatočnom informovaní a nízkom povedomí „priemerného spotrebiteľa“. Účastníčka konania tvrdí, že úlohou štátnych orgánov (aj NBS) je informovať a vzdelávať spotrebiteľov tak, aby okrem iného boli schopní primerane posúdiť formulácie uvedené vo výzvach účastníčky konania. Ďalej účastníčka konania namieta, že nikde v texte výzvy nie je zmienka o vykonaní súpisu hnutel'ného majetku, respektíve o akomkoľvek nútenom výkone pri správe pohľadávky. Účastníčka konania zároveň dodáva, že nemá ani len predstavu, akoby také „nútené“ vymáhanie dlhu účastníčkou konania povereným advokátom, ako osobou konajúcou v súlade so všeobecnými záväznými predpismi, dobrými mravmi a zásadami slušného správania malo vyzeráť. Podľa tvrdenia účastníčky konania nie je zrejmé, aké „bližšie vysvetlenie“ má pre priemerného spotrebiteľa obsahovať v poradí 3. písomná výzva na plnenie v rámci mimosúdneho inkasa, v ktorej oznamuje možnosť osobnej návštevy povereným advokátom za účelom zistenia majetkových pomerov dlžníka a zaplatenia dlhu dlžníkom. Účastníčka konania zároveň namieta subjektívne – podľa nej výsostne jednostranne prospotrebiteľské – stanovisko a závery útvaru dohľadu uplatnené v prvostupňovom konaní a rozhodnutí. Pritom účastníčka konania tvrdí, že z obsahu textu výzvy citovanej v časti I písm. a) prvostupňového rozhodnutia vôbec nevyplýva, že účastníčka konania alebo účastníčkou konania poverená osoba bude nútene vymáhať plnenie od spotrebiteľa, pričom opačné stanovisko útvaru dohľadu je extrémne a nemožno sa k nemu dopracovať žiadnymi výkladovými pravidlami.

V tejto súvislosti Banková rada NBS poukazuje na skutočnosť, že výnimka uvedená v § 9b zákona č. 250/2007 Z. z. nie je absolútna. Aj samotná činnosť advokátov v rámci výkonu advokácie (výkonu právnych služieb) totiž musí byť v súlade s Ústavou SR, so zákonmi a s inými všeobecne záväznými právnymi predpismi, čo zakotvuje § 1 ods. 1 zákona o advokácii (zákona č. 586/2003 Z. z. v znení neskorších predpisov; *d'alej tiež len „zákon č. 586/2003 Z. z.“*), musí byť v súlade so stavovskými predpismi pre advokátov vrátane etického kódexu advokátov. Pritom však zákon č. 586/2003 Z. z. (*zákon o advokácii*) nedáva advokátom výnimku z ustanovenia čl. 21 ods. 1 Ústavy SR, podľa ktorého obydlie je nedotknuteľné a nie je dovolené doň vstúpiť bez súhlasu toho, kto v ňom býva. Advokát nie je oprávnený jednostranne rozhodnúť o vykonaní miestnej obhliadky ani jednostranne vykonať miestnu obhliadku v obydlí protistrany (napríklad u dlžníka) toho klienta (napríklad veriteľa), ktorého advokát zastupuje. Pokiaľ však miestnu obhliadku v obydlí protistrany (dlžníka) nariadi súd, tak advokát za svojho klienta (napríklad veriteľa) má „iba“ právo zúčastniť sa na miestnej obhliadke v obydlí protistrany (u dlžníka), pokiaľ takú miestnu obhliadku nariadi príslušný súd (alebo iný príslušný orgán verejnej moci) napríklad „za účelom zistenia .. majetkových pomerov“ protistrany (dlžníka).

Z ustanovenia § 9 zákona č. 250/2007 Z. z. je zrejmé, že obťažovanie, nátlak vrátane použitia fyzickej sily alebo neprimeraný vplyv, sú agresívnymi praktikami, ktoré sú v komunikácii so spotrebiteľom zakázané a preto ani výzva adresovaná dlžníkovi-spotrebiteľovi nesmie vyvolávať zdanie nátlaku, vyhrážky či hrozby. Pokiaľ by vyvolávala zdanie nátlaku, vyhrážky či hrozby, tak takýto prostriedok vymáhania pohľadávok by bol neetický a advokát, ktorý by takýmto spôsobom vymáhal pohľadávky od dlžníkov svojho klienta (veriteľa), by konal v rozpore s ustanoveniami § 18 ods. 3 zákona č. 586/2003 Z. z. (*zákon o advokácii*) aj nadväzného § 2 ods. 4 Advokátskeho poriadku Slovenskej advokátskej komory (SAK).

Z ustanovenia § 9a zákona č. 250/2007 Z. z. je zrejmé, že osobné návštevy dlžníkov sú považované za nátlakové konanie, ktoré je zakázané, a to bez ohľadu na skutočnosť, kto návštevu vykonáva, keďže podľa ustanovenia § 9a ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. sú zakázané nielen návštevy vykonávané samotným veriteľom, ale rovnako aj osôb konajúcich v mene veriteľa. Osobou konajúcou v mene veriteľa môže byť nepochybne aj advokát splnomocnený veriteľom. Hoci v § 9b zákona č. 250/2007 Z. z. sa uvádza, že § 9a sa netýka činnosti advokáta v rámci výkonu jeho povolania (advokácie), ale advokátom pri výkone advokácie nepatrí výnimka z nedotknuteľnosti obydlia garantovanej podľa čl. 21 ods. 1 Ústavy SR. Aj v tejto súvislosti Banková rada NBS dospela k záveru, že vykonávanie osobných návštev v domácnosti (obydlí) u dlžníka-spotrebiteľa v nadväznosti na neuposluchnuté veriteľove výzvy o zaplatenie dlhu, ktoré sú nátlakové a využívajú neprimeraný vplyv, nepatria medzi štandardný výkon advokácie (štandardný výkon právnych služieb) v súvislosti s vymáhaním splatných dlžných pohľadávok. Advokátskou činnosťou smerujúcou k vymáhaniu splatných dlžných pohľadávok pre advokátovho klienta (veriteľa) sú predovšetkým úkony smerujúce k súdnemu rozhodnutiu o povinnosti dlžníka (protistrany) uhradiť splatnú dlžnú pohľadávku a eventuálne následné úkony súvisiace s výkonom súdneho rozhodnutia. Advokát by však pri svojej činnosti nemal vyvolávať zdanie nátlaku, vyhrážky či hrozby o uskutočnení osobnej návštevy v domácnosti (obydlí) protistrany (dlžníka) advokátovho klienta, a to bez súhlasu alebo podnetu dlžníka-spotrebiteľa. Takéto nátlakové správanie a vyhrážky sú spôsobilé vytvoriť dojem, že konanie advokáta sa v ničom nelíši od konania samotnej účastníčky konania (veriteľky), ktorej praktiky, osobné návštevy a nátlak sú zákonom č. 250/2007 Z. z. výslovné zakázané.

Advokát, od ktorého účastníčka konania (veriteľka) požaduje vykonanie osobných návštev v domácnosti (obydlí) protistrany (dlžníka), by mal postupovať v súlade s § 2 ods. 4 Advokátskeho poriadku Slovenskej advokátskej komory. Preto by takýto advokát mal odmietnuť požiadavku či pokyn klienta (veriteľa), ktorým od advokáta žiada vykonanie osobných návštev

v domácnosti u dlžníkov, keďže v takomto prípade ide o konanie, ktoré je spôsobilé znížiť dôstojnosť advokátskeho stavu.

Banková rada NBS po preskúmaní skutkového stavu a spisového podkladu sa stotožnila s právnym posúdením, vyhodnotením a závermi uvedenými v prvostupňovom rozhodnutí, podľa ktorých protiprávne konanie popísané v časti I písm. a) výroku prvostupňového rozhodnutia

- spočíva v neprimeranom postupe účastníčky konania v rámci procesu vymáhania pohľadávok od spotrebiteľa, pretože využíva predpokladanú neznalosť spotrebiteľa, že bez existencie vykonateľného exekučného titulu (a zo strany samotnej účastníčky konania ani s jeho existenciou) nemôže byť nijakým spôsobom nútený k strpeniu krokov deklarovaných vo výzve [§ 9 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z.];
- formulácia výzvy je spôsobilá vyvolať v priemernom spotrebiteľovi odôvodnenú obavu, že účastníčka konania bude prostredníctvom ním poverenej osoby u spotrebiteľa vykonávať úkony, na ktoré *de iure* nie je legálne oprávnená [§ 9 písm. e) zákona č. 250/2007 Z. z.].

Zároveň Banková rada NBS poukazuje na skutočnosť, že z formulácie výzvy citovanej v časti I písm. a) výroku prvostupňového rozhodnutia nie je zrejmá možnosť spotrebiteľa brániť sa voči uvedenej osobnej návšteve advokátom (nesúhlasiť s osobnou návštevou advokátom). Vo výzve je len obsiahnutá samotná hrozba, že ak nebude uhradená dlžná suma, tak bude vykonaná osobná návšteva, pričom predmetná výzva opomína Ústavou Slovenskej republiky garantované právo na nedotknuteľnosť obydľia. Podľa článku 21 ods. 1 Ústavy Slovenskej republiky je obydlie nedotknuteľné a do obydlia nemožno vstúpiť bez súhlasu toho, kto v ňom býva.

Ďalej Banková rada NBS zdôrazňuje, že v predmetnom konaní bolo pre posúdenie nekalých obchodných praktík postačujúce vychádzať len z formulácií dotknutých výziev. Pre vydanie prvostupňového rozhodnutia nebolo potrebné skúmať, a útvar dohľadu tak ani neurobil, či sa účastníčka konania aj konania popísaného v predmetných výzvach reálne dopúšťala (teda či vykonával kroky, ktoré mu zo zákona neprislúchajú) a túto skutočnosť účastníčke konania v predmetnom rozhodnutí ani nevytýka. Predmetom konania sú samotné formulácie výziev, ktoré na spotrebiteľov pôsobia nátlakovo. Pre posúdenie nekalosti konania nie je relevantnou skutočnosť, či sa účastníčka konania v texte výzvy popísaného konania vo vzťahu k spotrebiteľovi aj reálne dopustila, ale skutočnosť, že popísaným konaním spotrebiteľovi hrozila.

Banková rada NBS zároveň nespochybňuje právo účastníčky konania vykonávať lustráciu obydlia (bytu, domu) spotrebiteľa z verejne prístupných údajov v katastri nehnuteľností. Túto lustráciu však môže účastníčka konania (alebo jej advokát) vykonávať aj bez osobnej návštevy advokáta v domácnosti (obydlí) dlžníka-spotrebiteľa. Banková rada NBS tiež poukazuje na skutočnosti vyplývajúce z tvrdení účastníčky konania o tom, že účastníčka konania zaslala jednotlivým dlžníkom-spotrebiteľom už dve výzvy. Tieto dve výzvy by sa účastníčke konania vrátili ako nedoručené, keby sa dlžník-spotrebiteľ na doručovacej adrese nezdržoval (pričom pošta by to mala vyznačiť na obálke zásielky s výzvou). Z týchto dôvodov už účastníčka konania musela mať zistené, či sa dlžník-spotrebiteľ na uvedenej adrese zdržuje. Zároveň možno marginálne poznamenať, že overovanie adresy dlžníka-spotrebiteľa prostredníctvom osobnej návštevy advokáta je neehospodárne a neefektívne, keďže náklady za úkon a režijné výdavky advokáta sú niekoľkonásobne vyššie ako zaslanie poštovej zásielky doporučené do vlastných rúk dlžníka-spotrebiteľa.

K tvrdeniam o posúdení bonity dlžníkov-spotrebiteľov povereným advokátom účastníčky konania poukazuje Banková rada NBS na nasledovné skutočnosti. V súlade s ustanovením § 7 ods. 1 zákona č. 129/2010 Z. z. je veriteľ oprávnený **pred uzavretím zmluvy** o spotrebiteľskom

úvere **alebo pred zmenou tejto zmluvy** spočívajúcej v navýšení spotrebiteľského úveru s odbornou starostlivosťou posúdiť schopnosť spotrebiteľa splácať spotrebiteľský úver. Podľa účastníčky ide o zákonne vymedzený dôvod, kedy je veriteľ oprávnený v súlade so zákonom skúmať majetkové pomery spotrebiteľa. Takéto skúmanie majetkových pomerov je legitimizované bez súhlasu spotrebiteľa na základe výslovného zákonného oprávnenia. Iné zákonné oprávnenie skúmať majetkové pomery spotrebiteľa veriteľom zo zákona č. 129/2010 Z. z. nevyplýva. Preto je potrebný osobitný súhlas spotrebiteľa na skúmanie jeho majetkových pomerov vzhľadom na to, že absentuje právny titul, respektíve zákonné oprávnenie veriteľa skúmať majetkové pomery spotrebiteľa v takomto prípade, teda po uzavretí zmluvy o spotrebiteľskom úvere. Pokiaľ napriek tomu účastníčka konania formuluje výzvu tak, že príde právny zástupca, advokát, za účelom skúmania majetkových pomerov spotrebiteľa, tak by išlo o vykonanie zásahu splnomocneným advokátom účastníčkou konania, na ktorý účastníčka konania nepreukázala právny nárok.

Banková rada NBS po zvážení dospela k záveru, že aj keď uvedené činnosti nie sú v texte výzvy explicitne uvedené, vágna formulácia obsiahnutá v texte výzvy „...*môže byť u Vás vykonaná osobná návšteva za účelom zistenia Vašich majetkových pomerov a zaplatenia Vášho dlhu*...“ je spôsobilá v priemernom spotrebiteľovi vyvolať odôvodnenú obavu, že účastníčka konania prostredníctvom ňou poverenej osoby bude v obydlí (domácnosti) spotrebiteľa bez jeho súhlasu vykonávať úkony, na ktoré *ex lege* nie je účastníčka konania oprávnená.

#### **K časti IV podaného rozkladu**

V IV časti podaného rozkladu účastníčka konania namieta, že výzva s textom citovaným v časti I písm. b) výroku prvostupňového rozhodnutia predstavuje záverečný krok v rámci mimosúdneho inkasa pohľadávky s upozornením spotrebiteľa ako dlžníka na ďalšie možné následky spojené s pokračovaním v procese správy pohľadávky, pričom pohľadávky, ktorých existenciu v postúpenej výške, oprávnenosť a dôvodnosť deklaroval účastníčke konania postupca pred ich postúpením, aktívne uplatňuje účastníčka konania aj v súdnych sporoch. Ďalej účastníčka konania namieta, že súdne konanie je riadené zásadou úspechu v spore, na čo údajne účastníčka konania vopred upozorňuje spotrebiteľov. Pritom účastníčka konania tvrdí, že účelom dotknutej výzvy je pôsobiť preventívne a predísť navýšeniu pohľadávky o trovy súdneho konania, prípadne aj exekučného konania.

V tejto súvislosti Banková rada NBS po zvážení dospela k záveru, že z formulácie výzvy citovanej v časti I písm. b) výroku prvostupňového rozhodnutia jednoznačne vyplýva, že v prípade, ak spotrebiteľ neuhradí účastníčke konania dlh vo výške uvedenej vo výzve, tak súd spotrebiteľa zaviazá s určitosťou (*nie eventuálne ako to dodatočne tvrdí účastníčka*) na úhradu dlhu a na zaplatenie všetkých nákladov uvedených vo výzve. Banková rada NBS zdôrazňuje, že účastníčka konania uvedené tvrdí už v čase, kedy z jej strany nebolo voči spotrebiteľovi začaté súdne konanie, teda kedy ešte účastníčke konania nevznikli trovy právneho zastúpenia spojené so súdnym konaním, hoci v zmysle predmetnej výzvy ich bude dlžník-spotrebiteľ s určitosťou povinný uhradiť. Na základe uvedených skutočností Banková rada NBS vyhodnotila ako nedôvodné a neakceptovala ani tvrdenie účastníčky konania, že účelom dotknutej výzvy je pôsobiť preventívne; práve naopak Banková rada NBS dospela k záveru, že účelom dotknutej výzvy je vzbudiť u spotrebiteľa obavu, že ak účastníčke konania neuhradí vo výzve uvedený dlh, bude súdom automaticky s určitosťou zaviazaný na jeho úhradu, ako aj na úhradu ďalších, vo výzve deklarovaných, nákladov.

Účastníčka konania v podanom rozklade namieta, že výzvu citovanú v časti I písm. b) výroku prvostupňového rozhodnutia zaslala spotrebiteľom ako dlžníkom v rámci procesu vymáhania pohľadávok poslednýkrát dňa 16. 11. 2017. V tejto súvislosti Banková rada NBS

zistila, že táto skutočnosť bola zohľadnená už v prvostupňovom rozhodnutí, a to ako rozhodné obdobie uvedené v časti I písm. b) výroku prvostupňového rozhodnutia a taktiež v súvislosti so zvažovaním a vyhodnocovaním sankcie a jej výšky, konkrétne na stranách 25, 34 a 37 prvostupňového rozhodnutia.

### **K časti V podaného rozkladu**

Účastníčka konania v časti V podaného rozkladu namieta, že v dôsledku ňou zasielaných výziev nebolo skutočne narušené ekonomické správanie spotrebiteľov-dlžníkov, pretože jej výzvami oslovení spotrebiteľia-dlžníci ani po výzvach neuhradili ich dlh, teda obchodnú transakciu nevykonali. Účastníčka konania taktiež namieta, že v kontexte zasielaných výziev účastníčky (veriteľky) bolo povinnosťou útvaru dohľadu preukázať a útvar dohľadu doteraz nepreukázal (na účely naplnenia zákonnej dikcie agresívnej obchodnej praktiky), že skutočne došlo k plneniu dlhu zo strany spotrebiteľov-dlžníkov v dôsledku nekalého konania účastníčky, ktoré jej útvar dohľadu vytkol. Účastníčka konania rovnako namieta, že útvar dohľadu doteraz nepreukázal, že by zasielanie písomných výziev citovaných v časti I písm. a) a b) výroku prvostupňového rozhodnutia bolo spôsobilé významne zhoršiť slobodu výberu alebo správania priemerného spotrebiteľa a zapríčiniť, že spotrebiteľ urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. Ďalej účastníčka konania namietla, že ak útvar dohľadu sám prihliadol na závažné porušenie práv spotrebiteľa spočívajúce vo forme agresívnej obchodnej praktiky, ktorej sa podľa zistenia útvaru dohľadu mala dopustiť účastníčka konania, tak povinnosťou útvaru dohľadu bolo zisťovať všetky okolnosti rozhodné pre takéto posúdenie. Nadväzne účastníčka konania namieta, že pokiaľ útvar dohľadu v tomto smere podporne na strane 17 prvostupňového rozhodnutia odkázal na podanie spotrebiteľa založené v dohľadovej administratívnej dokumentácii č. NBS1-000-014-070, tak podľa účastníčky je stanovisko útvaru dohľadu vyvrátené samotným konaním spotrebiteľa ako dlžníka, ktorý svoj dlh doteraz neuhradil, teda obchodnú transakciu nevykonal.

V tejto súvislosti Banková rada NBS poukazuje na ustanovenie § 2 písm. q) zákona č. 250/2007 Z. z., na ktoré v inom kontexte odkázala aj účastníčka konania, a v zmysle ktorého: „*Na účely tohto zákona sa rozumie agresívnou obchodnou praktikou konanie, ktoré obťažovaním, nátlakom vrátane použitia fyzickej sily alebo neprimeraným vplyvom podstatne zhoršuje alebo je spôsobilé významne zhoršiť slobodu výberu alebo správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k výrobku a tým zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.*“.

Účastníčka konania však z kontextu celého § 2 písm. q) zákona č. 250/2007 Z. z., ktorý obsahuje základné vymedzenie konaní považovaných za agresívne obchodné praktiky, účelovo špekulatívne vytrhla iba jedno kritérium (jeden prvok) z alternatívne možných kritérií (prvkov) príznačných pre následky konania považovaného (pri naplnení ďalších znakov) za agresívnu obchodnú praktiky. Konkrétne účastníčka konania tvrdí, že pre skutkové naplnenie znakov agresívnej obchodnej praktiky je nevyhnutné, aby vytýkané nekalé konanie účastníčky konania ako veriteľky (spočívajúce vo výzvach veriteľky pre dlžníkov) skutočne narušilo ekonomické správanie spotrebiteľa, respektíve či spotrebiteľ-dlžník skutočne urobil a vykonal rozhodnutie o obchodnej transakcii (teda či skutočne uhradil dlh), hoci inak by to spotrebiteľ-dlžník neurobil.

Reálne však ustanovenie § 2 písm. q) zákona č. 250/2007 Z. z. neobmedzuje kritérium rozhodovania spotrebiteľov o obchodnej transakcii na skutočnosť, či skutočne bolo narušené ekonomické správanie spotrebiteľa, teda či spotrebiteľ skutočne urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii (uhradení dlhu), ktoré by inak neurobil. Podľa ustanovenia § 2 písm. q) zákona č. 250/2007 Z. z. je však postačujúce, aby obchodná praktika mohla mať takýto vplyv na priemerného spotrebiteľa, teda aby zapríčinila alebo mohla zapríčiniť, že by priemerný



spotrebiteľ urobil také rozhodnutie o obchodnej transakcii (uhradení dlhu), ktoré by inak neurobil. Podľa zákona č. 250/2007 Z. z. teda nie je nevyhnutné dokazovať skutočný následok zapríčinený nekalým konaním, ale postačuje možný dopad nekalého konania na priemerného spotrebiteľa.

Na základe uvedených skutočností je zrejmä špekulatívna účelovosť tvrdení účastníčky konania, podľa ktorých bolo povinnosťou útvaru dohľadu preukázať a útvar dohľadu doteraz nepreukázal, že reálne došlo k plneniu dlhu zo strany spotrebiteľov-dlžníkov v dôsledku toho nekalého konania účastníčky (teda v dôsledku zasielaných výziev účastníčky), ktoré jej útvar dohľadu vytkol. Eventuálne zo strany účastníčky konania ide o nepochopenie zákonnej úpravy obsiahnutej v zákone č. 250/2007 Z. z. Pritom už útvar dohľadu aj v samotnom prvostupňovom rozhodnutí (na stranách 10 a 11) uviedol, že v rámci posudzovania nekalých obchodných praktík **skúmal len možnosť narušenia ekonomického správania spotrebiteľa, teda len možný dopad porušenia účastníčky konania na správanie spotrebiteľa, čo však je plne v súlade s uvedenými skutočnosťami o zákonnej úprave v zákone č. 250/2007 Z. z. a aj s judikatúrou Súdneho dvora EÚ** (napríklad v rozsudku Súdneho dvora EÚ zo 16. 4. 2015 vo veci C-388/13, Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság proti UPC Magyarország Kft). Aj na základe judikatúry Súdneho dvora EÚ v rozhodnutí vo veci C-388/13 je dôvodný záver, že na posúdenie obchodnej praktiky ako nekalej postačuje, aby výzvy citované v časti I písm. a) a b) výroku prvostupňového rozhodnutia boli čo len spôsobilé negatívne ovplyvniť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa, teda aby mohli len potenciálne ovplyvniť spotrebiteľa v jeho rozhodovaní.

Banková rada NBS po preskúmaní spisového podkladu dospela k záveru, že útvar dohľadu podaním spotrebiteľky (*na ktoré sa odvoláva účastníčka konania v podanom rozklade*) nepreukazoval ani nemusel preukazovať, že agresívna obchodná praktika, ktorej použitia sa účastníčka konania dopustila, skutočne narušila ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa. Predmetné podanie spotrebiteľa predstavovalo len podklad, na základe ktorého útvar dohľadu začal vykonávať dohľad na diaľku nad účastníčkou konania a následne bolo jedným z dôkazných prostriedkov využitých útvarom dohľadu v sankčnom konaní voči účastníčke konania. Pritom útvar dohľadu už aj v prvostupňovom rozhodnutí (na strane 17) jasne uvádza, že uvedené podanie spotrebiteľky svedčí o skutočnosti, že výzva citovaná v časti I písm. a) výroku prvostupňového rozhodnutia bola spôsobilá v priemernom spotrebiteľovi vyvolať obavu, že účastníčka konania bude vykonávať úkony v domácnosti (obydlí) u spotrebiteľa, hoci na to ex lege nie je oprávnená. Pritom aj Banková rada NBS dospela k záveru, že z predmetného podania spotrebiteľky je takáto obava jednoznačne zjavná.

### **K časti VI podaného rozkladu**

V časti VI podaného rozkladu účastníčka konania namietla, že prvostupňový útvar dohľadu v súvislosti s výzvami citovanými v časti I písm. a) a b) prvostupňového výroku uplatnil príliš extenzívny výklad, a to skrývajúc sa pod rúško ochrany spotrebiteľa akoby účelovo hľadal dôvody pre postihnutie účastníčky konania ako podnikateľského subjektu nezohľadňujúc jeho ústavne garantované právo vlastníť majetok, ktorého vrátenia sa účastníčka konania (veriteľka) voči spotrebiteľom oprávnene domáha.

V tejto súvislosti Banková rada NBS po preskúmaní spisového podkladu dospela k záveru, že útvar dohľadu nepochybňoval ústavou garantované právo účastníčky konania vlastníť majetok. Útvar dohľadu zdôrazňoval, že účastníčka konania ako veriteľ (poskytovateľ spotrebiteľských úverov) je povinná postupovať aj v súlade s právnymi predpismi týkajúcimi sa ochrany spotrebiteľa a dodržiavať povinnosti, ktoré pre ňu vyplývajú zo zákonnej úpravy. Pritom je nesporné právo účastníčky konania domáhať sa voči spotrebiteľovi vrátenia dlhu v prípade, ak jej spotrebiteľ (dlžník) neuhradil splatný dlh z úverovej pohľadávky, ktorú voči nemu má účastníčka konania (veriteľka). Účastníčka konania však nemôže zabezpečovať ochranu svojho

práva vlastníť majetok bezmedzne a v rozpore so zákonom. Útvar dohľadu už v prvostupňovom rozhodnutí (na strane 14) správne uviedol, že aj proces vymáhania pohľadávok musí byť vykonávaný v súlade s platnými právnymi predpismi v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov. Účastníčka konania je povinná rešpektovať zákaz uplatňovania agresívnych obchodných praktík. Nesmie postupovať neprímeraným spôsobom, ktorý na spotrebiteľov pôsobí nátlakovo a ktorý využíva či zneužíva slabšie postavenie spotrebiteľa v nepriaznivej situácii, ktorou omeškanie s úhradou dlhu a hrozba súvisiacich negatívnych dôsledkov nepochybne je.

Banková rada NBS po preskúmaní spisového podkladu vyhodnotila ako nedôvodné tvrdenie účastníčky konania, že útvar dohľadu hľadal dôvody, pre ktoré by mohol účastníčku konania postihnúť. Banková rada dospela k záveru, že prvostupňový útvar dohľadu konal v súlade so zákonom, pričom útvar dohľadu v sankčnom konaní voči účastníčke konania vychádzal z viacerých dôkazných prostriedkov, medzi ktoré patrilo aj podanie spotrebiteľky, na základe ktorého útvar dohľadu začal vykonávať dohľad na diaľku nad účastníčkou konania, ale taktiež ďalšie dôkazy predložené samotnou účastníčkou konania. Banková rada tiež dospela k záveru, že napadnuté prvostupňové rozhodnutie bolo vydané na základe vykonaného dokazovania, ktorým bolo nepochybne preukázané, že účastníčka konania sa dopustila použitia nekalej obchodnej praktiky vo forme agresívnej obchodnej praktiky, čím podľa útvaru dohľadu porušila ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s § 7 ods. 1, 4 a 5 zákona č. 250/2007 Z. z., čo je zrejme z výrokovej časti prvostupňového rozhodnutia a čo útvar dohľadu náležite s odbornou starostlivosťou odôvodnil v odôvodnení prvostupňového rozhodnutia.

### **K časti VII podaného rozkladu**

Účastníčka konania v časti VII podaného rozkladu tvrdí, že podľa nej napadnuté prvostupňové rozhodnutie je vydané v rozpore s princípom právnej istoty a s predvídateľnosťou práva ako jedným zo základných prvkov právnej istoty. Nadväzne účastníčka konania toto tvrdenie doplnila námietkou, že kontrolu nad dodržiavaním právnych predpisov v oblasti ochrany spotrebiteľov z pohľadávok iných ako zo spotrebiteľských úverov vykonávala Slovenská obchodná inšpekcia, ktorá do udelenia licencie na poskytovanie spotrebiteľských úverov vykonávala kontrolu aj v oblasti pohľadávok zo spotrebiteľských úverov. Ďalej účastníčka konania namietla, že Slovenská obchodná inšpekcia v rámci kontrolných oprávnení na základe podnetov spotrebiteľov nezistila z jej strany žiadne porušenie právnych predpisov v oblasti ochrany spotrebiteľov, ktoré by malo spočívať v nesprávne použitej textácii výziev adresovaných spotrebiteľom (dlžníkom) a ktoré by vykazovali znaky nekalej obchodnej praktiky. Pritom účastníčka konania potvrdila, že v rámci mimosúdneho inkasa v rozhodnom období používala aj výzvy citované v časti I písm. a) a b) výroku prvostupňového rozhodnutia. V tejto súvislosti účastníčka konania v podanom rozklade vzniesla nové tvrdenie, podľa ktorého Slovenská obchodná inšpekcia pod č. 1493/2016 nevyhodnotila ako nekalú obchodnú praktiku predloženie takej výzvy spotrebiteľovi, ktorá mala totožný text ako je text výzvy citovanej v časti I písm. a) výroku prvostupňového rozhodnutia. Nadväzne účastníčka konania toto tvrdenie doplnila námietkou jej legitímneho očakávania, že ak podľa Slovenskej obchodnej inšpekcie používané texty výziev zasielané spotrebiteľom v rámci mimosúdneho inkasa neobsahujú formuláciu, ktorá by predstavovala porušenie práv spotrebiteľa, tak že ani výzvy účastníčky konania s totožným textom nemajú byť útvarom dohľadu hodnotené ako porušujúce práva spotrebiteľov a že obzvlášť nemajú byť vyhodnotenú ako agresívna obchodná praktika.

Banková rada NBS v nadväznosti na nové tvrdenie účastníčky konania o postupe Slovenskej obchodnej inšpekcie pod č. 1493/2016, na ktorý prvýkrát poukázala účastníčka konania až v podanom rozklade (*a aj to len uvedením čísla podnetu, bez jeho bližšej špecifikácie a bez predloženia jeho kópie*), konštatuje, že na verejne dostupnom oficiálnom webe Slovenskej obchodnej inšpekcie je pod č. 1493/2016 dostupné iba oznámenie o nebezpečných hračkách

na jednotnom trhu EÚ, a to na stránke: <<https://www.soi.sk/sk/Nebezpecne-vyroby/Jednotny-trh-EU/vodna-pistol-s-hlavami-zvieratiek-bazooka-animales-povod-cina.soi>>. Banková rada NBS nemá vedomosť o žiadnej inej veci evidovanej Slovenskou obchodnou inšpekciou (SOI) pod č. 1493/2016, teda nemá vedomosť o účastníckou tvrdenom podnete Slovenskej obchodnej inšpekcie č. 1493/2016, čo bolo predmetom tvrdeného podnetu, čo v tvrdenom prípade Slovenská obchodná inšpekcia posudzovala a či sa tvrdený podnet vôbec týkal problematiky ochrany finančných spotrebiteľov, a to konkrétne z hľadiska rozsahu nedostatkov (porušení) tvoriacich predmet prvostupňového rozhodnutia. Banková rada NBS osobitne poukazuje na skutočnosť, že účastníckou tvrdený podnet Slovenskej obchodnej inšpekcie č. 1493/2016 nie je zverejnený na oficiálnom webovom sídle Slovenskej obchodnej inšpekcie <<https://www.soi.sk/>>. Zo všetkých uvedených dôvodov bolo nemožné druhostupňovo preskúmať účastníckou tvrdený obsah podnetu SOI č. 1493/2016. Zároveň však Banková rada NBS poukazuje na uzákonenú koncentračnú zásadu v konaní vo veciach dohľadu podľa § 24 ods. 3 prvej vete zákona o dohľade (zákona č. 747/2004 Z. z.), ktorý ustanovuje: „*Účastník konania je na podporu a preukázanie svojich tvrdení povinný bezodkladne predložiť listinné a ďalšie dôkazy, ktoré má k dispozícii a navrhnúť iné dôkazy, ktoré sú mu známe; na dôkazy, ktoré účastník konania neuplatnil v prvostupňovom konaní a uplatnil ich v druhostupňovom konaní, sa v druhostupňovom konaní prihliadne len vtedy, ak účastník konania preukáže, že tieto dôkazy bez svojho zapríčinenia objektívne nemohol uplatniť do vydania prvostupňového rozhodnutia.*“. Banková rada NBS aj s poukázaním na účastníckou tvrdené časové označenie podnetu ešte pred rokom 2016 (podnet č. 1493/2016) dospela k záveru, že účastníčka konania ho objektívne mohla uplatniť do vydania prvostupňového rozhodnutia z 20. 6. 2018 v zmysle uzákonenej koncentračnej zásady podľa § 24 ods. 3 zákona č. 747/2004 Z. z.

V tejto súvislosti Banková rada NBS taktiež poukazuje na judikát Najvyššieho súdu SR v jeho rozhodnutí sp. zn. 6SŽ 12/00 zo dňa 16. 6. 2000, podľa ktorého: „*Námietka žalobcu, že pracovníci krajského inšpektorátu nezistili pri prvej kontrole žiadnu závalu, je právne bezvýznamná, keďže uvedená skutočnosť nevylučuje, že pri opakovanej alebo dôslednejšej kontrole môžu byť zistené nedostatky, ktoré sú dôvodom na uloženie pokuty.*“.

Na základe uvedených skutočností Banková rada NBS dospela k záveru, že útvar dohľadu postupoval v súlade so zákonom a judikatúrou Najvyššieho súdu SR.

Účastníčka konania taktiež namietala, že prvostupňovému útvaru dohľadu nič nebránilo využiť menej represívne sankcie a zvoliť postup podľa § 35f ods. 1 písm. b) zákona č. 747/2004 Z. z., a to uložením opatrenia na odstránenie a nápravu zistených nedostatkov. V tejto súvislosti Banková rada NBS dospela k záveru, že už zo samotnej povahy zisteného a postihovaného nedostatku v činnosti účastníčky konania, ktoré prvostupňový útvar dohľadu správne kvalifikoval ako agresívnu obchodnú praktiku, je zrejmé, že celkovo ide o závažný nedostatok spočívajúci v porušení ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. Z uvedených dôvodov a aj s ohľadom na rozsah, dĺžku trvania a následkov zisteného nedostatku, sa javí, že výlučné uloženie opatrenia na odstránenie a nápravu zistených nedostatkov by nebolo dostatočné a primerané. Navyše, neprichádza do úvahy odstránenie (anulovanie) už uskutočneného odoslania výziev účastníčky pre spotrebiteľov. Banková rada NBS po preskúmaní skutkového stavu a spisového podkladu dospela k záveru, že útvar dohľadu sa dostatočným a vyčerpávajúcim spôsobom vysporiadal s odôvodnením sankcie, ktorú účastníčke konania uložil, pričom Banková rada NBS sa plne stotožnila so závermi útvaru dohľadu uvedenými na stranách 33 až 35 prvostupňového rozhodnutia.

## **K časti VIII podaného rozkladu**

Účastníčka konania v časti VIII podaného rozkladu napadla výrok o uložení pokuty, ktorú považuje vzhľadom na charakter porušovanej povinnosti za neprimerane vysokú. Pre prípad, že by Banková rada napadnuté prvostupňové rozhodnutie nezrušila v celom rozsahu, tak účastníčka konania požiadala uloženie pokuty znížiť z dôvodu jej neprimeranosti a nesprávne použitého ukazovateľa rozhodného pre jej výpočet.

V tejto súvislosti Banková rada NBS po preskúmaní spisového podkladu poukazuje na skutočnosť, že útvár dohľadu v napadnutom prvostupňovom rozhodnutí iba podporne pri ukladaní pokuty zohľadnil výšku krátkodobých pohľadávok účastníčky konania. Pritom útvár dohľadu uviedol, že uvedený ukazovateľ zohľadňuje z dôvodu, že údaj o výške krátkodobých pohľadávok predstavuje majetkovú zložku účastníčky konania, respektíve očakávaný účtovný zisk účastníčky konania, ktorý očakáva v bezprostredne nadchádzajúcom období jedného roka.

Účastníčka konania tvrdí, že uvedený argument prvostupňového útvaru dohľadu je „*ekonomický nezmysel*“. Zároveň účastníčka toto svoje tvrdenie doplnila námietkou, že pohľadávky, ktoré odkúpila sú v účtovnej závierke vykázané ako krátkodobé z dôvodu, že všetky pohľadávky sú už po splatnosti, a preto ich nemožno vykazovať v zostave dlhodobých pohľadávok. Ďalej účastníčka konania namietla, že vykázanie odkúpených pohľadávok ako krátkodobých pohľadávok nepredstavuje očakávanie ich vyplatenia v bezprostredne nadchádzajúcom období jedného roka. Nadväzane sa účastníčka konania vyjadrila, že vymożenie odkúpených pohľadávok očakáva v oveľa dlhšom období, zväčša v priebehu 7-15 rokov, kedy účastníčka konania očakáva vrátenie kúpnej ceny zaplatenej za postúpené pohľadávky, čo však podľa tvrdenia účastníčky nebude predstavovať jej zisk.

V súvislosti s námietkou účastníčky o nesprávne použitom ukazovateli, Banková rada NBS po preskúmaní spisového podkladu zdôrazňuje, že údaj o výške krátkodobých pohľadávok nebol rozhodný pre výpočet výšky uloženej pokuty, čo tvrdí účastníčka konania. Útvár dohľadu totiž aj na strane 36 prvostupňového rozhodnutia skonštatoval, že útvár dohľadu pri ukladaní pokuty zohľadnil výšku krátkodobých pohľadávok len podporne. Prvostupňový útvár dohľadu zohľadnil skutočnosť, že uložená pokuta nebude pre účastníčku konania neprimeraná, respektíve likvidačná. V zmysle ustanovenia § 35f ods. 1 zákona o dohľade (zákona č. 747/2004 Z. z.) sú pri ukladaní pokuty rozhodnými kritériá obsiahnuté v ustanovení § 35f ods. 1 zákona č. 747/2004 Z. z., ktorými sú závažnosť, rozsah, dĺžka trvania, následky a povaha zisteného nedostatku.

Banková rada NBS po preskúmaní spisového podkladu dospela k záveru, že pri ukladaní pokuty vychádzal útvár dohľadu z poslednej účtovnej závierky účastníčky konania zostavenej ku dňu 31. 12. 2017 (čo celkom zrejme vyplýva aj zo strany 36 prvostupňového rozhodnutia). Popri už uvedených tvrdeniach účastníčky konania o pohľadávkach po lehote splatnosti a zároveň popri vyjadrení účastníčky, že ich vyplatenie neočakáva v bezprostredne nadchádzajúcom období jedného roka, si osobitnú pozornosť zasluhujú Poznámky ÚčPOD3-01 (ďalej len „Poznámky k účtovnej závierke“; založené v spise č. NBS1-000-018-400 ako listy č. 103-117). Z informácie o vekovej štruktúre pohľadávok, obsiahnutej v Poznámkach k účtovnej závierke, totiž vyplýva, že z celkového objemu krátkodobých pohľadávok, možno prinajmenšom pohľadávky v lehote splatnosti vo výške 551 003 eur označiť za pohľadávky, ktoré predstavujú objem reálne očakávaných úhrad. Aj s poukazaním na uvedené je teda bez ďalšieho zjavné, že uložená pokuta nemôže ohroziť hospodárenie účastníčky konania a nie je pre ňu likvidačná a že v tomto smere je správny záver uvedený v prvostupňovom rozhodnutí.

V súvislosti so všetkými uvedenými skutočnosťami Banková rada NBS na základe uskutočneného druhostupňového konania vrátane preskúmania a zhodnotenia spisového podkladu

dospela k záveru, že prvostupňový útvar dohľadu pri rozhodovaní o uložení sankcie vychádzal zo závažnosti, rozsahu, dĺžky trvania, následkov a povahy zistených nedostatkov, pričom sankcia vo forme pokuty v sume 25 000 eur je uložená v spodnej časti rozpätia sadzby a predstavuje 3,57 % z ústavne konformného základného rozpätia sadzby pokuty rozhodného v čase zisteného porušenia (*teda do 700 000 eur*). Zároveň Banková rada NBS dospela k záveru, že útvar dohľadu v prvostupňovom rozhodnutí vybral a uložil druh sankcií (pokutu a súbežne zákaz používať nekalú obchodnú praktiku) v medziach správneho uváženia a po zohľadnení zákonných kritérií vzhľadom na skutočnosť, že sankcia má represívny účinok aj preventívny účinok, pričom preventívne má pôsobiť nielen na spoločnosť Intrum Slovakia, ale aj na ďalšie dohliadané subjekty finančného trhu s rovnakou či porovnateľnou zákonnou povinnosťou, akú porušila spoločnosť Intrum Slovakia (dohliadaný subjekt finančného trhu, účastníčka konania). Banková rada NBS taktiež dospela k záveru, že útvar dohľadu pri ukladaní pokuty náležite zohľadnil aj odporúčanie Výboru ministrov Rady Európy č. R (91)1 a jeho zásadu 2, podľa ktorej: „(...) *Ak sa v čase spáchania na čin vzťahovala menej prísna sankcia, nie je možné uložiť prísnejšiu sankciu, ktorá bola zavedená neskôr.*“. Ešte pred vydaním prvostupňového rozhodnutia totiž bola zvýšená horná hranica sadzby pokuty podľa § 35f ods. 1 písm. a) zákona o dohľade tak, že horná hranica tejto sadzby pokuty bola novelizačným zákonom č. 279/2017 Z. z. od 15. 12. 2017 zvýšená zo 700 000 eur na 1 000 000 eur. Pritom však prvostupňový útvar dohľadu ústavne konformne uložil sankciu podľa rozhodného znenia zákona o dohľade účinného počas absolútnej väčšiny rozhodného obdobia (od 18. 4. 2017 do 22. 12. 2017), kedy nastali porušenia (nedostatky) v činnosti spoločnosti Intrum Slovakia uvedené v prvostupňovom rozhodnutí a kedy bola rozhodná horná hranica sadzby pokuty do 700 000 eur, čo je pre účastníčku konania priaznivejšie.

Banková rada NBS na základe uskutočneného druhostupňového konania vrátane preskúmania, posúdenia a zhodnotenia písomných dôkazov tvoriacich spisový podklad celkovo považuje za preukázané, že účastníčka konania svojim konaním porušila príslušné ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľov tak, ako je to uvedené vo výroku a odôvodnení tohto druhostupňového rozhodnutia.

### **K zmene prvostupňového rozhodnutia:**

Banková rada NBS po preskúmaní veci zistila, že vo výroku prvostupňového rozhodnutia sp. č. NBS1-000-018-400, č. z. 100-000-105-448 z 20. 6. 2018, a to v časti I prvostupňového výroku o uložení pokuty v sume 25 000 eur za porušenie zákona o ochrane spotrebiteľov je uvedené porušenie § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľov, ale nie je uvedené v spojitosti s § 7 ods. 1 a 5 zákona o ochrane spotrebiteľov (zákona č. 250/2007 Z. z.). Spomenutý § 7 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľov ustanovuje: „*Nekalé obchodné praktiky sú zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie.*“. Nadväzne § 7 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľov ustanovuje: „*Používanie nekalých obchodných praktík sa zakazuje aj v súvislosti s plnením záväzku spotrebiteľa vrátane vymáhania pohľadávky vyplývajúcej zo spotrebiteľskej zmluvy.*“. Taktiež v prvostupňovom výroku nie je uvedené porušenie § 7 ods. 4 v spojitosti s § 9 zákona o ochrane spotrebiteľov. Pritom § 7 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľov ustanovuje: „*Za nekalú obchodnú praktiku sa považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania podľa § 8 a agresívna obchodná praktika podľa § 9. Zoznam obchodných praktík, ktoré sa za každých okolností považujú za nekalé, je v prílohe č. 1.*“. Zároveň § 9 zákona o ochrane spotrebiteľov ustanovuje „*Pri určení, či sa v agresívnej obchodnej praktike používa obťažovanie, nátlak vrátane použitia fyzickej sily alebo neprimeraný vplyv, berú sa do úvahy*

- a) jej načasovanie, miesto, povaha alebo dĺžka trvania,
- b) použitie hrozby alebo hanlivého jazyka alebo správania,
- c) zneužívanie predávajúcim osobného nešťastia alebo okolnosti, ktoré sú predávajúcemu známe a ktoré sú také vážne, že môžu zhoršiť úsudok spotrebiteľa, na ovplyvnenie rozhodnutia spotrebiteľa so zreteľom na produkt,

- d) *sťažujúce alebo neprimerané mimozmluvné prekážky, ktoré dáva predávajúci, ak si spotrebiteľ želá vykonať práva podľa zmluvy vrátane práva vypovedať zmluvu alebo zmeniť produkt alebo predávajúceho,*  
e) *hrozba podniknúť kroky, ktoré nemožno podniknúť legálne.“.*

Z uvedených dôvodov Banková rada NBS predmetné ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľov doplnila na príslušné miesto do výrokovvej časti tohto druhostupňového rozhodnutia.

Banková rada NBS po preskúmaní spisového podkladu vyhodnotila za preukázané, že spoločnosť Intrum Slovakia účastníčka konania sa agresívnych nekalých obchodných praktík popísaných vo výroku tohto druhostupňového rozhodnutia dopustila viacnásobne, najmenej voči takému počtu spotrebiteľov, ktorý spoločnosť Intrum Slovakia (účastníčka konania) uviedla útvaru dohľadu a ktorých počet je teraz doplnený aj do výroku tohto druhostupňového rozhodnutia. Banková rada NBS – *aj na základe účastníckou predložených vyjadrení a dôkazných podkladov* – dospela k záveru, že ide o všetky výzvy s protiprávnou textáciou, ktoré účastníčka konania v rozhodnom období zaslala spotrebiteľom-dlžníkom.

V tomto kontexte Banková rada NBS upravila časti I písm. a) a b) výroku prvostupňového rozhodnutia. Banková rada tiež formálne skorigovala časť I výroku prvostupňového rozhodnutia tak, ako je to uvedené vo výroku tohto druhostupňového rozhodnutia, pričom však išlo len o čiastkové spresnenia znenia výroku prvostupňového rozhodnutia (vrátane opravy zrejmych písárskych nedopatrení), ktoré reflektujú zistené skutočnosti zrejme už z obsahu prvostupňového rozhodnutia.

Zároveň v súvislosti s riešením prípadu spoločnosti Intrum Slovakia (ako dohliadaného subjektu finančného trhu v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov a v oblasti spotrebiteľských úverov) je potrebné pre úplnosť poukázať aj na ustanovenia § 19 ods. 4, § 35h ods. 1, § 45c ods. 1 a § 45d ods. 1 zákona o dohľade nad finančným trhom a § 23 ods. 8 (*pôvodne § 23 ods. 5 do 22. 11. 2015 a § 23 ods. 6 do 31. 12. 2016*), § 25f ods. 1 a § 25g zákona o spotrebiteľských úveroch (zákona č. 129/2010 Z. z.), ktoré zakotvujú, že premlčacie lehoty na uloženie pokuty, zákazu používať nekalé obchodné praktiky alebo inej sankcie dohliadanému subjektu (teda aj dohliadanému subjektu v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov a spotrebiteľských úverov) za nedostatok zistený pri výkone dohľadu sa prerušujú vždy, keď nastala skutočnosť zakladajúca prerušenie lehoty podľa zákona s tým, že medzi tieto skutočnosti patria taktiež jednotlivé rozhodnutia a iné jednotlivé úkony vykonané v konaní vedenom pre zistený nedostatok v činnosti dohliadaného subjektu (vrátane oznámenia o začatí konania), pričom od každého prerušenia premlčania začínajú plynúť nové premlčacie lehoty. Tieto skutočnosti znamenajú, že v prípade spoločnosti Intrum Slovakia sa premlčacie lehoty už viackrát opätovne prerušili a vždy začali plynúť nové premlčacie lehoty tak, že napríklad oznámením zo dňa 15. 12. 2017 o začatí konania (sp. č. NBS1-000-018-400, č. z. 100-000-075-728), výzvou zo dňa 23. 4. 2018 na vyjadrenie sa k spisovému podkladu, prvostupňovým rozhodnutím NBS, útvaru dohľadu sp. č. NBS1-000-018-400, č. z. 100-000-105-448 zo dňa 20. 6. 2018 a následne aj týmto druhostupňovým rozhodnutím sa opätovne prerušili (prerušujú sa) premlčacie lehoty a vždy začali (začínajú) plynúť nové premlčacie lehoty.

Účastníčka konania (spoločnosť Intrum Slovakia s.r.o.) je – *vzhľadom na § 34 a § 35h ods. 7 zákona o dohľade a na zákon o finančnej kontrole a audite (zákon č. 357/2015 Z. z. v znení neskorších predpisov)* – povinná uloženú pokutu v sume 25 000 eur, ktorej výnos je príjmom štátneho rozpočtu SR, zaplatiť na príslušný účet Úradu vládneho auditu vedený v Štátnej pokladnici, ktorý vo formáte IBAN má číslo SK258180000007000550741, s uvedením variabilného symbolu (VS): 35831154, konštantného symbolu (KS): 0558 a špecifického symbolu (ŠS): 000018400, a to do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti tohto rozhodnutia.

Banková rada NBS na základe preskúmaní spisového podkladu a všetkých uvedených skutočností celkovo dospela k záveru, že prvostupňový útvar dohľadu náležite preskúmal skutkový a právny stav vo veci spoločnosti Intrum Slovakia a že hodnotenie zistených skutočností a získaných dôkazov bolo pri prvostupňovom rozhodovaní vykonané v medziach zákonom povolenej voľnej úvahy (správneho uváženia) v súlade s ustanovením § 24 ods. 11 zákona o dohľade nad finančným trhom. Pritom Banková rada NBS dospela k záveru, že nebolo potrebné vykonanie ďalších dôkazov. Vzhľadom na skutočnosť, že prvostupňové rozhodnutie NBS bolo vydané po správnom zistení skutkového stavu, Banková rada NBS konštatuje, že sa stotožňuje so skutkovými zisteniami získanými v rámci prvostupňového konania a vykonaným právnym posúdením a nie je dôvod na zrušenie prvostupňového rozhodnutia NBS. Preto Banková rada NBS, popri už opísanom čiastkovom formálnom skorigovaní výroku prvostupňového rozhodnutia, zároveň rozklad účastníčky konania zamietla.

Vychádzajúc z uvedeného skutkového a právneho stavu a jeho vyhodnotenia Banková rada NBS na základe § 29 ods. 4 a podľa § 32 ods. 1 a 2 zákona o dohľade nad finančným trhom rozhodla tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto druhostupňového rozhodnutia.