

ROZHODNUTIE

Národná banka Slovenska, ako orgán dohľadu príslušný na konanie a rozhodovanie v prvom stupni podľa ustanovenia § 1 ods. 2, § 1 ods. 3 písm. a) a c) v spojení s ustanovením § 5 ods. 1 a 2, § 16 ods. 1 a 2 a § 29 ods. 1 a § 35a zákona č. 747/2004 Z. z. o dohľade nad finančným trhom a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 747/2004 Z. z.“) útvár dohľadu nad finančným trhom, úsek dohľadu a ochrany finančného spotrebiteľa podľa § 29 ods. 1 zákona č. 747/2004 Z. z. (ďalej len „Národná banka Slovenska“, „NBS“ alebo „orgán dohľadu“)

ukladá

spoločnosti Prima banka Slovensko, a.s. so sídlom Hodžova 11, 010 11 Žilina, IČO: 31 575 951, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, Oddiel: Sa, Vložka číslo: 148/L (ďalej len „spoločnosť Prima banka“ alebo „účastníčka konania“) za porušenie:

- I. ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s ustanovením § 7 ods. 1, ods. 4 a § 8 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení účinnom v čase spáchania porušenia (ďalej len „zákon č. 250/2007 Z. z.“) tým, že v období od 9. 1. 2019 do 17. 7. 2019 počas reklamnej kampane 5 % počas celej doby sporenia, konkrétne v reklame spojenej s propagáciou, ponukou a podporou predaja služby sporiaceho účtu k Osobnému účtu uverejňovanej v týždenníku Plus 7 dní opomenula zreteľne uviesť podstatné informácie o sporiacom účte, konkrétne dobu sporenia, minimálnu a maximálnu výšku vkladu, a to aspoň odkazom na tieto podstatné informácie, ktoré priemerný spotrebiteľ potrebuje na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, čím mohla zapríčiniť, že spotrebiteľ urobil rozhodnutie o návšteve prevádzkových priestoroch účastníčky konania, ktoré by inak neurobil, a tým sa dopustila používania klamlivej obchodnej praktiky;
- II. ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s ustanovením § 7 ods. 1, ods. 4 a § 8 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z. z. tým, že v období od 1. 1. 2017 do 16. 11. 2020 počas reklamnej kampane 5 % počas celej doby sporenia, konkrétne v reklame spojenej s propagáciou, ponukou a podporou predaja služby sporiaceho účtu umiestnenej na prostriedkoch mestskej hromadnej dopravy premávajúcej v Bratislave, opomenula zreteľne uviesť podstatné informácie

o sporiacom účte, konkrétne povinnosť zriadenia osobného účtu, študentského účtu alebo detského účtu, dobu sporenia, minimálnu a maximálnu výšku vkladu, ktoré priemerný spotrebiteľ potrebuje na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, čím mohla zapríčiniť, že spotrebiteľ urobil rozhodnutie o návšteve prevádzkových priestorov účastníčky konania, ktoré by inak neurobil, a tým sa dopustila používania klamlivej obchodnej praktiky;

III. ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) v spojení s ustanovením § 7 ods. 1, ods. 4 a § 8 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z. z. tým, že v období od 5. 1. 2019 do 31. 7. 2019 počas reklamnej kampane *5 % počas celej doby sporenia*, konkrétne v reklame spojenej s propagáciou, ponukou a podporou predaja služby sporiaceho účtu k Osobnému účtu uvedenej vo video reklame vysielanej na televíznej stanici Markíza, opomenula zreteľne uviesť podstatné informácie o sporiacom účte, konkrétne dobu sporenia, minimálne a maximálne sumy vkladu, ktoré priemerný spotrebiteľ potrebuje na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, čím mohla zapríčiniť, že spotrebiteľ urobil rozhodnutie návšteve prevádzkových priestorov účastníčky konania, ktoré by inak neurobil, a tým sa dopustila používania klamlivej obchodnej praktiky,

podľa ustanovenia § 35f ods. 1 písm. c) v spojení s ustanovením § 35e ods. 1 písm. a) a § 35h ods. 1 zákona č. 747/2004 Z. z. **zákaz používať nekalú obchodnú praktiku** priamo spojenú s propagáciou, ponukou a podporou predaja služby sporiacich účtov, v ktorej účastníčka konania uvádza výšku úrokovej sadzby úročiacu vklad na sporiacom účte, ale opomína zreteľne uviesť ďalšie podstatné informácie o sporiacich účtoch, konkrétne povinnosť zriadenia osobného účtu, študentského účtu alebo detského účtu, dobu sporenia, minimálnu a maximálnu výšku vkladu, ktoré umožňujú priemernému spotrebiteľovi vykonať informované rozhodnutie o obchodnej transakcii, a to aspoň odkazom na tieto podstatné informácie, ak ich nie je objektívne možné uviesť priamo v obchodnej komunikácii.

O d ô v o d n e n i e

Predmet konania pred orgánom dohľadu a priebeh konania

1. Podľa ustanovenia § 1 ods. 2 a ods. 3 písm. a) a c) zákona č. 747/2004 Z. z. Národná banka Slovenska vykonáva dohľad v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov nad dohliadanými subjektmi finančného trhu, vrátane bánk a pobočiek zahraničných bánk. Účastníčka konania je bankou oprávnenou prijímať vklady, poskytovať úvery alebo vykonávať ďalšie bankové činnosti podľa ustanovenia § 2 ods. 2 zákona č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o bankách“). Uvedené údaje o účastníčke konania sú zverejnené na webovom sídle obchodného registra (www.orsr.sk), ako aj na webovom sídle Národnej banky Slovenska v sekcii subjektov finančného trhu (www.subjekty.nbs.sk).

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

3. Dňa 12. 2. 2019 bolo Národnej banke Slovenska doručené prostredníctvom webového formulára podanie spotrebiteľa – pani XXXX XXXXXXXXXXX, trvale bytom XXXXXXXXXXXXX,

XXXXXXXXXXXX (ďalej len „spotrebiteľ“), číslo záznamu: 100-000-153-432, založené v spise č.: NBS1-000-049-731 (ďalej len „podanie spotrebiteľa“). Spotrebiteľ v predmetnom podaní uviedol nasledovné: *Rada by som týmto podala sťažnosť na nekalú reklamu, ktorú používa Prima banka Slovensko, a. s. v TV a to pri reklamovaní sporenia k účtu, kde sľubujú úrok 5 % ročne. Nikde v TV reklame nebolo uvedené, že takýto úrok je možné získať len vo vzťahu k sume maximálne 50 EUR mesačne, čo považujem za zavádzajúce. Preto Vás v NBS chcem požiadať o to, aby ste prešetrili nekalosť tejto reklamy a prijali nejaké opatrenia tak, aby spotrebiteľia neboli takto zavádzaní.*

4. Na základe podania spotrebiteľa vykonal orgán dohľadu dohľad na dialku, pričom predmetom vykonaného dohľadu bola, okrem iného, aj činnosť dohliadaného subjektu v rámci marketingovej kampane s názvom *5 % počas celej doby sporenia* súvisiaca s propagáciou finančnej služby označovanej ako *Sporenie k Osobnému účtu, Sporenie k Študentskému účtu, Sporenie k Detskému účtu* s úrokovou sadzbou 5 % (ďalej súhrnne aj ako „sporenie“ alebo „propagované produkty“ alebo „sporiace účty“). V súvislosti s vyššie uvedeným orgán dohľadu pripomína, že propagované produkty možno ich povahou priradiť k sporiacim účtom, pričom sám dohliadaný subjekt ich vo *Všeobecných obchodných podmienkach Prima banka Slovensko, a.s.* účinných od 1. 5. 2019 (ďalej aj ako „VOP“) tak aj označuje. Z VOP vyplýva, že účastník konania vedie sporiace účty iba klientom, ktorí zároveň využívajú služby bežného účtu, konkrétne tie s produktovým označením *Osobný účet, Študentský účet alebo Detský účet*.

5. Orgán dohľadu pri výkone dohľadu na dialku informoval účastníčku konania o zistených nedostatkoch v liste s názvom *Výzva na preverenie a nápravu postupu pri propagácii „sporiacich produktov s úrokovou sadzbou 5 % p.a.“ a produktu „termínovaný vklad“* zo dňa 26. 6. 2019 (ďalej len „Výzva zo dňa 26. 6. 2019“). Účastníčka konania odpovedala na predmetný list orgánu dohľadu vyjadrením zo dňa 19. 7. 2019.

6. Konanie pod č. NBS1-000-049-731 sa začalo dňa 16. 11. 2020 doručením Oznámenia o začatí konania zo dňa 6. 11. 2020 účastníčke konania, č. z. 100-000-258-893.

7. Účastníčka konania ešte pred zaslaním vyjadrenia zo dňa 14. 12. 2020, požiadala dňa 2. 12. 2020, č. z. 100-000-264-075, o oboznámenie sa so spisovým podkladom ku konaniu. Účastníčka konania sa oboznámila s obsahom spisového podkladu dňa 10. 12. 2020, o čom bola spísaná zápisnica, č. z. 100-000-264-317.

8. Oznámením o oprave chyby v písaní v písomnom vyhotovení Oznámenia o začatí konania zo dňa 10. 5. 2021, č. z. 100-000-287-152, doručeným dňa 14. 5. 2021, bola účastníčke konania oznámená skutočnosť, že orgán dohľadu zistil, že Oznámenie o začatí konania obsahuje chybu v písaní. Správnym číslom vedeného konania je č. NBS1-000-049-731, namiesto pôvodne oznámeného čísla konania č. NBS1-000-034-092. Pod číslom spisu NBS1-000-034-092 bol vykonávaný dohľad na dialku, z ktorého informácie orgán dohľadu použil pre konanie č. NBS1-000-049-731. O uvedenej chybe bol účastníčka konania informovaná už dňa 10. 12. 2020 počas úkonu oboznámenia sa so spisovým podkladom k predmetnému konaniu vedenému orgánom dohľadu. O uvedenom svedčí aj Zápisnica z oboznámenia sa účastníčky konania so spisovým podkladom, č. z. 100-000-264-317, ktorá bola podpísaná osobou poverenou účastníčkou konania.

9. Orgán dohľadu zaslal účastníčke konania za účelom doplnenia informácií opätovnú výzvu na predloženie podkladov a informáciu zo dňa 27. 5. 2021, č. z. 100-000-287-863.

10. Na základe výzvy zo dňa 16. 6. 2021, č. z. 100-000-292-869, doručenej účastníčke konania dňa 22. 6. 2021, sa účastníčka konania dňa 30. 6. 2021 oboznámila s obsahom spisového podkladu v zmysle § 26 zákona č. 747/2004 Z. z., o čom bola spísaná zápisnica, č. z. 100-000-294-835. Účastníčka konania sa k spisovému podkladu vyjadrila písomne dňa 21. 7. 2021, č. z. 100-000-298-393.

11. V ďalšom texte sú tieto vyjadrenia označené skrátené ako *list/oznámenie orgánu dohľadu zo dňa* s uvedením dátumu alebo názvom procesného úkonu a dátumom.

12. Orgán dohľadu vydal v konaní rozhodnutie o uložení sankcie, č. spisu: NBS1-000-049-731, č. z: 100-000-305-689 zo dňa 20. 9. 2021, ktoré bolo dňa 24. 9. 2021 doručené účastníčke konania (ďalej len „*prvostupňové rozhodnutie*“). V prvostupňovom rozhodnutí orgán dohľadu uložil účastníčke konania podľa ustanovení § 35f ods. 1 písm. c) v spojení s ustanovením § 35h ods. 1 zákona č. 747/2004 Z. z. zákaz používať nekalé obchodné praktiky.

13. Účastníčka konania podala voči prvostupňovému rozhodnutiu rozklad – dokument označený ako *Rozklad voči rozhodnutiu o uložení sankcie*, ktorý bol orgánu dohľadu doručený dňa 7. 10. 2021, č. z.: 100-000-309-129 (ďalej len „*rozklad*“). Keďže orgán dohľadu ako prvostupňový orgán dohľadu dospel k záveru, že rozkladu nemôže vyhovieť podľa ustanovenia § 30 ods. 2 zákona č. 747/2004 Z. z., predložil ho spolu s prvostupňovým rozhodnutím Bankovej rade Národnej banke Slovenska (ďalej len „*druhostupňový orgán dohľadu*“ alebo „*Banková rada NBS*“). Banková rada NBS, uskutočnila druhostupňové konanie o rozklade, v ktorom dňa 15. 3. 2022 vydala rozhodnutie, ktorým zrušila prvostupňové rozhodnutie a vec vrátila na ďalšie prvostupňové konanie (ďalej len „*druhostupňové rozhodnutie*“).

Dôkazy a podklady v konaní

14. Súčasťou spisového podkladu sa stali a ako dôkazné prostriedky boli použité vyjadrenia účastníčky konania vrátane ich príloh.

15. Účastníčka konania poskytla k spisu č. NBS1-000-049-731 na výzvy orgánu dohľadu tieto vyjadrenia:

- a) dňa 14. 12. 2020 *Vyjadrenie k oznámeniu o začatí konania* č. z. 100-000-193-307. Súčasťou vyjadrenia k oznámeniu o začatí konania je aj právna analýza vypracovaná advokátskou kanceláriou Squire, Patton & Boggs, s ktorou sa účastníčka konania stotožňuje v plnom rozsahu a túto analýzu považuje za súčasť vlastného vyjadrenia k oznámeniu o začatí konania;
- b) dňa 14. 12. 2020 *Výzva na preloženie informácií a podkladov – odpoveď* spolu s prílohami na CD-nosiči, č. z. 100-000-265-125;
- c) dňa 7. 6. 2021 *Opätovná výzva na predloženie podkladov a informácií- odpoveď*, č. z. 100-000- 291-679;
- d) dňa 21. 7. 2021 emailová odpoveď na výzvu na vyjadrenie sa k spisovým podkladom ku konaniu NBS1-000-049-731, č. z. 100-000-298-393;

- e) dňa 29. 7. 2022 odpoveď k *Výzve na predloženie podkladov a informácií. Vyjadrenie účastníka konania* spolu s prílohami na CD-nosiči, č. z. 100-000-364-962;
- f) dňa 31. 8. 2022 odpoveď k *Výzve na predloženie podkladov a informácií. Vyjadrenie účastníka konania*, č. z. 100-000-383-543.

V ďalšom texte sú tieto vyjadrenia označené skráteno ako „vyjadrenie účastníčky konania zo dňa“ s uvedením dátumu alebo názvom procesného úkonu a dátumom.

Zhrnutie ostatných použitých dôkazov

- a) úradný záznam č. 100-000-231-231 o založení fotokópií podkladov (zapísaných na neprepisovateľnom CD nosiči) z vykonaného dohľadu na diaľku pod č. sp. NBS1-000-034-092, ktoré súčasťou sú aj použité dôkazné prostriedky, a to:
 - podanie finančného spotrebiteľa zo dňa 12. 2. 2019, č. z. 100-000-153-432;
 - Marketingová kampaň *5 % počas celej doby sporenia* a produktová kampaň *Skvelý úrok na termínovanom vklade* (analýza) zo dňa 25. 3. 2019, č. z. 100-000-161-321;
 - obrazové súbory (screenshoty) s popisom náhľadu a uvedením URL adresy zo dňa 25. 3. 2019, č. z. 100-00-161-322;
 - *3_screenshot-primabanka-sk-sporenie-2019-03-25-10_16_16.pdf* obsahujúci náhľad po aktivovaní odkazu s názvom *Sporenie a vklady (presmerovanie na časť „úvod“)* _URL_adresa: <https://www.primabanka.sk/sporenie>;
 - *3.1_screenshot-primabanka-sk-sporenie-k-osobnemu-uctu-2019-03-25-10_16_48.pdf* obsahujúci náhľad po aktivovaní odkazu s názvom *Sporenie k Osobnému účtu* _URL_adresa: <https://www.primabanka.sk/sporenie-k-osobnemu-uctu>;
 - *3.2_screenshot-primabanka-sk-sporenie-k-studentskemu-uctu-2019-03-25-10_17_13.pdf* obsahujúci náhľad po aktivovaní odkazu s názvom *Sporenie k Študentskému účtu* _URL_adresa: <https://www.primabanka.sk/sporenie-k-studentskemu-uctu>;
 - *3.3_screenshot-primabanka-sk-sporenie-k-detskemu-uctu-2019-03-25-10_17_41.pdf* obsahujúci náhľad po aktivovaní odkazu s názvom *Sporenie k Detskému účtu* _URL_adresa: <https://www.primabanka.sk/sporenie-k-detskemu-uctu>;
 - obrazový súbor s názvom *Prima-banka-Sporenie-1-Autobus-68-2019-01-13.jpeg*;
 - obrazový súbor s názvom *prima-banka-sporenie-aj-pre-deti-a-studentov-plus-7-dni-2019-01-10.jpeg*;
 - úradný záznam č. 100-000-170-701 obsahujúci dokument s názvom *Všeobecné obchodné podmienky Prima banka Slovensko, a.s.* účinné od 1. 5. 2019 (ďalej len „VOP“);
 - list Národnej banky Slovenska zo dňa 28. 6. 2019, označený ako *Výzva na preverenie a nápravu postupov pri propagácii sporiacich produktov s úrokovou sadzbou 5% p. a. a produktu Termínovaný vklad s úrokom 1,5 % p.a.*, č. z.: 100-000-172-726, spolu s grafickými Prílohami č. 1 až 8.;

- list účastníčky konania - spoločnosti Prima banka Slovensko, a.s. zo dňa 19. 7. 2019 označený ako Vyjadrenie kvýzve na preverenie a nápravu postupov pri propagácii sporiacich produktov s úrokovou sadzbou 5 % p. a. a produktu Termínovaný vklad s úrokom 1,5 % p.a. zo dňa 19. 6. 2019;
 - dokument Národnej banky Slovenska s názvom *Hodnotiaca správa* zo dňa 28. 8. 2019 spolu s grafickou Prílohou č. 1;
 - úradný záznam č. 100-000-217-940 zo dňa 7. 2. 2020 spolu CD nosičom obsahujúci prílohy k úradnému záznamu č. 100-000-217-940 a to:
 - video súbor s názvom *prima-banka-sporenie-5-percent-markiza-2020-01-05.mp4*,
 - obrazový súbor s názvom *prima-sporenie-predná strana-plus-7-dní-2020-01-10*.
- b) úradný záznam č. 100-000-256-161 zo dňa 21. 10. 2021 o dokazovaní prehliadnutím video reklamy vo formáte mp4. s názvom *prima-banka-sporenie-5-percent-markiza-2019-01-07.mp4*) a exteriérovej reklamy vo formáte jpg. uložených na CD-nosiči s názvom:
- obrazový súbor s názvom *primabanka-sporenie-bus68-11.02.2019.jpg* (exteriérová reklama),
 - obrazový súbor s názvom *primabanka-sporenie-bus68-15.05.2019.jpg* (exteriérová reklama),
 - obrazový súbor s názvom *primabanka-sporenie-bus68-25.5.2019.jpg* (exteriérová reklama),
 - obrazový súbor s názvom *primabanka-sporenie-električka8-08.02.2019.jpg* (exteriérová reklama);
- c) úradný záznam č. 100-000-287-802 zo dňa 13. 5. 2021, ktorého súčasťou je CD-nosič obsahujúci:
- video súbor s názvom *prima-sporenie-5-percent-plus-2020-01-05* vo formáte .mp4 (video reklama),
 - obrazový súbor s názvom *banner-exteriérová reklama 13.04.2021*. vo formáte .jpg,
 - obrazový súbor s názvom *primabanka-električka* vo formáte .jpg,
 - Zverejnenie k účtu, osobnému účtu, účtu sporenia a vkladovému účtu (fyzická osoba nepodnikateľ) účinné od 1. 9. 2020 vydané Slovenskou sporiteľnou, a.s.,
 - Obchodné podmienky pre zriaďovanie a vedenie účtov vydané bankou Fio banka, a.s., prostredníctvom organizačnej zložky Fio banka, a.s., pobočka zahraničnej banky účinné od 21. 12. 2018,
 - Obchodné podmienky Tatra banky, a.s. k Sporeniu k účtu účinné od 30. 6. 2020,
 - Obchodné podmienky pre vkladové produkty vydané Poštovou bankou, a.s. účinné od 24. 12. 2020,
 - Oznámenie o úrokových sadzbách pre predávané produkty – fyzické osoby 01/2021 vydané Poštovou bankou, a.s.,

- Príloha č. 1 k OP pre vkladové produkty s účinnosťou od 1. 2. 2021 vydané Poštovou bankou, a.s.,
 - Všeobecné obchodné podmienky VÚB, a.s. pre depozitné produkty účinné od 1. 6. 2020,
 - Produktové obchodné podmienky pre účty a vklady UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a. s. pobočka zahraničnej banky účinné od 1. 9. 2018,
 - Produktový list Sporiaci účet/Sporiaci účet Premium vydaný spoločnosťou UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a. s. pobočka zahraničnej banky,
 - Úrokové sazby pre fyzické osoby – občania - eurové vklady vydané Československou obchodnou bankou, a.s. s účinnosťou od 1. 8. 2020,
 - Podmienky vedenia ČSOB sporiacich účtov vydané Československou obchodnou bankou, a.s. s účinnosťou od 1. 2. 2020,
- d) úradný záznam č. 100-000-287-807 zo dňa 13. 5. 2021, ktorého súčasťou je CD-nosič obsahujúci:
- titulnú stranu spoločenského týždenníka Plus 7 dní zo dňa 6. 8. 2020, číslo 32,
 - video súbor s názvom *Prima banka - Sporenie k Osobnému účtu s úrokom 5,0% ročne - YouTube - Google Chrome 2021-04-30 12-45-04* vo formáte mp4.
- e) Doplnenie prílohy k Opätovnej výzve na predloženie podkladov a informácie zaslané orgánom dohľadu účastníčke konania dňa 1. 6. 2021, č. z. 100-000-290-547;
- f) Mailová komunikácia zo dňa 12. 5. 2021 medzi orgánom dohľadu a účastníčkou konania k nahliadnutiu do spisu, č. z.: 100-000-294-785;
- g) Výzva na oboznámenie sa účastníčky konania so spisovým podkladom ku konaniu č. NBS1-000-049-731 a na vyjadrenie sa k nemu zo dňa 16. 6. 2021, č. z. 100-000-292-869;
- h) Účtovná závierka účastníčky konania za rok 2019, ktorej obsahom je aj účtovná závierka za rok končiaci k 31. 12. 2019, č. z. 100-000-294-737;
- i) Zápisnica o oboznámení sa so spisovým podkladom zo dňa 30. 6. 2021, č. z.: 100-000-294-835.
- j) Úrad úradný záznam č. 100-000-287-807 zo dňa 13. 5. 2021, ktorého súčasťou je CD-nosič obsahujúci titulnú stranu spoločenského týždenníka Plus 7 dní zo dňa 6. 8. 2020, číslo 32,
- k) úradný záznam č. 100-000-355-483 zo dňa 27. 6. 2022, ktorého súčasťou je CD-nosič obsahujúci:
- video súbor s názvom *prima-sporenie-5-percent-plus-2022-01-25* vo formáte .mp4 (video reklama),
 - obrazový súbor s názvom *električka-5%ročnepočascelejdobysporenia-02.11.2021* vo formáte .jpg,
 - obrazový súbor s názvom *električka-5%ročnepočascelejdobysporenia-03.02.2022* vo formáte .jpg,

- obrazový súbor s názvom *print-5%ročnepočascelejdobysporenia-31.01.2022* vo formáte .jpg.

16. Obrazové a obrazovo-zvukové záznamy vo formáte .png, .jpeg, .mp4., ktoré sa stali prostredníctvom úradných záznamov dôkazmi použitými v tomto konaní, získal orgán dohľadu pri výkone dohľadu na diaľku alebo priamo v konaní z webovej stránky www.finecim.sk. Webová stránka finecim.sk je prevádzkovaná spoločnosťou Market Vision Slovakia, s.r.o., so sídlom Ružová dolina 6, Bratislava 821 08, IČO: 35 949 376, ktorej služby v oblasti monitoringu reklamnej činnosti poskytovateľov finančných služieb využíva orgán dohľadu na základe objednávky č. 4519000341 zo dňa 18. 1. 2019.

Zápisnica o oboznámení sa s podkladom

17. Orgán dohľadu v súlade s ustanovením § 26 zákona č. 747/2004 Z. z. vyzval listom zo dňa 16. 6. 2021 a účastníčku konania na oboznámenie sa so spisovým podkladom ku konaniu č. NBS1-000-049-731 a na vyjadrenie sa k nemu, a to v lehote 7 pracovných dní odo dňa uskutočnenia sa oboznámenia so spisovým podkladom. Výzva na oboznámenie sa so spisovým podkladom ku konaniu a na vyjadrenie sa k nemu bola účastníčke konania doručená dňa 22. 6. 2021.

18. Účastníčka konania, zastúpená zamestnancom XXXXXXXX XXXXXXXXXXXX, konajúcim na základe poverenia zo dňa 1. 2. 2021, totožnosť ktorého bola overená prostredníctvom občianskeho preukazu, sa dostavil dňa 30. 6. 2021 do sídla NBS na oboznámenie sa so spisovým podkladom. Účastníčka konania sa oboznámila so spisovým podkladom ku konaniu, proti jeho obsahu neuviedla žiadne námietky a do tohto nedoplnila žiadne nové dôkazy. Orgán dohľadu vyhotovil z oboznámenia sa účastníčky konania so spisovým podkladom zápisnicu, č. z. 100-000-289-150, zo dňa 30. 6. 2021.

19. Obdobne po zrušení prvostupňového rozhodnutia Bankovou radou NBS, na základe výzvy zo dňa 19. 9. 2022, č. z. 100-000-389-820, doručenej účastníčke konania dňa 22. 9. 2022, sa účastníčka konania dňa 29. 9. 2022 oboznámila s obsahom spisového podkladu v zmysle § 26 zákona č. 747/2004 Z. z., o čom bola spísaná zápisnica, č. z. 100-000-396-490. Účastníčka konania orgánu dohľadu dňa 6. 10. 2022, č. z. 100-000-411-735 oznámila, že svoje právo vyjadriť sa k spisovému podkladu nevyužije.

Skutkový stav

20. Orgán dohľadu za účelom zdokumentovania skutkového stavu vykonal nasledovné dokazovanie:

Printová reklama

21. Orgán dohľadu vykonal dokazovanie oboznámením sa s obrazovým záznamom s názvom *prima-banka-sporenie-aj-pre-deti-a-studentov-plus-7-dni-2019-01-10.jpeg*, č. z. 100-000-231-231, ktorá zachytáva reklamu propagujúcu sporiaci účet. Tá bola uverejnená v týždenníku Plus 7 dní vydávaným spoločnosťou News and Media Holding a.s.

22. Orgán dohľadu vykonal ďalšie dokazovanie oboznámením sa s titulnou stranou spoločenského týždenníka Plus 7 dní zo dňa 6. 8. 2020, číslo 32, č. z.100-000-287-807 zo dňa

13. 5. 2021, na ktorej je v dolnej časti umiestnená printová reklama účastníčky konania. Predmetná reklama je zobrazená na celú šírku titulnej strany, pričom jej výška sú 4 cm.

23. Pre účely odôvodnenia tohto rozhodnutia orgán dohľadu uvádza opis obrazového záznamu predmetnej reklamy: Na zelenom pozadí sa nachádza text *5,0 % ročne počas celej doby sporenia*, ktorý je v porovnaní s ostatným textom umiestneným v tlačovej reklame zvýraznený použitím väčšieho písma. Na pravej strane sa nachádza logo a obchodné meno dohliadaného subjektu. V ľavom hornom rohu je v červenom poli uvedený text: *Sporenie k Osobnému účtu*. Okrem vyššie uvedeného textu je v červenom poli tlačovej reklamy umiestnený text *TERAZ AJ PRE DETI A ŠTUDENTOV*.

24. Autenticitu zachytenej reklamy účastníčka konania nespochybnila, pričom uviedla, že reklama zhodná s vyššie uvedeným popisom bola v týždenníku PLUS 7 dní prvýkrát zverejnená dňa 9. 1. 2019 a poslednýkrát dňa 17. 7. 2019.

25. Zároveň je z vyjadrenia účastníčky konania zo dňa 14. 12. 2020 zrejmé, že obdobná reklama bola uverejňovaná aj v týždenníku UJZSO, pričom text bol v maďarskom jazyku. Účastníčka konania doložila k vyjadreniu zo dňa 14. 12. 2020 aj kópiu reklamy uverejňovanej v týždenníku ÚJ SZÓ.

Printová reklama v období po 24. 9. 2021

26. Orgán dohľadu po zrušení prvostupňového rozhodnutia Bankovou radou NBS na účely zdôvodnenia uloženia zákazu nekalej obchodnej praktiky dožiadal od účastníčky konania ďalšie informácie týkajúce sa obsahu printovej reklamy podľa bodu I. výroku tohto rozhodnutia a obdobia jej používania. Z vyjadrenia účastníčky konania zo dňa 29. 7. 2022 a 31. 8. 2022 vyplýva, že v období od 24. 9. 2021 (t. j. od dátumu vydania prvostupňového rozhodnutia) účastníčka konania používala printovú reklamu umiestňovanú samostatne na titulnej stránke denníka:

- PLUS 7 Dní – dňa 12. 1. 2022, 26. 1. 2022, 23. 2. 2022,
- ÚJ SZÓ – dňa 7. 1. 2022, 14. 1. 2022, 21. 1. 2022, 28. 1. 2022, 11. 2. 2022, 18. 2. 2022, 25. 2. 2022



Vyššie uvedenú printovú reklamu orgán dohľadu zahrnul do skutkového stavu pre účely zdôvodnenia uloženej sankcie. Orgán dohľadu vykonal oboznámenie sa s printovou reklamou a má za preukázané, že obsahovo ide o takmer totožnú reklamu ako je reklama uvedená v bode I. výroku tohto rozhodnutia, s tým rozdielom, že vyššie uvedená printová reklama bola doplnená o slovné spojenie *Viac info na www.primabanka.sk*. **Orgán dohľadu má za**

preukázané, že účastníčka konania používala printovú reklamu podľa bodu I. výroku rozhodnutia aj po vydaní zrušeného prvostupňového rozhodnutia.

Slovné spojenie *Viac info na www.primabanka.sk* sa nachádza na pravom okraji printovej reklamy vo vertikálnom postavení, kým ostatné informácie resp. znaky sú zobrazené horizontálne, pričom je viditeľne použité menšie písmo. Pri použití rôznych typov zobrazovacích zariadení (tlač, display) môže byť ich výška rôzna, preto sa orgán dohľadu nezaoberal výškou jednotlivých znakov (písmen a číslíc) vyjadrenou v milimetroch. Pre účely sankčného konania postačí, ak dá orgán dohľadu do pomeru znak (číslicu) 5 z 5,0 % a znak (písmeno) a z *Viac info na www.primabanka.sk*, a to z hľadiska počtu pixelov tvoriacich ich výšku. Pomer znakov (písmen a číslíc) zostáva totiž zachovaný bez ohľadu na spôsob zobrazenia. Orgán dohľadu zistil, že výška číslice 5 je 100 pixelov a písmeno *a* je vysoké 7 pixelov, čiže merané znaky sú zobrazené v pomere 12,5 : 1.

Exteriérová reklama

27. Orgán dohľadu vykonal dokazovanie oboznámením sa s obrazovým záznamom exteriérovej reklamy propagujúcej sporenie, a to:

- a) obrazový súbor s názvom *primabanka-električka* vo formáte .jpg, č. z. 100-000-287-802,
- b) obrazový súbor s názvom *primabanka-sporenie-bus68-11.02.2019.jpg* (exteriérová reklama), č. z. 100-000- 217-940,
- c) obrazový súbor s názvom *primabanka-sporenie-bus68-15.05.2019.jpg* (exteriérová reklama), č. z. 100-000- 217-940,
- d) obrazový súbor s názvom *primabanka-sporenie-bus68-25.5.2019.jpg* (exteriérová reklama), č. z. 100-000- 217-940,
- e) obrazový súbor s názvom *primabanka-sporenie-električka8-08.02.2019.jpg* (exteriérová reklama), č. z. 100-000- 217-940,
- f) obrazový súbor s názvom *Prima-banka-Sporenie-1-Autobus-68-2019-01-13.jpeg*, č. z.100-000- 231-231,
- g) obrazový súbor s názvom *električka-5%ročne počas celej doby sporenia-02.11.2021* vo formáte .jpg,
- h) obrazový súbor s názvom *električka-5%ročne počas celej doby sporenia-03.02.2022* vo formáte .jpg.

28. Predmetná exteriérová reklama bola umiestnená na karosérii kľbového autobusu značky Mercedes-Benz patriaceho spoločnosti Dopravný podnik Bratislava, a.s., v tom čase jazdiaceho na linke mestskej hromadnej dopravy č. 68. Dominantný prvok predmetnej reklamy je text *Sporenie 5 % ročne* umiestneného v červenom poli na zelenom pozadí. Okrem uvedeného textu sa na pravej strane nachádza vyobrazenie loga účastníčky konania. Naľavo od textu *Sporenie 5 % ročne* sa nachádza adresa webového sídla účastníčky konania.

29. Totožná reklama bola zdokumentovaná aj na električke patriacej spoločnosti Dopravný podnik Bratislava, a.s., v tom čase jazdiacej na linke mestskej hromadnej dopravy č. 8.

30. Účastníčka konania uviedla, že reklamu zhodnú s opisom ako je uvedený vyššie začala používať na dopravných prostriedkoch mestskej hromadnej dopravy v členení podľa jednotlivých krajov a rokov nasledovne:

	2017	2018	2019	2020
Autobus Bratislavský kraj	2	2	2	2
Autobus Košický kraj	1	1	1	1
Autobus Žilinský kraj	1	1	1	1
Autobus Prešovský kraj	1	2	2	2
Autobus Banskobystrický kraj	1	1	1	1
Autobus Nitriansky kraj	1	1	1	1
Autobus Trenčiansky kraj	1	1	1	1
Autobus Trnavský kraj	2	2	2	2
Trolejbus Žilinský kraj	1	1	1	1
Trolejbus Prešovský kraj	1	1	1	1
Električka Bratislavský kraj	2	3	4	4
Električka Košický kraj	1	1	1	1

31. Účastníčka konania uviedla vo vyjadrení zo dňa 7. 6. 2021, že v období od 30. 9. 2020 do 16. 11. 2020 (pozn. dátum začatia tohto konania) boli na vozidlách mestskej hromadnej dopravy naďalej uvádzané reklamy zhodné s vyššie uvedeným opisom, tak ako je uvedené v tabuľke v časti pre rok 2020.

Exteriérová reklama v období po 24. 9. 2021

32. Orgán dohľadu po zrušení prvostupňového rozhodnutia Bankovou radou NBS na účely zdôvodnenia uloženia zákazu nekalej obchodnej praktiky dožiadal od účastníčky konania ďalšie informácie týkajúce sa obsahu exteriérovej reklamy podľa bodu II. výroku tohto rozhodnutia a obdobia jej používania. Z vyjadrenia účastníčky konania zo dňa 27. 7. 2022 vyplýva, že exteriérová reklama zhodná s opisom uvedeným v bode II. výroku bola použitá v období 1. 1. 2021 - 31. 12. 2021 na prostriedkoch verejnej dopravy:

- v MHD Bratislava: 6 vozidiel,
- v MHD Banská Bystrica: 1 vozidlo,
- v MHD Nitra: 1 vozidlo,
- v MHD Trenčín: 1 vozidlo.

33. Z vyjadrenia účastníčky konania zo dňa 27. 7. 2022 vyplýva, že exteriérová reklama zhodná s opisom uvedeným v bode II. výroku tohto rozhodnutia, avšak doplnená o slovné spojenie *Viac informácií na www.primabanka.sk* bola použitá v období 1. 1. - 31. 12. 2021 na prostriedkoch verejnej dopravy:

- v MHD Košice: 3 vozidlá,
- v MHD Prešov: 2 vozidlá,
- v MHD Trnava : 1 vozidlo.

34. Účastníčka konania uviedla, že po doručení rozhodnutia Bankovej rady NBS bolo prijaté rozhodnutie o ukončení prevádzkovania exteriérovej reklamy na vozidlách. Pokyn na ukončenie prenájmu reklamnej plochy na vyššie uvedených vozidlách bol zo strany účastníčky konania daný vo všetkých prípadoch dňa 18. 10. 2021. Reklamná kampaň bola ukončená 31. 12. 2021.

35. K návrhu účastníčky konania vo vyjadrení zo dňa 27. 7. 2022 na doplnenie dokumentov preukazujúcich vyššie uvedené skutočnosti (napr. objednávky, pokyn na zrušenie atď.), orgán dohľadu uvádza, že predmetom posudzovania je obchodná praktika - reklama, priamo spojená s propagáciou finančnej služby a vplyv reklamy na ekonomické správanie spotrebiteľa. Orgán dohľadu posudzuje reklamu striktné podľa kritérií určených zákonom č. 250/2007 Z. z. (vid'. bod 189 až 204). Na posudzovanie reklamy tak nemajú vplyv zmluvné vzťahy v jej pozadí, napr. medzi zadávateľom a vykonávateľom reklamy, ani to či je reklama platená alebo je poskytovaná bezplatne. Z toho dôvodu by účastníčkou konania navrhované dokumenty - dôkazy nepriniesli, nové zistenia, a preto ich orgán dohľadu nevykonal.

36. Orgán dohľadu vo vzťahu k tvrdeniu účastníčky konania v bode 34 uvádza, že druhostupňové rozhodnutie bolo vydané až 15. 3. 2022, čo je v zjavnom rozpore v účastníčkou konania prezentovanom slede udalostí. Bez ohľadu na deklarováný zánik zmluvného vzťahu medzi zadávateľom resp. zadávateľom reklamy (účastníčkou konania) **má orgán dohľadu za preukázané, že k propagácii sporiacich účtov formou exteriérovej reklamy dochádzalo aj po vydaní prvostupňového rozhodnutia.**

37. V nadväznosti na námietku účastníčky konania voči nepresnosti dátumov (pozn. dátum zachytenia reklamy) uvádzaných pri obrazových záznamoch exteriérovej reklamy zabezpečenej orgánom dohľadu z webovej stránky www.finencim.sk, orgán dohľadu uvádza, že obdobie spáchania správneho deliktu ustálil na základe vyjadrenia účastníčky konania, nie na základe podkladov zo stránky www.finencim.sk. Reklamy účastníčky konania stiahnuté z webového portálu www.finencim.sk predstavovali iba indíciu pre orgán dohľadu, že reklamy účastníčky konania propagujúce sporiace účty existujú. Presné ustálenie skutkového stavu vo vzťahu k obdobiam a miestam, kde boli reklamy uverejňované, orgán dohľadu zisťoval priamo u účastníčky konania. Z toho dôvodu nie je nutné odstraňovať rozpor medzi dátumami uvádzanými na stránke www.finencim.sk a dátumami uvádzanými účastníčkou konania. **Tvrdenia účastníčky konania o tom, kedy, kde a ako boli reklamy použité, sú dostatočne určité a presné na to, aby vedel orgán dohľadu ustáliť zistenia, že účastníčka konania používala exteriérovú reklamu podľa bodu II. výroku rozhodnutia aj po vydaní zrušeného prvostupňového rozhodnutia.**

Video reklama

38. V prípade video reklamy vykonal orgán dohľadu dokazovanie prezretím video reklamy, ktorá bola vysielaná na TV Markíza prevádzkovanou spoločnosťou MARKÍZA - SLOVAKIA, spol. s.r.o. (ďalej len „TV Markíza“), o čom vyhotovil úradný záznam č. 100-000-256-191. Úradný záznam č. 100-000-256-191 obsahuje opis obrazovo-zvukového záznamu reklamy (pozn. video reklama), pričom súčasťou úradného záznamu je aj neprepisovateľné trvanlivé médium, kde je predmetné video ako dôkaz uchované. Predmetná video reklama je totožná s video reklamou zdokumentovanou orgánom dohľadu pri výkone dohľadu na diaľku úradným záznam č. z. 100-000-217-940. Predmetný úradný záznam bol prevzatý do sankčného konania úradným záznamom č. z. 100-000-231-231.

39. Orgán dohľadu na účely tohto rozhodnutia uvádza opis predmetnej video reklamy: Televízny spot sa odohráva v prostredí banky, kde muž v bielej košeli so zelenou kravatou hovorí: *Hľadáte sporenie s úrokom vyšším ako na termínovanom vklade?* Po dokončení vety sa zelená stena s názvom a logom dohliadaného subjektu za mužovým chrbtom vyhrnie. Za ňou je knižnica a pri nej stojí muž, ktorý hádže peniaze do prasiatka - pokladničky. Muž sa postaví na stoličku a prasiatko - pokladničku odkladá na vyššiu a vyššiu policu, pričom muž stojaci v prostredí banky medzitým hovorí: *Milan si pravidelne odkladá, euro k euru, no keby mal naše sporenie, boli by jeho úspory ešte, ešte, ešte vyššie s úrokom 5 % ročne.* Muž stojaci na stoličke uvedené slova započuje, na čo zareaguje *5 %?, a to je aké sporenie?* Následne zostúpi zo stoličky a prichádza k mužovi v bielej košeli, ten mu odpovedá *To pravé sporenie.* Nasleduje záber na zelenom pozadí s textom *Sporenie k Osobnému účtu. 5,0 % ročne počas celej doby sporenia.* Objavuje sa červená nálepka *A skvelý úrok teraz aj na termínovanom vklade.* Ženský hlas v pozadí hovorí: *Sporte pravidelne s Prima bankou a získajte 5 % ročne počas celej doby sporenia. A skvelý úrok teraz aj na termínovanom vklade. Tak výhodne. Prima banka.* Následne sa na zelenom pozadí objaví logo dohliadaného subjektu spolu s adresou jeho webového sídla.

40. Autenticita video reklamy nebola spochybnená účastníčkou konania, ktorá uviedla, že reklama zhodná s vyššie uvedeným opisom bola prvý krát zverejnená v TV Markíza dňa 5. 1. 2019 a poslednýkrát dňa 17. 7. 2019.

Video reklama po 24. 9. 2021

41. Orgán dohľadu po zrušení prvostupňového rozhodnutia Bankovou radou NBS pre účely zdôvodnenia uloženia zákazu nekalej obchodnej praktiky dožiadal od účastníčky konania ďalšie informácie týkajúce sa obsahu video reklamy podľa bodu III. výroku tohto rozhodnutia a obdobia jej používania. Z vyjadrenia účastníčky konania zo dňa 27. 7. 2022 vyplýva, že od dátumu vydania prvostupňového konania používala obdobnú video reklamu propagujúcu Sporiace účty, avšak uvedená reklama obsahovala text: *Viac informácií a podmienky sporenia na www.primabanka.sk.* Z vyjadrenia účastníčky konania vyplýva, že obdobná reklama bola vysielaná na televíznych staniciach nasledovne:

- TV Markíza, TV Nova International, TV Dajto: 10. 1. 2022 – 28. 2. 2022 a

- TV JOJ, TV JOJ PLUS, TV WAU, TV Prima Plus: 10. 1. 2022 – 28. 2. 2022.

Orgán dohľadu má za preukázané, že účastníčka konania používala video reklamu podľa bodu III. výroku rozhodnutia aj po vydaní zrušeného prvostupňového rozhodnutia.

42. Orgán dohľadu vykonal ďalšie dokazovanie prezretím videa uverejneného na webovej stránke www.youtube.com. Video má rozsah 32 sekúnd a odohráva sa v prostredí banky, kde muž v bielej košeli so zelenou kravatou hovorí: *Hľadáte sporenie s úrokom vyšším ako na termínovanom vklade?* Po dokončení vety sa zelená stena s názvom a logom dohliadaného subjektu za mužovým chrbtom vyhrnie. Za ňou je knižnica a pri nej stojí muž, ktorý hádže peniaze do prasiatka - pokladničky. Muž sa postaví na stoličku a prasiatko - pokladničku odkladá na vyššiu a vyššiu policu, pričom muž stojaci v prostredí banky medzitým hovorí: *Milan si pravidelne odkladá, euro k euru, no keby mal naše sporenie, boli by jeho úspory ešte, ešte, ešte vyššie s úrokom 5 % ročne.* Muž stojaci na stoličke uvedené slova započuje, na čo zareaguje *5 %?, a to je aké sporenie?* Následne zostúpi zo stoličky a prichádza k mužovi v bielej košeli, ten mu odpovedá *To pravé sporenie.* Nižší muž sa pozrie na muža v bielej košeli a hovorí: *Máte to u mňa.* Muž v bielej košeli mu odpovedá: *Nie, Vy u nás.*

Nasleduje záber na zelené pozadie s textom *Sporenie k Osobnému účtu. 5,0 % ročne počas celej doby sporenia.* Ženský hlas v pozadí hovorí: *Sporte pravidelne s Prima bankou a získajte 5 % ročne počas celej doby sporenia. Tak výhodne. Prima banka.* Následne sa na zelenom pozadí objaví logo Prima banky Slovensko, a.s. spolu s adresou jeho webového sídla.

Pod videom je zreteľne vidieť dátum 6. 9.2012, ktorý je dátumom sprístupnenia videa na internetovej stránke www.youtube.com.

43. Orgán dohľadu ďalej vykonal dokazovania oboznámením sa s video reklamou založenou do spisu úradným záznamom č. z.100-000-287-802. Video reklama bola vysielaná na televíznej stanici JOJ PLUS. Reklama je čo do obsahu totožná s reklamou uvedenou v bode 39, okrem záverečného dovetku *TERAZ AJ PRE DETI A ŠTUDENTOV.*

44. Orgán dohľadu uvádza, že video reklamy opísané v bode 42. a 43. nie sú z hľadiska dialógov alebo vizuálnej stránky (dovetkov) rovnaké ako video reklama uvedená v bode III. výroku tohto rozhodnutia. Z hľadiska množstva poskytnutých podstatných informácií o sporiacich účtoch sú však identické. Orgán dohľadu ich zahrnul do skutkového stavu pre potreby zdôvodnenia uloženia zákazu nekalej obchodnej praxe.

Nekalá praktika

45. Účastníčka konania bola dôvodne podozrivá, že

- v období od 9. 1. 2019 do 17. 7. 2019,
- v reklame propagujúcej sporiace účty uverejňovanej v týždenníku Plus 7 dní a denníku ÚJ SZÓ,
- opomenula podstatné informácie o podmienkach sporenia, ktoré priemerný spotrebiteľ potrebuje, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii,
- čím zapríčinila alebo mohla zapríčiniť, že spotrebiteľ urobil rozhodnutie o návšteve prevádzkových priestorov účastníčky konania.

46. Účastníčka konania bola dôvodne podozrivá, že

- v období od 1. 1. 2017 do 16. 11. 2020,
- v súvislosti s reklamou uverejnenou na prostriedkoch verejnej hromadnej dopravy
- opomenula podstatné informácie o podmienkach sporenia, ktoré priemerný spotrebiteľ potrebuje, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii,
- čím zapríčinila alebo mohla zapríčiniť, že spotrebiteľ urobil rozhodnutie o návšteve pobočky účastníčky konania.

47. Účastníčka konania bola dôvodne podozrivá, že

- v období od 5. 1. 2019 do 31. 7. 2019,
- vo video reklame propagujúcej sporiaci účet uverejnenej v TV Markíza,
- opomenula podstatné informácie o podmienkach sporenia, ktoré priemerný spotrebiteľ potrebuje, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii,
- čím zapríčinila alebo mohla zapríčiniť, že spotrebiteľ urobil rozhodnutie o návšteve pobočky účastníčky konania.

Námietky účastníčky konania

48. V rámci dokazovania, pred vyhodnotením záverov o zistenom skutkovom stave a pred následnou právnou kvalifikáciou jednotlivých porušení právnych predpisov účastníčkou konania, sa orgán dohľadu zaoberal námietkami účastníčky konania k uvedeným nedostatkom. Z dôvodu účelnosti a hospodárnosti sa orgán dohľadu vyjadruje k jednotlivým námietkam účastníčky konania v odôvodnení tohto rozhodnutia v kontexte vhodnosti ich zaradenia do jednotlivých častí odôvodnenia tohto rozhodnutia, a to nasledovne:

- a) všeobecné námietky
- b) námietky procesného charakteru
- c) námietky voči právnej kvalifikácii a aspektom nekalých obchodných praktík

Námietka voči obdobiam páchania správneho deliktu a postupu orgánu dohľadu

49. Ako orgán dohľadu uviedol vyššie, pri výkone dohľadu na diaľku informoval účastníčku konania o zistených nedostatkoch Výzvou zo dňa 26. 6. 2019. Účastníčka konania odpovedala na predmetný list orgánu dohľadu vyjadrením zo dňa 19. 7. 2020.

50. Vo vyjadrení zo dňa 14. 12. 2020 účastníčka konania uviedla: *V súvislosti s našim vyjadrením zo dňa 19.07.2019, ktorým sme odpovedali na výzvu Národnej banky Slovenska v čase, kedy začala preskúmať predmetnú reklamnú kampaň, chceme poukázať na skutočnosť, že v zmysle zákona č. 747/2004 Z. z. o dohľade nad finančným trhom v platnom znení je Národná banka Slovenska (jej Odbor ochrany finančných spotrebiteľov nevynímajúc) povinná v konaniach vo veciach dohľadu postupovať hospodárne, plynule a efektívne (nepriamo na túto skutočnosť odkazujú ustanovenia § 16 ods. 1 a § 20 ods. 1 spolu s ustanovením § 35k), čo sa v tomto konkrétnom prípade nestalo.*

51. Ako účastníčka konania vo vyjadrení zo dňa 14. 12. 2020 správne uvádza, Národná banka Slovenska ukladá opatrenia na nápravu a pokuty aj s ohľadom na dĺžku trvania konania

účastníčky konania. Podľa vyjadrenia účastníčky konania orgán dohľadu nevykonal vo vzťahu k účastníčke konania 16 mesiacov žiadny úkon, čoho dôsledkom došlo k predĺženiu obdobia spáchania správneho deliktu. Podľa vyjadrenia účastníčky konania nekonanie zo strany orgánu dohľadu, preto v konečnom dôsledku pri ukladaní sankcie nemôže byť na ujmu banky, ktorá nemala akým spôsobom zistiť, že orgán dohľadu má v úmysle v predmetnej veci ďalej konať.

52. Orgán dohľadu k námietke účastníčky konania uvádza, že v zmysle ustanovenia § 1 ods. 3 písm. a) bod 4 zákona č. 747/2004 Z. z. vykonáva Národná banka Slovenska ako orgán dohľadu dohľad na mieste a dohľad na diaľku nad dohliadanými subjektmi.

53. V súlade s vyššie uvedeným ustanovením orgánu dohľadu vykonal nad účastníčkou konania dohľad na diaľku, ktorého predmetom bola, okrem iného, aj jej činnosť v rámci marketingovej kampane *5 % počas celej doby sporenia* zameranej na propagáciu sporiacich účtov.

54. Podľa ustanovenia § 1 ods. 3 písm. a) bod 3 v spojení s ustanovením § 5 ods. 1 písm. d) zákona č. 747/2004 Z. z. uskutočňuje orgán dohľadu konanie a rozhodovanie v prvom stupni vo veciach dohľadu nad finančným trhom vrátane ochrany finančných spotrebiteľov.

55. Z dikcie predmetných ustanovení vyplýva, že dohľad na diaľku a uskutočňovanie konania vo veciach ochrany finančných spotrebiteľov sú dve samostatné, hoci často na seba naviazujúce činnosti orgánu dohľadu. Uvedené vyplýva aj z ustanovenia § 2 ods. 11 zákona č. 747/2004 Z. z., podľa ktorého informácie a podklady získané dohľadom na diaľku možno použiť aj na účely konaní vedených Národnou bankou Slovenska.

56. Orgán dohľadu v rámci dohľadu na diaľku posúdil jednotlivé formy reklamy zamerané na propagáciu sporiacich účtov a následne o zistených nedostatkoch informoval účastníčku konania vo Výzve zo dňa 26. 6. 2019. Orgán dohľadu tak postupoval v zmysle ustanovenia § 35f ods. 3 zákona č. 747/2004 Z. z., podľa ktorého je aj mimo konania o uložení sankcie za nedostatky v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov podľa tohto zákona, oprávnený prerokovať nedostatky v činnosti dohliadaného subjektu s osobami oprávnenými konať v mene dohliadaného subjektu.

57. Účastníčka konania vo vyjadrení zo dňa 19. 7. 2019 dôrazne odmietla zistenia orgánu dohľadu a vo vzťahu k poskytovaniu podstatných informácií v reklame propagujúcej sporiace účty odmietla vykonať nápravné opatrenia. Vo vzťahu k printovej reklame účastníčka konania upravila reklamu tak, že do nej pridala odkaz na svoje webové sídlo (www.primabanka.sk). Vzhľadom na to, že orgán dohľadu vo Výzve zo dňa 26. 6. 2019 uviedol, že v prípade posudzovanej video reklamy umiestnenie adresy webového sídla účastníčky konania nie je dostatočné a priemerný spotrebiteľ si iba na základe uvedeného odkazu nevie vytvoriť predstavu o tom, že existujú aj iné podmienky sporenia, potom opatrenie prijaté účastníčkou konania nie je možné považovať za dostatočné. Bližšie sa téme dodatočnému sprístupnenia informácií o propagovanom produkte orgán dohľadu venuje v ďalšej časti tohto odôvodnenia.

58. Ďalej účastníčka konania vo vyjadrení zo dňa 14. 12. 2020 uvádza, že *...je nepochopiteľné, že Odbor ochrany spotrebiteľov 16 mesiacov v predmetnej veci nevykonal žiadny úkon, ktorým by vo vzťahu k banke dal najavo, že nadalej v tejto veci koná a k predmetnej reklame má aj nadalej výhrady.*

59. K uvedenej námietke uvádzame, že účastníčka konania poznala názor orgán dohľadu, ktorý bol obsiahnutý vo Výzve zo dňa 26. 6. 2019 a muselo jej byť zrejmé, že pri následnom výkone reklamnej činnosti neodstránila vytykané nedostatky. V tejto súvislosti považujeme za nutné zdôrazniť, že orgán dohľadu nie je povinný v prípade zistenia porušenia začať sankčné konanie. Orgán dohľadu sledoval po zaslaní Výzvy zo dňa 26. 6. 2019 činnosť účastníčky konania pri reklamnej činnosti a zistil, že nedošlo k žiadnej náprave. Orgán dohľadu si uvedomuje, že vedenie sankčných konaní v oblasti ochrany spotrebiteľa môže mať vážny vplyv na reputáciu dohliadaných subjektov, preto vždy citlivo zvažuje, či začne viesť sankčné konanie, pričom vždy rešpektuje zásadu proporcionality. To znamená, že ak dosiahne nápravný účinok inak ako vedením sankčného konania, volí tento prostriedok. Napriek uvedenému, orgán dohľadu v záujme, aby jeho postup pri výkone dohľadu a následnom začatí konania nebol vnímaný ako poškodzujúci účastníčku konania, nebude považovať obdobie po doručení Výzvy zo dňa 26. 6. 2019 do dátumu začatia sankčného konania, ktoré začalo dňa 16. 11. 2020 dorúčením Oznamenia o začatí konania zo dňa 6. 11. 2020 účastníčke konania, č. z. 100-000-258-893, za priťažujúcu okolnosť.

60. Orgán dohľadu pripomína, že jednotlivé časti obsahu dohľadového spisu č. NBS1-000-034-092 boli postúpené na sankčné konanie úradným záznamom č. z. 100-000-231-231 zo dňa 18. 5. 2020, t. j. v čase kedy bola na území Slovenskej republiky vyhlásená Vládou Slovenskej republiky mimoriadna situácia podľa osobitného predpisu¹⁾ v súvislosti s ohrozením verejného zdravia II. stupňa z dôvodu ochorenia COVID-19 spôsobeným koróna vírusom SARS-CoV-2, čo malo zrejmý vplyv na začatie predmetného konania.

61. Vo vzťahu k zisťovaniu obdobia spáchania prejednávanych správnych deliktov orgán dohľadu uvádza, že je jeho povinnosťou zistiť obdobie páchania správneho deliktu, keďže jeho trestnosť sa posudzuje podľa právnych predpisov účinných v čase spáchania správneho deliktu. Pri trvajúcich správnych deliktoch sa analogicky k úprave v trestnom práve dorúčením oznámenia o začatí konania z procesného hľadiska páchanie trvajúcего deliktu ukončuje, čo plynie aj z rozhodnutia Najvyššieho súdu Slovenskej republiky sp. zn.: 4Sžo/39/2014. Aj keď sa v uvedenom prípade Najvyšší súd SR vyjadroval k pokračovaniu v správnom delikte, resp. k súbehu správnych deliktov, sú závery v ňom obsiahnuté per analogiam aplikovateľné aj vo vzťahu k správneho deliktu trvajúcemu. Podľa predmetného rozhodnutia: *Vzhľadom na spomenutú možnosť kontinuálneho páchania správnych deliktov právnickými osobami by žalobca nerobil nič iné, len by jednotlivé delikty spájal do jedného konania, či už by sa jednalo o tzv. pokračovacie delikty alebo o súbeh správnych deliktov (absorpčná zásada). Podstatné je dodržať pri správnom trestaní hmotno-právnu stránku správneho trestania pokračovacích správnych deliktov a teda za jednotlivé čiastkové úkony neuložiť trest vyšší ako je horná hranica zákonného rozpätia....Senát je názoru, na podklade výkladu § 122 ods. 10 trestného zákona, že za pokračovanie v trestnej činnosti sa považuje len činnosť páchaná do oznámenia vznesenia obvinenia. Potom vo vzťahu k administratívne trestaniu a inštitútu začatia správneho konania (§ 71 ods. 1 zákona č. 308/2000 Z.z. v spojení s § 18 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní) možno vyvodit' právny záver, že začatie správneho konania resp. oznámenie o začatí správneho*

¹⁾ Zákon č. 67/2020 Z. z. o niektorých mimoriadnych opatreniach vo finančnej oblasti v súvislosti so šírením nebezpečnej nákazlivej ľudskej choroby COVID-19 v znení neskorších predpisov.

konania, majú za následok koniec plynutia (resp. uplynutie) časového úseku, za ktorý je možné viacero porušení rovnakej povinnosti subjektu, označiť ako pokračujúci správny delikt.

62. Podľa ustanovenia § 35h zákona č.747/2004 Z. z., sankcie podľa tohto zákona za nedostatky v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov možno uložiť do troch rokov od zistenia nedostatku, najneskôr však do desiatich rokov od jeho vzniku. **Uvedeným ustanovením sú zakotvené časové hranice skúmania protiprávnej činnosti. Námietka účastníčky konania spočívajúca v liknavosti orgánu dohľadu je irelevantná, keďže začatím sankčného konania vo vyššie vymedzených lehotách bol splnený zákonný predpoklad pre uloženie sankcie v súlade so zákonom č. 747/2004 Z. z.** Práve nečinnosť účastníčky konania, ktorá bola Výzvou zo dňa 26. 6. 2019 vyzvaná na nápravu zistených nedostatkov, má priamu spojitosť s obdobím medzi odpoveďou na list zo dňa 19. 7. 2019 a začatím konania keďže v tom čase účastníčka konania vedela, že svojim konaním porušuje predpisy na ochranu finančných spotrebiteľov, a napriek tejto vedomosti v páchaní správneho deliktu naďalej pokračovala.

63. **Z vyššie uvedených dôvodov orgán dohľadu konštatuje, že právo účastníčky konania prerokovať jej vec hospodárne, plynule a efektívnym spôsobom nebolo v tomto konaní porušené, keďže orgán dohľadu postupoval spôsobom a v lehotách ustanovených zákonom č. 747/2004 Z. z., pričom porušenia ustanovení chrániacich finančných spotrebiteľov komunikoval ešte pred začatím konania, čím dal účastníčke konania možnosť nápravy zistených nedostatkov.**

Námietka voči vyžadovaným informáciám

64. Vo vyjadrení zo dňa 14. 12. 2020 účastníčka konania namietala postup orgánu dohľadu, ktorý spočíval vo výzve na predloženie informácií o počte klientov, a to osobitne za obdobia jednotlivých kalendárnych rokov, počas ktorých reklama zhodná s opisom ako je uvedený v časti I. pod písm. a) až c) Oznámenia o začatí konania, v prípade kalendárneho roku 2020 za obdobie od 1. 1. 2020 do 30. 9. 2020, ktorí s účastníčkou konania uzatvorili zmluvy o sporení propagované v marketingovej kampani s názvom *5 % počas celej doby sporenia*.

65. Účastníčka konania v predmetnom vyjadrení zo dňa 14. 12. 2020 ďalej uvádza: *Národná banka Slovenska ukladá opatrenia na nápravu a pokuty aj s ohľadom na počet klientov a dĺžku trvania konania banky. Je preto možné dedukovať, že práve za týmto účelom Odbor ochrany finančných spotrebiteľov žiada o oznámenie presného obdobia, počas ktorého bola predmetná reklama zverejňovaná a počtu klientov, ktorí v danom období zmluvu o sporení s bankou uzatvorili.*

66. K námietke účastníčky konania voči žiadosti o poskytnutie informácií o počte klientov, ktorí uzatvorili zmluvu o sporení, orgán dohľadu uvádza, že konanie podľa § 16 a nasl. zákona č. 747/2004 Z. z. sa riadi vyhládavacou zásadou, ktorá sa opiera o povinnosť orgánu dohľadu zistiť skutkový stav vecí, o ktorom nie sú pochybnosti, a to v rozsahu potrebnom pre rozhodnutie. Keďže na dokazovanie možno použiť všetky prostriedky, ktorými možno zistiť a objasniť skutkový stav vecí, nemožno nijaký dôkaz vopred vylúčiť, s výnimkou nezákonne získaného dôkazu (§ 24 ods. 1 in fine zákona č. 747/2004 Z. z.). Orgán dohľadu postupom podľa ustanovenia § 24 ods. 3, 5 a 9 zákona č. 747/2004 Z. z. vyzval účastníčku konania na poskytnutie tých podkladov a informácií, ktorými možno zistiť a objasniť skutkový a právny stav vecí.

V súvislosti so zásadou voľného hodnotenia dôkazov je až následne vecou hodnotenia dôkazov, aké skutočnosti je možné zo získaných informácií preukázať, akú dôveryhodnosť a dôkaznú silu im orgán dohľadu vo svojich úvahách priradí. Orgán dohľadu preto zisťoval všetky dôkazy, ktoré pomohli objasniť skutkový stav veci, pričom pri ich hodnotení sa zaoberal relevantnými argumentmi účastníčky konania v príslušných častiach rozhodnutia, kde tieto dôkazy hodnotil. Orgán dohľadu v odôvodnení tohto rozhodnutia uvádza, ktoré skutkové zistenia boli podkladom na rozhodnutie, z ktorých dôkazov a akých úvah pri hodnotení dôkazov vychádza jeho rozhodnutie.

67. Ak smerovala námietka účastníčky konania k porušovaniu práva neobviniť sa, hoci z jej kontextu to nie je úplne zrejmé, potom orgán dohľadu uvádza, že v tomto konaní plne rešpektoval procesné práva účastníčky konania, vyplývajúce z Ústavy Slovenskej republiky a Dohovoru o ochrane ľudských práv a základných slobôd, vrátane práva odoprieť výpoveď a práva neprispievať k vlastnému obvineniu. Napriek tomu je aj vzhľadom k ďalšiemu prístupu potrebné pripomenúť, že právo nevypovedať vo vzťahu k právnickým osobám nie je výslovne zakotvené ani v Dohovore na ochranu ľudských práv ani v Ústave Slovenskej republiky a akékoľvek aplikovanie tohto privilégia na právnické osoby musí brať do úvahy účel a dôvod existencie tohto práva. Vo vzťahu k právnickým osobám tak rozsah ochrany nemusí byť nutne rovnako vysoký ako pri osobách fyzických. Aj samotný Európsky súd pre ľudské práva (ESLP) v prípadoch *Fayed* (17101/90, paragraf 62) a *Saunders* (19187/91, paragraf 67) obmedzil ochranu článkom 6 Dohovoru v prípadoch, ak by to *neprípustne prekážalo efektívnej regulácii komplexných finančných a obchodných aktivít*. Právo odoprieť výpoveď nie je absolútnym právom. Toto právo sa nevzťahuje na dôkazné prostriedky, ktoré by mohli byť získané od účastníčky konania za použitia donútenia, ktoré však existujú objektívne, nezávisle od jeho vôle. Právo odoprieť výpoveď sa nevzťahuje ani na dokumenty a informácie, ktoré je účastníčka konania povinná orgánu dohľadu poskytovať na základe skutočnosti, že je subjektom dohliadaným podľa osobitného zákona. Preto môže orgán dohľadu v tomto konaní požadovať predloženie takýchto dokumentov a toto predloženie autoritatívne vynútiť bez toho, aby tým došlo k porušeniu práva odoprieť výpoveď.

Námietka k posúdeniu reklamy Radou pre reklamu

68. Účastníčka konania poskytla orgánu dohľadu vo vyjadrení informáciu, že Arbitrážna komisia Rady pre reklamu vo svojom Arbitrážnom náleze č. 69 (07-01) zo dňa 11. 9. 2014 posudzovala sťažnosť fyzickej osoby smerujúcu voči TV spotu (pozn. videoreklama) propagujúceho sporiace účty poskytované účastníčkou konania. Podľa názoru účastníčky konania z odôvodnenia Arbitrážneho nálezu č. 69 (07-01) vyplýva, že z predmetnej reklamy je zrejmé, že predpokladom zriadenia a vedenia pravidelného sporenia je aj zriadenie Osobného účtu. Na základe vyššie uvedeného Arbitrážna komisia dospela k záveru, že reklama neporušuje Etický kódex reklamnej praxe.

69. Orgán dohľadu poukazuje na fakt, že Rada pre reklamu je orgán etickej samoregulácie reklamy združujúci subjekty, ktoré sa pohybujú v oblasti marketingovej komunikácie. Arbitrážna Komisia je orgánom Rady pre reklamu, ktorý je oprávnený vydávať nálezy. Orgán dohľadu upozorňuje, že Arbitrážna komisia posudzovala klamlivosť reklamy výhradne vo vzťahu k Etickému kódexu (Etické pravidlá reklamnej praxe), ktorý sa zaviazali členovia Rady

pre reklamu dodržiavať. Arbitrážna komisia neposudzovala obsah reklamy vo vzťahu k ustanoveniam zákona č. 250/2007 Z. z.

70. Záverom orgán dohľadu poznamenáva, že názor Arbitrážnej komisie nie je v priamom rozpore s názorom orgánu dohľadu, keďže vo vzťahu k video reklame vedie orgán dohľadu konania nie preto, že vo video reklame absentuje informácie o nutnosti zriadiť bežný resp. Osobný účet, ale z dôvodu, že vo video reklame nie sú uvedené ostatné podstatné informácie (minimálna a maximálna výška vkladu, doba sporenia), hoci by vzhľadom na použitý komunikačný prostriedok uvedené byť mohli.

71. Konanie orgánu dohľadu a konania orgánu etickej samoregulácie reklamy majú odlišný právny základ a účel, nezaoberajú sa zhodným okruhom rozhodných skutkových otázok, hoci predmet posudzovania (t. j. reklama) a okruh účastníkov je čiastočne totožný. Orgán dohľadu preto námietku účastníčky konania v tejto veci vyhodnotil ako irelevantnú. S uvedeným právnym názorom sa stotožnila aj Banková rada NBS v druhostupňovom rozhodnutí.

Námietka o finančnej gramotnosti

72. Účastníčka konania poukazuje na potrebu zvyšovania finančnej gramotnosti obyvateľstva. Podľa vyjadrenia účastníčky konania zo dňa 14. 12. 2020 *sa opakovane zdôrazňuje, že ľudia sa nemajú nechať „opiť“ výhodnými ponukami, majú si zistiť podrobnosti ohľadom konkrétnej ponuky a rozhodovať sa o konkrétnej transakcii až po dôkladnom zvážení všetkých faktov.* Účastníčka konania ďalej uvádza: *...nezanedbateľnú úlohu hrajú aj samotné finančné inštitúcie, ktoré môžu pozitívne vplyvať na finančných spotrebiteľov a viesť k ich zodpovednému prístupu k financiám. Nie tým, že im budú všetko servírovať na tácke a zbavovať ich akejkoľvek zodpovednosti za ich rozhodnutia. Tým najvhodnejším spôsobom je ponúknuť im možnosti (prostriedky) na získanie správnych návykov a prostredníctvom nich na budovanie finančnej nezávislosti.*

73. Orgán dohľadu uvádza, že finančná gramotnosť je schopnosť využívať poznatky, zručnosti a skúsenosti na efektívne riadenie vlastných finančných zdrojov, preto je z jej podstaty zrejmá spojitosť s prístupom k informáciám týkajúcich sa finančných produktov. Ako kontraproduktívny sa javí prístup presadzovaný účastníčkou konania, ktorá vidí zvyšovanie finančnej gramotnosti v prístupe ponechávajúcej vyhľadávanie podstatných informácií o ponúkaných produktoch na spotrebiteľovi, neberúc ohľad na vlastnú zákonnú povinnosť tieto informácie poskytovať.

74. Orgán dohľadu rešpektuje právo účastníčky konania na také odôvodnenie rozhodnutia, ktoré jasne a zrozumiteľne dáva odpovede na všetky právne a skutkovo relevantné otázky súvisiace s predmetom konania. Argument o zvyšovaní finančnej gramotnosti však skutkovo ani právne nesúvisí s prejednávaným správnym deliktom, a preto orgán dohľadu vyhodnotil námietku účastníčky konania ako irelevantnú.

Ciele smernice 2005/29/ES

75. Keďže ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z. týkajúce sa nekalých praktík sú transpozíciou smernice 2005/29/ES²⁾, je nevyhnutné pre účely odôvodnenia tohto rozhodnutia poznať jej účel a ciele.

76. Účastníčka konania vo vyjadrení zo dňa 14. 12. 2020 uvádza, že orgán dohľadu v rozpore s cieľom smernice 2005/29/ES, ktorým je aj posilnenie individuálnej zodpovednosti priemerného spotrebiteľa, poskytuje priemernému spotrebiteľovi nadštandardnú ochranu nad rámec toho, čo je potrebné pre účely dosiahnutia cieľov smernice 2005/29/ES. Účastníčka konania uvádza, že orgán dohľadu by nemal brzdiť komerčný rozvoj, spravodlivý obchod a sebadôveru spotrebiteľov. Zároveň dodáva, že nie je úlohou orgánu dohľadu poskytovať neprimerane vysokú ochranu spotrebiteľom a tým vytvárať prekážky na konkurenčnom trhu.

77. Smernica 2005/29/ES úplnou harmonizáciou pravidiel týkajúcich sa nekalých obchodných praktík podnikov voči spotrebiteľom, má najmä za cieľ zaistiť vysokú úroveň ochrany spotrebiteľov, predmetom záujmu normotvorcu Únie sú však aj obchodníci. Recitál 12 smernice 2005/29/ES uvádza, že *harmonizácia podstatne zvýši právnu istotu spotrebiteľov i podnikateľov. Spotrebiteľia aj podnikatelia sa budú môcť spoliehať na jednotný právny rámec založený na jasne definovaných právnych pojmoch upravujúcich všetky aspekty nekalých obchodných praktík v celej EÚ*. Pri výklade smernice 2005/29/ES preto treba mať tento dvojitý cieľ na pamäti a zachovávať rovnováhu, ktorú v tejto súvislosti zaviedla.

78. Súdny dvor EÚ vo veci C-59/12³⁾ uviedol: *Smernica 2005/29/ES si kladie za cieľ rozvíjať férovosť obchodných praktík na jednotnom trhu, pričom kladie dôraz na slobodu rozhodovania, transparentnosť trhu a informácie pre spotrebiteľa. Cieľ sledovaný smernicou o nekalých obchodných praktikách, ktorý spočíva v plnej ochrane spotrebiteľov pred praktikami tohto druhu, vychádza zo skutočnosti, že spotrebiteľ sa voči obchodníkovi nachádza v znevýhodnenom postavení, pokiaľ ide o úroveň informovanosti, keďže sa musí považovať za hospodársky slabšieho a právne menej skúseného ako jeho zmluvný partner*.

79. Systém ochrany spotrebiteľa zavedený smernicou 2005/29/ES vychádza z myšlienky, že spotrebiteľ sa v porovnaní s obchodníkom nachádza v znevýhodnenom postavení, pokiaľ ide o vyjednávaciu silu, ako aj o úroveň informovanosti. Informačná asymetria sa prejavuje nielen v nerovnom prístupe k informáciám, ale aj rôznej miere schopnosti tieto informácie spracovať a vyhodnocovať. Ochrana spotrebiteľa pred informačnou asymetriou sa uskutočňuje pomocou tzv. metódy disclosure, čo je zakotvenie povinností predávajúceho poskytovať podstatné informácie o tovare alebo službe s cieľom umožniť spotrebiteľovi urobiť informované rozhodnutie o obchodnej transakcii.

80. Úvahy, ktoré prezentuje účastníčka konania ako ciele smernice 2005/29/ES nekorešpondujú s jej znením, preto orgán dohľadu považuje takúto interpretáciu za zavádzajúcu. V nadväznosti na námietky účastníčky konania orgán dohľadu uvádza, že svojím

²⁾ Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES z 11. mája 2005 o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu, a ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 84/450/EHS, smernice Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004.

³⁾ Rozsudok Súdneho dvora EÚ vo veci Centrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs, C-59/12, EU:C:2013:634, bod 35).

postupom sleduje primárne ochranu spotrebiteľa, ale sekundárne aj vyrovnáva podmienky hospodárskej súťaže, keďže účastníčka konania sa protiprávnym konaním dostáva do výhody oproti konkurenčným spoločnostiam tým, že opomína podstatné informácie, ktoré by mohli spotrebiteľa odradiť od záujmu o jeho produkty, čím získava neoprávnenú konkurenčnú výhodu. Spravodlivosť a rovnováha v spotrebiteľských vzťahoch sa hľadá prostredníctvom vyvažovania informačnej asymetrie medzi obchodníkom a spotrebiteľom.

81. V súvislosti s údajnou neprimeranou ochranou spotrebiteľa účastníčka konania poukazuje aj na odlišné stanovisko ústavného sudcu Milana Ľalíka pripojené k nálezu Ústavného súdu Slovenskej republiky sp. zn. ÚS 547/2012 a odlišné stanovisko ústavného sudcu Rudolfa Tkáčika pripojené k nálezu Ústavného súdu Slovenskej republiky sp. zn. ÚS 572/2017. Zároveň poukazuje na nález Ústavného súdu Slovenskej republiky sp. zn. ÚS 11/2016. Orgán dohľadu uvádza, že predmetné stanoviská ústavných sudcov ako aj nález Ústavného súdu Slovenskej republiky nemajú žiadny vecný ani právny súvis s vecou, pre ktorú orgán dohľadu vedie konania. Orgán dohľadu aplikuje právnu normu, ktorá je transpozíciou smernice 2005/29/ES, preto sú pre posúdenia predmetnej veci dôležité najmä výklad smernice 2005/29/ES a účel jej jednotlivých ustanovení napr. v podaní Súdneho dvora Európskej únie. Predmetné odlišné stanoviská, ako aj nález Ústavného súdu Slovenskej republiky sp. zn. ÚS 11/2016 sa ani okrajovo netýkajú témy klamlivých obchodných praktík.

82. V súvislosti s vyššie uvedenými námietkami účastníčka konania uviedla, že v krajinách ako Veľká Británia je orgán dohľadu nad finančným trhom pri plnení svojich povinností povinný uplatňovať niekoľko zásad, medzi ktoré patrí aj zásada, že za svoje rozhodnutie by spotrebiteľia mali niesť zodpovednosť. Uvedené podľa názoru účastníčky konania znamená, že spotrebiteľ by mal byť aktívny, schopný vyvinúť úsilie pri zhromažďovaní informácií a ich porozumení.

83. Orgán dohľadu k predmetnej námietke uvádza, že účastníčka konania vychádza iba z izolovane prezentovanej jednej z viacerých zákonných zásad, prostredníctvom ktorých britský orgán dohľadu zodpovedný za pôsobenie/výkon činnosti regulovaných subjektov na finančnom trhu Veľkej Británie Financial Conduct Authority (FCA) vykoná a prispieva k naplneniu operatívneho cieľa (operational objective) ochrany spotrebiteľa spočívajúceho *v zabezpečení vhodného stupňa ochrany spotrebiteľov* (securing appropriate degree of protection for consumers). Práve tieto zásady je potrebné vnímať v ich celosti a vzájomnej interakcii a nie izolovane, nakoľko všetky prispievajú k *vhodnému stupňu ochrany spotrebiteľov*. Zásady zohľadňované pri napĺňaní uvedeného operatívneho cieľa sú nasledovné:

- a) rôzne stupne rizika, ktoré sú spojené a závislé od typu investícií alebo iných transakcií;
- b) rôzne stupne skúsenosti a expertízy, ktorú jednotliví spotrebiteľia môžu mať;
- c) rôzne potreby spotrebiteľov, ktoré môžu mať vo vzťahu k včasnému zabezpečeniu informácií, ktoré sú správne a súladné s účelom ich poskytnutia a poradenstva;
- d) všeobecný princíp, že spotrebiteľia majú niesť zodpovednosť za svoje rozhodnutia;
- e) všeobecný princíp, že tí, ktorí poskytujú regulované finančné služby, sú povinní vynaložiť takú mieru odbornej starostlivosti, ktorá zodpovedá stupňu rizika investície alebo inej transakcie a možnostiam a schopnostiam spotrebiteľov;

- f) rôzne očakávania, ktoré spotrebiteľia môžu mať v súvislosti s rôznymi druhmi investícií a inými transakciami;
- g) akékoľvek informácie, s ktorými bola FCA oboznámená zo strany školiaceho finančného orgánu pre spotrebiteľov v súvislosti s výkonom funkcie spotrebiteľského finančného vzdelávania;
- h) akékoľvek informácie, s ktorým FCA bola oboznámená zo strany poskytovateľa schémy ombudsmana.

84. Vyššie uvedené zásady, ktoré pri ochrane spotrebiteľa uplatňuje FCA sa odvíjajú a odzrkadľujú:

- a) základný princíp prístupu regulovaných inštitúcií finančného trhu ku klientom, a to *Poznaj svojho klienta* ktorý je základom *conduct regulation* vyjadrenej *Conduct of Business SourceBook*, ktorá bola do FSMA 2000 prevzatá z implementácie MIFID regulácie,
- b) súkromno-právnu bázu zmluvných vzťahov, a to že zmluvné strany majú zmluvnú voľnosť, ale nesmú využiť nevedomosť a neznalosť ako neprekonateľnú a zjavne nespravodlivú výhodu na úkor spotrebiteľa.

85. Z vyššie uvedeného vyplýva, že skutočne FCA nechráni spotrebiteľa pred jeho obchodnými rozhodnutiami na finančnom trhu, ale reguluje mieru a kvalitu poskytovaných informácií spotrebiteľovi v závislosti od objektívnych faktorov. Z toho dôvodu je námietka účastníčky konania irelevantná.

Aspekty klamlivej obchodnej praktiky - všeobecná časť

Obchodná praktika a rozhodnutie o obchodnej transakcii

86. Podľa § 2 písm. p) zákona č. 250/2007 Z. z. sa obchodnou praktikou rozumie konanie, opomenutie konania, spôsob správania alebo vyjadrovania, obchodná komunikácia vrátane reklamy a marketingu predávajúceho, priamo spojená s propagáciou, ponukou, predajom a dodaním výrobku spotrebiteľovi.

87. Z definície obchodnej praktiky uvedenej v § 2 písm. p) zákona č. 250/2007 Z. z. v spojení s recitálom 13 smernice 2005/29/ES jasne vyplýva zrejmy úmysel aplikovať túto smernicu aj na prípady obchodných praktík, ktoré sa uskutočňujú mimo zmluvného vzťahu medzi obchodníkom a spotrebiteľom. Zároveň recitál 14 smernice 2005/29/ES zreteľne uvádza, aby klamlivé obchodné praktiky zahŕňali tieto praktiky vrátane klamlivej reklamy, ktorá tým, že spotrebiteľa uvádza do omylu, bráni mu urobiť kvalifikovanú, a tým aj efektívnu voľbu.

88. Ako uviedol Súdny dvor Európskej únie vo veci UPC⁴⁾ : ... *smernica o nekalých obchodných praktikách sa vyznačuje mimoriadne širokým rozsahom vecnej pôsobnosti (...), keďže normotvorca Únie vychádzal z veľmi širokého chápania pojmu „obchodná praktika“ v zmysle tejto smernice (...). Jediné kritérium stanovené v uvedenom ustanovení teda spočíva v tom, aby praktika obchodníka bola priamo spojená s podporou, predajom alebo dodávkou produktu, alebo služby spotrebiteľovi (...).*

⁴⁾ Rozsudok zo 16. apríla 2015, UPC Magyarország Kft, C-388/13, EU:C:2015:225, body 34 a 36.

89. Na základe vyššie uvedeného je podľa orgánu dohľadu zrejmé, že obchodné praktiky účastníčky konania, t. j. reklamy propagujúce sporiace účty patria do pôsobnosti zákona č. 250/2007 Z. z., resp. smernice 2005/29/ES, keďže sú priamo spojené s propagáciou, ponukou a podporou predaja sporiacich účtov spotrebiteľovi.

90. Ustanovenie § 2 písm. z) zákona č. 250/2007 Z. z. je transpozíciou článku 2 písm. k) smernice 2005/29/ES. Ako uviedol orgán dohľadu vyššie, v zmysle eurokonformného výkladu k článku 2 písm. k) smernice 2005/29/ES pojem rozhodnutie o obchodnej transakcii zahŕňa široký okruh rozhodnutí uskutočnených spotrebiteľom vo vzťahu k službe alebo produktu, najmä rozhodnutie pred kúpou produktu alebo služby, ale aj po kúpe, ako napr. rozhodnutie odstúpiť od zmluvy, alebo inak ukončiť zmluvu o poskytovaní služby, rozhodnutie zmeniť poskytovateľa služby, a pod.

91. V súvislosti s obsahom ustanovenia § 7 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z., podľa ktorého nekalé obchodné praktiky sú zakázané nielen pred, ale i počas a po vykonaní obchodnej transakcie, je **nutné za rozhodnutie o obchodnej transakcii považovať akékoľvek rozhodnutie spotrebiteľa počas celého trvania poskytovania služby, od prvotného marketingu až po jej posledné použitie**. Keďže spotrebiteľ je chránený pred nekalými obchodnými praktikami pred, počas aj po uskutočnení obchodnej transakcie, dá sa vyvodiť záver, že pod pojmom *rozhodnutie o obchodnej transakcii* treba vnímať aj rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré v zásade nemajú žiadne právne účinky. Uvedený orgán dohľadu odvodzuje aj z rozsudku SD EÚ vo veci C 281/12 vo veci Trento Sviluppo proti Centrale Adriatica⁵⁾, podľa ktorého sa pod pojem rozhodnutie o obchodnej transakcii podradí aj rozhodnutie spotrebiteľa navštíviť obchod predajcu.

92. Pojem *rozhodnutie o obchodnej transakcii* je špecifickým termínom príznačným pre klamlivé a agresívne obchodné praktiky, ale v zásade je ekvivalentom pojmu ekonomické správanie spotrebiteľa používaného v generálnej klauzule podľa § 7 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. týkajúce sa vymedzenia nekalých obchodných praktík.

93. Z čl. 7.1.2. VOP, ako aj z vyjadrenia účastníčky konania zo dňa 14. 12. 2020 vyplýva, že zmluvu o sporení možno uzatvoriť aj na diaľku prostredníctvom služieb elektronického bankovníctva alebo aj v prevádzkových priestoroch účastníčky konania (v rozhodnutí pre prehľadnosť označované aj ako *pobočka banky*). Námieta účastníčky konania, že návšteva pobočky banky nie je ekonomické správanie spotrebiteľa, a že predmetný rozsudok nie je možné použiť, nakoľko vychádza z iného skutkového základu, je irelevantná, keďže Súdny dvor EÚ sa vo svojich rozhodnutiach sústreďuje na výklad pojmov smernice 2005/29/ES, pričom následnú aplikáciu práva ponecháva na vnútroštátny orgán. Zároveň podotýkame, že uvedená námietka je rozporná, keďže súčasťou vyjadrenia (v súlade s bodom 13 odôvodnenia tohto rozhodnutia) účastníčky konania zo dňa 14. 12. 2020 je aj vyjadrenie advokátskej kancelárie, ktorá sa s názorom orgánu dohľadu o tom, čo je rozhodnutie o obchodnej transakcii, stotožňuje. Vo vyjadrení zo dňa 27. 7. 2022 účastníčka konania uvádza, že vzhľadom na reklamu nepovažuje za rozhodnutie o obchodnej transakcii. Orgán dohľadu sa s uvedeným tvrdením

⁵⁾ Rozsudok zo 19. decembra 2013, Trento Sviluppo a Centrale Adriatica, C-281/12, ECLI:EU:C:2013:859, bod 35.

stotožňuje, pričom vo vzťahu k výkladu pojmu *rozhodnutie o obchodnej transakcii* odkazuje vyššie na bod 91.

94. Banková rada NBS v súvislosti s chápaním pojmu *rozhodnutie o obchodnej transakcii* zo strany účastníčky konania uviedla, že účastníčka konania výklad pojmu *rozhodnutie o obchodnej transakcii* nepodporila žiadnym ustanovením právnych predpisov (slovenských alebo predpisov EÚ) alebo rozhodnutím všeobecného súdu SR alebo Súdneho dvora EÚ. Výklad účastníčky konania je tak z jej strany iba želaným, nie však skutočným výkladom, ktorý by zodpovedal správnej interpretácii právnej normy. Účelové je aj tvrdenie účastníčky konania, že reklama ako praktika spojená s propagáciou produktu nie je spôsobilá ovplyvniť rozhodnutie spotrebiteľa, a preto obchodník môže poskytovať informácie v reklame podľa vlastného uváženia.

95. Poskytovanie informácií spotrebiteľom je základným pilierom ich ochrany, ktoré sa netýka iba nekalých obchodných praktík. Bez informácií nie je spotrebiteľ schopný urobiť racionálne informované rozhodnutie. Samotná reklama, s výnimkou výzvy na kúpu podľa ustanovenia § 8 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z., neumožňuje spotrebiteľovi priamo kúpu produktu alebo služby. Reklama, o akú ide vo veci samej, predstavuje iba prvotný impulz vyvolávajúci záujem spotrebiteľa o produkt. Uvedené je v súlade s vyjadrením účastníčky konania zo dňa 14. 12. 2020, ktorá uvádza, že reklama má potencionalneho klienta len zaujať a primäť k tomu, aby zväzil využívanie daného produktu a služby.

96. Ústredný motív námietky účastníčky konania vo vzťahu k informačným povinnostiam pri propagácii produktu smeruje k tomu, že všetky parametre produktu (t. j. všetky podstatné informácie) sa klient dozvie v čase, kedy sa rozhodne uzatvoriť zmluvu, pretože bez zadania parametrov ako výška vkladu na sporiaci účet a doba sporenia nie je možné produkt zriadiť.

97. Uvedené korešponduje s článkom 7.1.1. VOP, ktorý uvádza, že *suma sporenia, deň sporenia a doba sporenia budú dohodnuté v zmluve o sporení a nie je možné ich zmeniť pred uplynutím doby sporenia*.

98. Orgán dohľadu uvádza, že je nutné rozlišovať jednotlivé štádia vzťahu medzi obchodníkom a spotrebiteľom, keďže kvalita a kvantita poskytovaných informácií je odstupňovaná práve podľa týchto fáz. Poskytovanie informácií pred uzatvorením zmluvy je upravené osobitným ustanovením § 10a zákona č. 250/2007 Z. z., a teda nemožno ho stotožňovať s poskytovaním informácií v reklame, ktorá logicky fáze uzatvárania zmluvy predchádza.

99. Pokiaľ teda účastníčka konania uvádza, že všetky informácie sa dozvie spotrebiteľ v procese uzatvárania zmluvy, potom je zrejmé, že jeho argument je použiteľný iba v prípade, ak by orgán dohľadu stíhal porušenie informačných povinností podľa § 10a zákona č. 250/2007 Z. z. Z toho dôvodu nie je pre účely konania použiteľný ani rozsudok Súdneho dvora vo veci Pereničová⁶⁾, na ktorý sa účastníčka konania odvoláva, ale ktorý sa zaoberá vplyvom nekalej praktiky pri uzatvorení zmluvy.

⁶⁾ Rozsudok z 15. marca 2012, Pereničová a Perenič, C-453/10, EU:C:2012:144.

100. Účastníčka konania ako argument použila aj Rozhodnutie Najvyššieho súdu Holandského kráľovstva⁷⁾, ktorý ako uvádza účastníčka konania: *rozhodol, že konanie retailovej banky uvádzajúcej rizikové investičné produkty na trh pre širokú verejnosť bez náležitého poučenia o rizikách, nie je možné postihnúť z dôvodu porušenia smernice o nekalých praktikách.*

101. Orgán dohľad k vyššie uvedenému rozhodnutiu uvádza, že podľa recitálu 7 smernice 2005/29/ES sa táto smernica sa zaoberá obchodnými praktikami, ktoré priamo súvisia s ovplyvňovaním rozhodnutí o obchodnej transakcii spotrebiteľov vo vzťahu k produktom. **Nezaoberá sa obchodnými praktikami uskutočňovanými pôvodne na iné účely, vrátane napríklad obchodnej komunikácie zameranej na investorov, ako sú výročné správy a propagačné materiály spoločnosti.** Zároveň recitál 10 smernice 2005/29/ES uvádza, že poskytuje ochranu spotrebiteľom tam, kde neexistujú osobitné predpisy pre určité odvetvie na úrovni Spoločenstva, a zakazuje obchodníkom vytvárať klamlivú predstavu o povahe produktov. To je obzvlášť dôležité pri zložitých produktoch s vysokou mierou rizika pre spotrebiteľov, ako napríklad niektoré produkty finančných služieb.

102. Keďže orgán dohľadu sa v tomto konaní zaoberá obchodnou komunikáciou slúžiacou na propagáciu produktov inej povahy ako sú finančné nástroje, nepovažuje argument Rozhodnutím Najvyššieho súdu Holandského kráľovstva za opodstatnený.

103. Orgán dohľadu nestíha obchodnú praktiku účastníka konania, pretože spotrebiteľ a viedla priamo k uzatvoreniu zmluvy, ale pretože priemerný spotrebiteľ pod vplyvom reklamy mohol urobiť kroky predchádzajúce uzatvoreniu zmluvy, napr. návštevu pobočky banky. Keďže reklama nevedie priamo k uzatvoreniu zmluvy pre absenciu informácií v rozsahu potrebnom pre takýto krok zo strany spotrebiteľa, argumenty účastníčky konania nie sú relevantné. Orgán dohľadu skúma iba to, aký má neuvedenie podstatných informácií v skúmanej reklame vplyv na rozhodovanie priemerného spotrebiteľa. Pod rozhodnutie spotrebiteľa orgán dohľadu, v súlade s vyššie uvedenou časťou venovanou rozhodnutiu o obchodnej transakcii, podradí aj rozhodnutie spotrebiteľa navštíviť pobočku banky, a nie uzatvorenie zmluvy, ako sa mylne domnieva účastníčka konania.

104. Banková rada NBS sa stotožnila s právnou argumentáciou uvedenou v prvostupňovom rozhodnutí a uviedla, že ochrana spotrebiteľa pred nekalými obchodnými praktikami je dostatočne upravená platnými právnymi predpismi, ktoré upravujú jej rozsah. Citované zákonné ustanovenie (pozn. § 7 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z.) chráni spotrebiteľa počas celej doby a pojem *rozhodnutie o obchodnej transakcii* sa preto musí vykladať v prospech práv spotrebiteľa a to aj v čase, keď jeho rozhodnutie ešte nemá žiadne právne účinky, ale zároveň ho vedie k tomu, aby sa rozhodol pre určitý produkt, či službu.

105. Napriek tomu, že neexistuje všeobecná povinnosť účastníčky konania informovať spotrebiteľa presne a komplexne o ponúkanom produkte priamo v reklame, smernica 2005/29/ES a ustanovenie § 8 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z. z. preberajúce jej znenie, sa do veľkej miery blíži k tejto zásade najmä kodifikáciou takzvanej klamlivosti obchodnej praktiky spočívajúcej v opomenutí.

⁷⁾ Rozhodnutie Najvyššieho súdu Holandského kráľovstva zo dňa 05. júna 2009, spis. Zn. ECLI:NL:HR:2009:BH2815.

Podstatné informácie súvisiace s finančnou službou

106. Orgán dohľadu uvádza, že ak ustanovenie § 8 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z. z. obsahuje zákaz opomíňať podstatné informácií v obchodnej praktike priamo spojenej s propagáciou produktu zo strany obchodníka, potom *a contrario* možno vyvodiť, že predmetné ustanovenie zároveň stanovuje obchodníkovi v súvislosti s reklamou primerané informačné povinnosti voči spotrebiteľovi. Z toho dôvodu **orgán dohľadu ustálil, že ustanovenie § 8 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z. z. zakotvuje účastníčke konania informačné povinnosti, minimálne pokiaľ ide o podstatné informácie, ktoré spotrebiteľ potrebuje pre svoje informované rozhodnutie.**

107. Zákon č. 250/2007 Z. z. ani smernica 2005/29/ES neupravuje, ktorá informácia o ponúkanom produkte sa vo vzťahu ku klamlivému opomenutiu podľa ustanovenia § 8 ods. 3 (čl. 7 ods. 3 smernice 2005/29/ES) považuje za podstatnú. Keďže sporiace účty nie sú platobnými účtami, nepoužijú sa na identifikáciu podstatnej informácie ustanovenia zákona č. 492/2009 Z. z. o platobných službách v znení neskorších predpisov, prípadne smernice o platobných účtoch⁸⁾, keďže z ich pôsobnosti sú vylúčené účty s obmedzenejšími funkciami, ktorými sporiace účty bezpochyby sú.

108. Podľa § 24 ods. 10 zákona č. 747/2004 Z. z., ak sa v konaní vyskytne predbežná otázka, ktorá môže mať význam pre ďalší procesný postup alebo posudzovanie skutkového stavu veci a rozhodovanie Národnej banky Slovenska, pričom o tejto otázke už právoplatne rozhodol iný príslušný orgán, týmto rozhodnutím je Národná banka Slovenska viazaná. Inak Národná banka Slovenska môže sama posúdiť predbežnú otázku alebo dať príslušnému orgánu podnet na začatie konania o predbežnej otázke. Národná banka Slovenska si však nemôže ako o predbežnej otázke urobiť úsudok o spáchaní a páchatel'ovi trestného činu, o spáchaní a páchatel'ovi priestupku alebo iného správneho deliktu ani o osobnom stave fyzickej osoby alebo o existencii právnickej osoby, ak rozhodovanie o týchto veciach patrí súdu alebo inému príslušnému orgánu verejnej moci.

109. Podľa § 35e ods. 2 zákona č. 747/2004 Z. z. Národná banka Slovenska je aj 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 a § 24 ods. 10 zákona č. 747/2004 Z. z.

110. V súlade s vyššie uvedeným má orgán dohľadu právo v rámci predbežnej otázky posúdiť, ktoré informácie o propagovaných sporiacich účtoch ponúkaných účastníčkou konania je možné považovať za podstatné. Pri posudzovaní predbežnej otázky orgán dohľadu vykladá pojem podstatné informácie s ohľadom na povahu propagovanej služby, ktorou je sporenie finančných prostriedkov. Zároveň dbá na zachovanie princípu proporcionality, aby určením podstatných informácií, ktoré je povinný účastníčka konania priemernému spotrebiteľovi v reklame poskytnúť, kládol na účastníčku konania iba primerané požiadavky.

⁸⁾ Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2366 z 25. novembra 2015 o platobných službách na vnútornom trhu, ktorou sa menia smernice 2002/65/ES, 2009/110/ES a 2013/36/EÚ a nariadenie (EÚ) č. 1093/2010 a ktorou sa zrušuje smernica 2007/64/ES.

111. Pojem *informácia* použitý v zákone je všeobecného charakteru, a preto v sebe môže zahŕňať akékoľvek vlastnosti, charakteristiky alebo podmienky produktu, pričom jej jediným kritériom zostáva to, že má byť pre priemerného spotrebiteľa významná. **Nekalá praktika akou je klamlivé opomenutie je postavená na neposkytnutí podstatnej informácie, keďže iba jej neposkytnutie môže viesť spotrebiteľa k tomu, aby urobil rozhodnutie, ktoré by inak neurobil. To implicitne vylučuje možnosť sankcionovať klamlivé opomenutie pre neposkytnutie ostatných, menej podstatných informácií.** S uvedeným súvisí aj rozhodnutie Európskeho súdneho dvora (ďalej len „ESD“) vo veci C-210/96⁹⁾, na ktorý poukázala účastníčka konania. V bode 34 rozsudku ESD uvádza: *...je na vnútroštátnom súde, aby v konaní zohľadnil okolnosti konkrétneho prípadu majúce na pamäti spotrebiteľov, ktorým bola reklama určená,..... či môže byť klamlivá v rozsahu, v akom sa na jednej strane snažila zakryť skutočnosť, že automobily inzerované ako nové boli zaregistrované pred dovozom, a na druhej strane by táto skutočnosť odradila značný počet spotrebiteľov od nákupu.*

112. Odborná literatúra k danému rozsudku uvádza nasledovne: *V prípade Gut Springeheide mal ESD rozhodnúť, či článok 11 smernice (pozn. či smernica vyžaduje konkrétne uvedenie do omylu alebo či postačuje potencionálne riziko uvedenia do omylu). ESD zdôraznil, že už samotné potenciálne uvedenie do omylu je relevantné. Ak chýbajú skutočnosti potrebné na prijatie rozhodnutia o možnom klamlivom účinku, potom ESD ponecháva na vnútroštátnom súde, aby rozhodol, či sporný popis, značka alebo reklamné vyhlásenie skutočne uviedli dotknutého spotrebiteľa do omylu. ESD sa tak v jednotlivých prípadoch drží normatívneho stanovenia možnosti uvedenia do omylu a ponecháva na vnútroštátnych súdoch, aby rozhodli, či zohľadnia znalecké posudky alebo otázky spotrebiteľov. Týmto spôsobom je potrebné porozumieť formulácii „mohlo by to byť zavádzajúce, ak by to odradilo značný počet spotrebiteľov“.¹⁰⁾*

113. **Z toho dôvodu orgán dohľadu uzatvára, že v prípade reklamy propagujúcej sporiace účty nie je povinnosťou účastníčky konania uviesť všetky informácie o produkte (tak ako sa účastníčka konania mylne domnieva vo svojom vyjadrení zo dňa 14. 12. 2020), ale len tie, ktorých vynechanie by mohlo ovplyvniť priemerného spotrebiteľa v jeho rozhodovaní.**

114. Určenie toho, ktorá informácia je podstatná je nepochybne spojené s modelom priemerného spotrebiteľa, čím rozsah informácií zjednocuje a zároveň vyvracia námietku účastníka konania, že pre každého spotrebiteľa je podstatný iný údaj.

Priemerný spotrebiteľ

115. Orgán dohľadu pri interpretácii pojmu *priemerný spotrebiteľ* vychádza z eurokonformného výkladu, vyplývajúceho z bodov 18 a 19 odôvodnenia smernice, judikatúry Súdneho dvora EÚ (napr. C- 210/96, Gut Springeide a Tusky v. Oberkreisdirektor des Kreises Steinfur; C – 435/2011, CHS Tour Services GmbH v. Team4 Travel GmbH).

⁹⁾ Rozsudok zo 16. júla 1998, GutSpringenheide, Tusky, ECLI: ECLI:EU:C:1998:369.

¹⁰⁾ Norbert Reich, Hans – W.Miklitz, Peter Rott,Klaus Tonner, European Consumer Law. 2nd edition, 2014,ISBN 978-1-780-459-8, str.100.

116. Priemerným spotrebiteľom je spotrebiteľ, ktorý je v rozumnej miere dobre informovaný, vnímavý a obozretný, pri zohľadnení sociálnych, kultúrnych a jazykových faktorov.

117. Definícia pojmu priemerného spotrebiteľa nevychádza zo štatistických zistení (nie je nutné vykonávať znalecké zisťovanie alebo spotrebiteľský prieskum), ale je postavená výlučne na individuálnom posúdení typickej reakcie priemerného spotrebiteľa v konkrétnom prípade kompetentným vnútroštátnym orgánom na základe vlastnej úvahy, so zreteľom na judikatúru Súdneho dvora EÚ (recitál 18 smernice 2005/29/ES).

118. Orgán dohľadu je v súlade s § 24 ods. 10 zákona č. 747/2004 Z. z. príslušným vnútroštátnym orgánom na individuálne posúdenie typickej reakcie priemerného spotrebiteľa v konkrétnom prípade, a to na základe vlastnej úvahy.

119. Posúdenie obchodnej praxe ako klamlivej je závislé od určenia priemerného spotrebiteľa ako referenčnej hodnoty, ktorá stanovuje želaný štandard správania. Ako taká je táto referenčná hodnota sama osebe abstraktná, a preto posúdenie reakcie priemerného spotrebiteľa nemožno považovať za čisto objektívne, skutkové posúdenie. Orgán dohľadu pri posúdení typickej reakcie priemerného spotrebiteľa berie do úvahy priemerného spotrebiteľa kategórie predmetných finančných služieb, riadne informovaného a primerane pozorného a obozretného. Rovnako orgán dohľadu zohľadňuje skutočnosť, že stupeň pozornosti priemerného spotrebiteľa sa líši v závislosti od druhu služieb.

120. Odborná literatúra¹¹⁾ k pojmu priemerný spotrebiteľ uvádza, že zo zavedenej praxe Súdneho dvora EÚ možno vyťažiť tri prvky, ktoré odkazujú na spojitosť medzi informáciami a ich poskytovaním vo vzťahu k obchodnej praxi:

- a) informovaný spotrebiteľ je povinný získať chýbajúce informácie - Nissan¹²⁾ a Lifting¹³⁾
- b) spotrebiteľovi sa nesmú upierať pravdivé informácie - GB -INNO¹⁴⁾
- c) od rozumného spotrebiteľa sa vyžaduje, aby zistil objektívne nepravdivé informácie - Mars¹⁵⁾.

Námietky účastníčky konania vo vzťahu k charakteristike priemerného spotrebiteľa sú pre prehľadnosť zhrnuté do dvoch častí:

Informovaný spotrebiteľ

121. Informovanosť ako vlastnosť priemerného spotrebiteľa je vyjadrením jeho vedomostí a znalostí o konkrétnom druhu tovaru alebo služby.

122. Opakujúcou sa námietkou vo vzťahu k charakteristike priemerného spotrebiteľa je tvrdenie účastníčky konania, že priemerný spotrebiteľ si je vedomý, že každý produkt má svoje podmienky. Účastníčka konania uvádza, že priemerný spotrebiteľ si je vedomý, že každé

¹¹⁾ Norbert Reich, Hans – W. Miklitz, Peter Rott, Klaus Tonner, European Consumer Law. 2nd edition, 2014, ISBN 978-1-780-459-8, str.101.

¹²⁾ Rozsudok zo 16.januára 1992, Nissan, C-373/90, ECLI:EU:C:1992:17.

¹³⁾ Rozsudok zo 13.januára 2000, Lifting, C-220/98, ECLI:EU:C:2000:8.

¹⁴⁾ Rozsudok zo 7.marca 1990, GB-Inno, C-362/88, ECLI:EU:C:1990:102.

¹⁵⁾ Rozsudok zo 6.júla 1995, Mars C-470/93, ECLI:EU:C:1995:224.

sporenie má isté parametre, ktoré sporenie ovplyvňujú. Účastníčka konania pritom poukazuje na uznesenie Najvyššieho súdu SR sp. zn. 8Sžo/38/2011 zo dňa 19. 4. 2012, ktorým zrušil rozsudok Krajského súdu v Bratislave č. k. 4S/63/2009-94 a vec mu vrátil na ďalšie konania. Účastníčka konania sa vo vyjadrení odvoláva na argumenty žalobcu uvedené v uznesení Najvyššieho súdu SR a to: *Zároveň sa súd prvého stupňa nevysporiadal ani s námietskou žalobcu, že v súlade s judikatúrou Európskeho súdneho dvora sa za všeobecne známe skutočnosti považujú také skutočnosti, ktoré môže poznať každý, alebo s ktorými je možné sa oboznámiť z verejne dostupných zdrojov, v súvislosti s ktorou žalobca poukázal na rozsudky ESD č. T-185/02 Picasso a č. T-318/03 Atomic Austria. Taktiež sa nezaoberal námietskou, že v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa a ustálenou judikatúrou ESD je potrebné posudzovať ako je poskytnutá informácia vnímaná priemerným spotrebiteľom, pričom podľa judikatúry ESD priemerným spotrebiteľom sa rozumie spotrebiteľ daného tovaru, ktorý je v rozumnej miere dobre informovaný, vnímavý a obozretný, pri zohľadnení sociálnych, kultúrnych a jazykových faktorov. Súčasne žalobca poukázal na rozsudky ESD č. C-210/96 Tusky, č. C-220/98 Estée Lauder Cosmetics a č. C-99/01 Linhart.*

123. Orgán dohľadu sa oboznámil s predmetným uznesením Najvyššieho súdu SR, pričom z jeho odôvodnenia zistil, že rozsudok Krajského súdu SR bol zrušený z toho dôvodu, že ho Najvyšší súd SR pre nedostatky v odôvodnení považoval za nepreskúmatel'ný. Pre úplnosť orgán dohľadu uvádza, že predmetný spor sa týkal uloženia sankcie Slovenskou obchodnou inšpekciou za porušenie ustanovenia § 11 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z., ktorý obchodníkovi stanovuje informačné povinnosti pri predaji výrobkov alebo služieb.

124. Krajský súd SR následne rozsudkom sp. zn. 4S/63/2009 zo dňa 28. 9. 2012 opätovne zamietol žalobu voči rozhodnutiu Slovenskej obchodnej inšpekcie, pričom sa v zdôvodnení vyrovnal s námietskou, na ktorú poukazuje účastníčka konania, nasledovne: *Súd je toho názoru, že priemernému spotrebiteľovi je známe, že obuv je potrebné ošetrovať, taktiež je si vedomý, že obuv vyžaduje určitú starostlivosť, pričom ovláda jej základné pravidlá a tiež pozná základy používania obuvi. Má tiež znalosti o tom, že existujú rôzne druhy obuvi a teda aj rôzne materiály, z ktorých je obuv vyrobená. To sú podľa názoru súdu všeobecne známe skutočnosti, ktoré v oblasti použitia a údržby obuvi pozná priemerný spotrebiteľ. Priemerný spotrebiteľ však nevie správne zvoliť konkrétny spôsob údržby a používania pre daný druh obuvi, ktorý si zakúpil vzhľadom na to, že existuje viacero spôsobov údržby a použitia obuvi podľa toho z akého materiálu je vyrobená a na aký účel je daná obuv určená. Súd preto zastáva stanovisko, že informácie o spôsobe údržby a účele použitia obuvi nepatria medzi všeobecne známe skutočnosti v zmysle ust. § 11 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa aj so zreteľom na výkladov pojmov „všeobecne známa skutočnosť“ a „priemerný spotrebiteľ“ podľa judikatúry ESD.*

125. **Z uvedeného odôvodnenia Krajského súdu SR je podľa orgánu dohľadu zrejmé, že pojem všeobecne známe skutočnosti nesmú byť vykladané extenzívnym spôsobom**, t. j. že všeobecne známe skutočnosti sa netýkajú konkrétnych vlastností, charakteristík alebo podmienok pre užívanie výrobku alebo služby.

126. Rozsudok Krajského súdu potvrdil následne Najvyšší súd SR rozsudkom sp. zn. 8Sžo/60/2012 zo dňa 21.02.2013, v ktorom sa v plnej miere stotožnil s odôvodnením Krajského súdu SR, pričom okrem iného uviedol *zákonodarca preto významným spôsobom*

ochraňuje spotrebiteľa prostredníctvom informácií, ktoré je predávajúci povinný poskytnúť, vrátane predvedenia výrobku. V upozorneniach je dôraz predovšetkým položený na správny opis výrobku a jeho použitia ako aj jeho ochrany a taktiež kladie dôraz na zrozumiteľnosť a úplnosť informácií obsiahnutých v návode na použitie. **Predávajúci sa nemôže zbaviť povinnosti informovať.**

127. **S tvrdením Najvyššieho súdu SR použitom v odôvodnení rozsudku sp. zn. 8Sžo/60/2012 zo dňa 21. 2. 2013 sa orgán dohľadu v plnej miere stotožňuje, keďže predstavuje základné východisko, ktorým orgán dohľadu odôvodňuje začatie konania v prejednávanej veci.**

128. Orgán dohľadu ďalej uvádza, že rozsudky ESD vo veci Atomic Austria¹⁶⁾ a Picasso¹⁷⁾ sa týkajú Nariadenia Rady (ES) č. 40/94 z 20. decembra 1993 o ochrannej známke spoločenstva (Ú. v. ES L 11, 1994, s. 1) vo veci prihlášky ochrannej známky Spoločenstva na Úrad pre harmonizáciu vnútorného trhu (ďalej len „ÚHVT“). V predmetnom rozsudku sa ESD okrem iného vyjadroval k tomu, že ÚHVT je povinný zohľadniť okrem skutočností výslovne uvedených účastníkmi námietkového konania aj všeobecne známe skutočnosti, teda skutočnosti, ktoré môže poznať každý alebo s ktorými je možné sa oboznámiť prostredníctvom všeobecne prístupných zdrojov. **Orgán dohľadu má za to, že z predmetných rozsudkov je zrejmé, že uvedené konštatovanie vo vzťahu k všeobecne známym skutočnostiam sa týka predovšetkým postupu správnych orgánov pri vykonávaní dokazovania a predmetné rozsudky teda nemajú právny ani vecný súvis s prejednávanou vecou.**

129. Pri vyhodnocovaní námietky účastníčky konania, orgán dohľadu prišiel k záveru, že sporiace účty nie sú kategóriou finančných produktov, ktoré by sa vyznačovali zložitou povahou. Sporiace účty o aké ide vo veci samej, sú stále jedným z najrozšírenejších finančných produktov využívaných spotrebiteľmi na odkladanie a zhodnocovanie voľných finančných prostriedkov. Orgán dohľadu má za to, že pod všeobecne známe skutočnosti v prípade sporenia prostredníctvom banky patrí napr. nutnosť zriadenia nejakej formy účtu (sporiaci účet, vkladná knižka, termínovaný vklad), v prospech ktorého budú finančné prostriedky pripisované, čomu zodpovedá aj právo spotrebiteľa tieto prostriedky použiť v prípade potreby. Ďalej je všeobecne známou skutočnosťou, že finančné prostriedky sú na účte sporenia úročené, pričom priemerný informovaný spotrebiteľ by mal z médií, prípadne z iných verejne dostupných zdrojov vedieť, že úrokové sadzby vkladov sú dlhodobo na nízkej úrovni.

130. Orgán dohľadu poukazuje na prehľad (v nižšie uvedenej tabuľke) podmienok sporiacich produktov, ktoré ponúka 7 bánk poskytujúcich služby, v danom prípade sporiace účty, na území Slovenskej republiky. Za účelom demonštrácie rozdielnosti v podmienkach sporiacich produktov boli úradným záznamom č. 100-000-287-802 na účely konania zadokumentované verejne dostupné dokumenty publikované nižšie uvedenými bankami, z ktorých vyplýva nasledovné:

¹⁶⁾ Rozsudok z 20. apríla 2005, Atomic Austria, T- 318/03, ECLI:EU:T:2005:136.

¹⁷⁾ Rozsudok z 12. januára 2016, Picasso, C-361/04, ECLI:EU:C:2006:25.

	minimálny vklad	maximálny vklad	možnosť disponovať s prostriedkami	Viazanosť
Československá obchodná banka, a.s.	15 EUR	neurčený	Nie	Áno
Fio banka, a.s., pobočka zahraničnej banky	Neurčený	Neurčený	Áno	Nie
Poštová banka, a.s.	10 EUR	neurčený ¹⁸	Áno	Nie
Slovenská sporiteľňa, a.s.	10 EUR	Neurčený	Áno	áno/nie ¹⁹⁾
Tatra banka, a.s.	Neurčený	neurčený ²⁰	Áno	Nie
UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s., pobočka zahraničnej banky	Neurčený	Neurčený	Áno	Nie
Všeobecná úverová banka, a.s.	20 EUR	1000 EUR	Áno	Nie

131. S poukazom na vyššie uvedené, je orgán dohľadu presvedčený, že ani fundovaný odborník pohybujúci sa v oblasti finančných služieb, tobôž nie priemerný spotrebiteľ, nemôže mať vedomosť o konkrétnych podstatných podmienkach, vlastnostiach alebo charakteristikách sporiacich účtov propagovaných účastníčkou konania. Sama účastníčka konania vo svojom vyjadrení zo dňa 14. 12. 2020 uvádza nasledovné: *Je samozrejmé, že produkt typu sporenie majú vo svojom portfóliu aj iné banky, pričom názov produkt a parametre sa môžu výrazne líšiť.* Orgán dohľadu preto naďalej zotrváva na svojom stanovisku, že so zreteľom na výklad pojmu *všeobecne známa skutočnosť* podľa už zmienenej judikatúry, nepatria konkrétne informácie o dobe sporenia, výške vkladu a povinnosti zriadiť si ďalší bankový účet medzi všeobecne známe skutočnosti týkajúce sa sporiacich účtov.

132. Účastníčka konania poukazuje na štúdiu Európskej komisie, podľa ktorej sa priemerný spotrebiteľ nespolieha iba na informácie v reklame. Uvedené je v súlade s názorom orgánu dohľadu, ktorý rešpektuje prax Súdneho dvora EÚ, podľa ktorej je informovaný spotrebiteľ povinný získať chýbajúce informácie (rozsudky Nissan a Lifting²¹⁾). **V kontexte predmetného konania to však znamená, že priemerný spotrebiteľ je povinný zaujímať sa, prípadne dohľadať si ďalšie informácie (menej podstatné), s výnimkou tých, ktoré je mu účastníčka konania povinná v reklame poskytnúť.**

133. Účastníčka konania predložila vo vyjadrení zo dňa 27. 7. 2022 celkovo 86 reklám 11 bánk za obdobie júl 2021 – jún 2022, v ktorom sú uvedené jednotlivé bankové reklamy na neúverové produkty bánk (depozitné a investičné). Účastníčka konania zároveň žiada, aby orgán dohľadu posúdil súlad reklamy účastníčky konania s inými bankovými reklamami na neúverové produkty.

¹⁸⁾ zvýhodnenou úrokovou sadzbou je však úročená iba časť nasporenej sumy.

¹⁹⁾ podľa druhu sporiaceho účtu.

²⁰⁾ bankou nie je určená pevná suma maximálneho sporiaceho prevodu.

²¹⁾ Ibid. 12,13.

134. Orgán dohľadu k žiadosti účastníčky konania uvádza, že každé sankčné konanie sa vedie na individuálnom základe, v tomto prípade voči účastníčke konania. Zodpovednosť dohliadaného subjektu za správny delikt sa posudzuje samostatne - individuálne. Samostatnosť znamená nielen to, že rozhodnutie orgánu dohľadu prijaté voči inému dohliadanému subjektu nemá vplyv na účastníčku konania, ale naopak aj to, že neexistencia udelenia sankcie za porušenie zákona nepredznamenáva správnosť postupu účastníčky konania. Orgán dohľadu posudzoval súlad reklám uvedených vo výroku tohto rozhodnutia iba so všeobecnými právnymi predpismi patriacimi do jeho kompetencie, nie s konaním iných subjektov na finančnom trhu. Uvedeným vyjadrením zdôvodňuje odmietnutie argumentu účastníčky konania, ktorý vo vzťahu k posúdeniu nekalosti skúmaných obchodných praktík nie je relevantný. Zároveň však orgán dohľadu uvádza, že informácie získané od účastníčky konania postúpil príslušnému útvaru dohľadu Národnej banky Slovenska na ďalšie využitie. Po zovšeobecnení poznatkov získaných z predložených informácií môžu byť po náležitej analýze tieto poznatky použité ako podnet na zameranie výkonu dohľadu v príslušnom subjekte. Keďže podľa ustanovenia § 2 ods. 2 prvej vety zákona č. 747/2004 Z. z. je dohľad nad dohliadanými subjektmi neverejný, účastníčka konania o ďalšom postupe nebude informovaná.

Obozretný spotrebiteľ

135. Obozretnosť ako jedna z vlastností priemerného spotrebiteľa sa týka miery kritického postoja spotrebiteľa ku komunikácii obchodníka a spôsobu spracovania informácií, ktoré sú mu obchodníkom poskytnuté.

136. Účastníčka konania vo vyjadrení zo dňa 14. 12. 2020 uvádza, že priemerný spotrebiteľ vie, kde informácie hľadať a ako ich získať, aby bol v primeranej miere informovaný. Všetky tieto získané informácie majú slúžiť k obozretnému prístupu, teda nie na spotrebiteľovo unáhlené rozhodovanie. Od priemerného spotrebiteľa teda možno očakávať, že vyvinie značné úsilie pri zhromažďovaní a porozumení všetkých informácií.

137. Orgán dohľadu uvádza, že povinnosť uviesť podstatné informácie v akejkoľvek obchodnej komunikácii propagujúcej produkt predstavuje kompenzáciu za liberálny koncept chápaného, ostrážitého a priemerne informovaného spotrebiteľa²²⁾. **Ak ustanovenie § 8 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z. z. ustanovuje povinnosť obchodníkovi informovať spotrebiteľa o podstatných aspektoch produktu, potom sa obchodník logicky nemôže zbaviť svojich povinností tým, že extenzívnym spôsobom vyloží jednu z vlastností priemerného spotrebiteľa (obozretnosť) tak, že stanoví spotrebiteľovi povinnosť nájsť si podstatné informácie svojpomocne.** Orgán dohľadu už v Oznámení o začatí konania zo dňa 6. 11. 2020 zdôraznil, že ani možnosť spotrebiteľa vyhľadať si neskôr správne a úplne informácie svojpomocne, neneguje povinnosť predávajúceho poskytovať podstatné informácie o ponúkanom produkte zreteľne, t. j. jasným, zrozumiteľným a vhodným spôsobom. Obdobnú argumentáciu orgán dohľadu použil už v odôvodnení (pozn. str. 17) rozhodnutia Národnej banky Slovenska NBS1-000-030-876 zo dňa 28. 5. 2019.

²²⁾ Norbert Reich, Hans – W. Miklitz, Peter Rott, Klaus Tonner, European Consumer Law. 2nd edition, 2014, ISBN 978-1-780-459-8, str. 102.

138. Orgán dohľadu svoje tvrdenie ďalej opiera o rozsudok Súdneho dvora Európskej únie vo veci UPC²³⁾: *Ciel' 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). Vzhľadom na predchádzajúce úvahy musí byť teda tvrdenie UPC, že si spotrebiteľ v prejednávanej veci sám mohol zadovážiť správnu informáciu, považované za irelevantné.*

139. Aj zo znenia pomocného materiálu – pracovného dokumentu Európskej Komisie z 25. 5. 2016 k vykonávaniu smernice 2005/29/ES, na ktorý poukázala účastníčka konania je zrejmé (zo str. 43 tohto dokumentu), že *priemerný spotrebiteľ podľa smernice o nekalých obchodných praktikách v žiadnom prípade nie je niekto, kto potrebuje len nízku úroveň ochrany, pretože vždy dokáže získať dostupné informácie a rozumne podľa nich konať. ... Pojem priemerného spotrebiteľa podľa smernice o nekalých obchodných praktikách by sa preto mal vždy vykladať so zreteľom na článok 114 Zmluvy, ktorým sa stanovuje vysoká úroveň ochrany spotrebiteľa. Ako sa výslovne uvádza v odôvodnení recitálu 18, pojem priemerného spotrebiteľa sa nezakladá na štatistickom zistení. To znamená, že vnútroštátne orgány a súdy by mali byť schopné na základe vlastného posúdenia určiť, či môže praktika viesť priemerného spotrebiteľa do omylu, zohľadnením všeobecných predpokladaných očakávaní spotrebiteľov bez potreby nariadenia vypracovania znaleckého posudku alebo prieskumu medzi spotrebiteľmi.* (Vec C-210/96, zo 16. 7. 1998, Gut Springenheide a Tusky/Oberkreisdirektor).

140. Účastníčka konania vo vyjadrení opakovane zdôrazňuje, že spotrebiteľ má viacero možností, prostredníctvom ktorých si môže zistiť dodatočné informácie o produkte - jeho vlastností, a to buď priamo na pobočke banky alebo na jej webovom sídle. **Orgán dohľadu však uvádza, že argumenty tohto typu nie sú v konaní relevantné, keďže ich pripustenie by viedlo k tomu, že bez ohľadu na komunikačný prostriedok, nie je povinnosťou obchodníka zverejniť žiadne informácie, pokiaľ si ich spotrebiteľ má možnosť sám dohľadať napr. na pobočke účastníčky konania alebo na jeho webových stránkach. Uvedený argument však súvisí s dodatočným sprístupňovaním informácií, ku ktorému sa orgán dohľadu bližšie vyjadruje v bode 165 až 175 tohto rozhodnutia. Pripustenie tohto argumentu ako vecne správneho bez ohľadu na povahu komunikačného prostriedku by poprelo účel smernice 2005/29/ES a účinky takého prístupu k výkladu pojmu priemerný spotrebiteľ, by boli v kontraste v cieľom smernice 2005/29/ES odstrániť informačnú asymetriu.**

Podstatné informácie o sporiacom účte

141. Ako orgán dohľadu uviedol vyššie, pojem podstatná informácia v sebe môže zahŕňať akékoľvek vlastnosti, charakteristiky alebo podmienky sporenia, ktoré môžu byť pre priemerného spotrebiteľa významné.

²³⁾ Rozsudok zo 16. apríla 2015, UPC Magyarország Kft, C-388/13, EU:C:2015:225, body 53 a 54.

142. Orgán dohľadu vykonal dôkaz oboznámením sa s obrazovými súbormi – (screenshotmi) zadokumentovanými úradným záznamom č. 100-000-231-231, ktoré zachytávajú webovú stránku účastníčky konania, a to:

- a) *3_screenshot-primabanka-sk-sporenie-2019-03-25-10_16_16.pdf* obsahujúci náhľad po aktivovaní odkazu s názvom *Sporenie a vklady (presmerovanie na časť „úvod“)* URL_adresa: <https://www.primabanka.sk/sporenie>,

143. V tejto časti webovej stránky (úvodná časť k sporiacim účtom) sa uvádza: *Pravidelné Sporenie si môžete zriadiť k Osobnému účtu, Študentskému účtu a k Detskému účtu. Vaše peniaze zhodnotíme atraktívnym a garantovaným úrokom 5,0 % ročne počas celej doby sporenia.*

- b) *3.1_screenshot-primabanka-sk-sporenie-k-osobnemu-uctu-2019-03-25-10_16_48.pdf* obsahujúci náhľad po aktivovaní odkazu s názvom *Sporenie k Osobnému účtu* URL_adresa: <https://www.primabanka.sk/sporenie-k-osobnemu-uctu>,

- c) *3.2_screenshot-primabanka-sk-sporenie-k-studentskemu-uctu-2019-03-25-10_17_13.pdf* obsahujúci náhľad po aktivovaní odkazu s názvom *Sporenie k Študentskému účtu* URL_adresa: <https://www.primabanka.sk/sporenie-k-studentskemu-uctu>,

- d) *3.3_screenshot-primabanka-sk-sporenie-k-detskemu-uctu-2019-03-25-10_17_41.pdf* obsahujúci náhľad po aktivovaní odkazu s názvom *Sporenie k Detskému účtu* URL_adresa: <https://www.primabanka.sk/sporenie-k-detskemu-uctu>,

144. V týchto vyššie uvedených častiach webovej stránky účastníčky konania sú prezentované podmienky sporenia k jednotlivých sporiacim účtom, a to pod nápisom *Základné podmienky sporenia*. **Orgán dohľadu podotýka, že za „základné podmienky sporenia“ ich označuje samotná účastníčka konania, a nie orgán dohľadu, tak ako to prezentuje účastníčka konania vo svojom vyjadrení zo dňa 14. 12. 2020.** Sama účastníčka konania teda spomedzi charakteristík a vlastností poskytovanej finančnej služby vybrala tie, ktoré by mohli byť pre spotrebiteľa významné. Pre účely odôvodnenia tohto rozhodnutia orgán dohľadu uvádza popis sporiacich účtov, tak ako bol uvedený na webovej stránke účastníčky konania, resp. tak ako ich zachytil orgán dohľadu v čase dohľadu na diaľku, a to pre:

- a) Sporenie k osobnému účtu

Sporenie k Osobnému účtu v domácej mene EUR si môže zriadiť každý občan vo veku od 18 rokov. Pre zriadenie Sporenia je potrebná mesačná suma sporenia minimálne 10 EUR a maximálne 30 EUR. Sporiť môžete 12, 18 alebo 24 mesiacov. K jednému Osobnému účtu si môžete zriadiť maximálne tri Sporenia. Sporenie k Osobnému účtu si môžete zriadiť pohodlne aj cez Internet banking alebo mobilnú aplikáciu Peňaženka.”

- b) Sporenie k študentskému účtu

Sporenie k Študentskému účtu v domácej mene EUR si môže zriadiť každý študent vo veku od 15 do 26 rokov. Pre zriadenie Sporenia je potrebná mesačná suma sporenia minimálne 10 EUR a maximálne 30 EUR. Sporiť môžete 12, 18 alebo 24 mesiacov. K jednému Študentskému účtu si môžete zriadiť až tri Sporenia. Ak máte 18 a viac rokov, Sporenie k Študentskému účtu si môžete zriadiť pohodlne aj cez Internet banking alebo mobilnú aplikáciu Peňaženka.

c) Sporenie k detskému účtu

Sporenie k Detskému účtu v domácej mene EUR môže zriadiť pre svoje dieťa k Detskému účtu zákonný zástupca dieťaťa. Pre zriadenie Sporenia je potrebná mesačná suma sporenia minimálne 10 EUR a maximálne 20 EUR. Sporiť môžete 36 alebo 60 mesiacov. K jednému Detskému účtu je možné zriadiť jedno Sporenie.

145. Nižšie uvedená tabuľka zobrazuje jednotlivé doby sporenia (viazanosti) a rozpätie vkladov na sporiace účty.

	Doba sporenia	Suma sporenia
Sporenie k Osobnému účtu	12, 18, a 24 mesiacov	od 10 EUR do 50 EUR mesačne
Sporenie k Študentskému účtu	12, 18 a 24 mesiacov	od 10 EUR do 30 EUR mesačne
Sporenie k Detskému účtu	36 - 60 mesiacov	od 10 EUR do 20 EUR mesačne

146. Za účelom predchádzania akýmkoľvek pochybnostiam orgán dohľadu považuje nasledujúce informácie týkajúce sa sporiacich účtoch za podstatné:

- a) úroková sadzba,
- b) zriadenie osobného, detského alebo študentského účtu,
- c) minimálnu a maximálnu výšku vkladu,
- d) dobu sporenia.

147. Orgán dohľadu uvádza, že základné podmienky sporenia, tak ako sú prezentované vyššie, je potrebné chápať ako podstatné informácie, ktoré priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil informované rozhodnutie o obchodnej transakcii. Orgán dohľadu bude považovať, vzhľadom na štruktúru propagovaných sporiacich účtov, za podstatné tie informácie, ktoré ponúkaný produkt charakterizujú alebo subsumujú podmienky týkajúce sa možných modalít/nastavení produktu, ktoré musia byť dohodnuté pred poskytnutím finančného produktu spotrebiteľovi.

a) úroková sadzba

148. Úroková sadzba, ktorou sa vklad úročí, v zásade predstavuje pre priemerného spotrebiteľa, ktorý má urobiť rozhodnutie o obchodnej transakcii, jednu z rozhodujúcich skutočností. Je zrejmé, že obchodná komunikácia sa snaží spotrebiteľovi vsugerovať predovšetkým informáciu o výnimočne atraktívnej úrokovej sadzbe sporenia, pričom orgán dohľadu netvrdí, že táto informácia je sama o sebe klamlivá, avšak uvedenie ostatných informácií o ponúkanom produkte spočívajúcich v mnohých podmienkach pre zriadenie sporenia a s tým súvisiacich obmedzeniach, by priemernému spotrebiteľovi umožnilo pochopiť základné podmienky poskytovaného finančného produktu, a tak prijať obchodné rozhodnutie, ktoré bude súlade s jeho potrebami.

b) zriadenie osobného, detského alebo študentského účtu

149. Je zrejmé, že podmienku zriadenia bežného účtu t. j. osobného účtu, študentského účtu alebo detského účtu je možné považovať za podmienku „sine qua non“, t. j. podmienku, bez splnenia ktorej účastníčka konania sporiaci účet nezriadi. Informácia o nutnosti založenia osobného účtu, študentského účtu alebo detského účtu je z tohto dôvodu bezpochyby podstatnou informáciou, keďže priemernému spotrebiteľovi indikuje nielen nutnosť ďalšej finančnej služby, ale zároveň aj prípadnú existenciu poplatku za zriadenie a vedenie bežného účtu.

150. Napriek námietke účastníčky konania, že prenos účtu je plne automatizovaný, pre spotrebiteľa ľahko dostupný a bez poplatkov, je orgán dohľadu toho názoru, že zriadenie ďalšieho účtu alebo prenesenie účtu k účastníčke konania ako poskytovateľovi platobných služieb je informácia, ktorá má váhu a teda aj vplyv na jeho rozhodovanie. Orgán dohľadu má zároveň na zreteli fakt, že spotrebiteľia užívajú aj iné finančné služby napr. úvery na bývanie, pri ktorých je výška úrokovej sadzby určená veriteľom aj s ohľadom na ďalšie využívané služby napr. bežné účty, pričom zrušenie bežného účtu by mohlo mať, v závislosti od podmienok danej úverovej zmluvy, negatívny dopad na výšku úrokovej sadzby úveru na bývanie.

c) minimálna a maximálna výška vkladu

151. Úroková sadzba, ktorou sa vklad sporenia úročí, sama o sebe neurčuje výhodnosť sporenia ako takého, pokiaľ sa nebude brať do úvahy aj časť vkladu, z ktorej sa úrokový výnos počíta. Iná je výška úrokového výnosu pri jednorazovom vklade, iná pri pravidelných a rovnomerných vkladoch a iná je pri nepravidelných a nerovnomerných vkladoch.

152. Účastníčka konania ako banka je v zmysle § 37 ods. 1 zákona č. 483/2001 Z. z. povinná aj na svojej internetovej stránke (webovom sídle) informovať o podmienkach na prijímanie vkladov a o ich cenách vrátane uvedenia príkladov. Orgán dohľadu rozdielnu výšku úrokového výnosu ilustruje na príklade výpočtu celkovej výšky nasporenej sumy po 12-tich mesiacoch uvedenom v dokumente verejne dostupnom na webovom sídle účastníka konania pod názvom *Príklady výpočtu úrokov a poplatkov produktov a služieb – Prima banka Slovensko, a.s.*²⁴⁾ :

²⁴⁾ Celý dokument <https://www.primabanka.sk/preview-file/priklady-vypoctu-urokov-a-poplatkov-produktov-a-sluzieb-vkd-c-1379-ver-3887.pdf>.

1) Depozitné produkty

Sporenie k Osobnému účtu

Je určené na pravidelné mesačné sporenie s Osobným účtom v definovaný deň sporenia s úrokovou sadzbou garantovanou počas celej doby sporenia. Doba sporenia je 12, 18 alebo 24 mesiacov.

Pán Novák si dňa 1.7.2020 zriadil Sporenie s dobou sporenia 12 mesiacov, sumou sporenia 30 EUR mesačne, k 3. dňu v mesiaci. Úroková sadzba je 5% p.a. garantovaná počas celej doby sporenia. Doba sporenia začína plynúť dňom zriadenia sporenia 1.7.2020 a končí uplynutím zmluvne dohodnutej doby sporenia 12 mesiacov, t.j. 1.7.2021.

Úročenie Sporenia je postupné podľa výšky nasporenej sumy. Úroky sú pripisované vždy na účet Sporenia pri ukončení Doby sporenia. Úrok po zdanení zrážkovou daňou je spolu s nasporenou sumou automaticky prevedený na Osobný účet klienta.

Doba sporenia	12 mesiacov
Suma sporenia	30 EUR
Úroková sadzba	5% p.a.
Nasporená suma po 12 mesiacoch bez úroku	360 EUR
Úrok pred zdanením (hrubý úrok)	9,59 EUR
Zrážková daň z úroku	1,82 EUR
Úrok po zdanení (čistý úrok)	7,77 EUR
Nasporená suma po 12 mesiacoch s čistým úrokom	367,77 EUR

153. Z príkladu je zrejmé, že pri dobe sporenia 12 mesiacov, mesačnej sume vkladu 30 EUR a pri 5 % úročení, by po uplynutí dohodnutej doby bola nasporená suma s čistým úrokom vo výške 367,77 EUR. To znamená, že úrokový výnos po zdanení by predstavoval sumu 7,77 EUR. Ak by však podmienka týkajúca sa minimálnych a maximálnych súm sporenia neexistovala, tak by pri zachovaní súhrnnej ročnej výšky vkladu 360 EUR a umožnení spotrebiteľovi vložiť túto sumu ku dňu založenia sporiaceho účtu, bol jeho čistý úrokový výnos po zdanení vo výške 14,58 EUR, t. j. dvojnásobný.

154. Účastníčka konania uvádza, že ak priemerný spotrebiteľ sporil mesačne sumu 113 EUR počas 24 mesiacov, nasporil by si za tento čas 2 712 EUR, čo sa rovná približne trom mesačným mzdám s ohľadom na priemernú (hrubú) mesačnú mzdu v hospodárstve SR vo výške 1.096 EUR.

155. Účastníčka konania ďalej uviedla: *Vychádzajúc práve z týchto prieskumov, zo skladby portfólia klientov Prima banky a ich správania, sme parametre sporiaceho produktu nastavili takým spôsobom, aby vyhovovala, čo najširšiemu okruhu spotrebiteľov. Vzhľadom na maximálnu výšku sporenia a skutočnosť, že klient si k osobnému účtu môže zriadiť až tri sporenia, je vysoko nepravdepodobné, že by táto limitácia bežnému spotrebiteľovi vadila, navyše pokiaľ okrem sporenia k osobnému účtu využíva aj sporenie pre svoje deti k ich detským a študentským účtom.*

156. Obdobne argumentuje účastníčka konania aj vo vzťahu k podnetu finančného spotrebiteľa, na základe ktorého bol uskutočnený dohľad na diaľku slúžiaci ako podklad k tomuto konaniu. Spotrebiteľ v predmetnom podaní uviedol nasledovné: *Rada by som týmto podala sťažnosť na nekalú reklamu, ktorú používa Prima banka Slovensko, a. s. v TV a to pri reklamovaní sporenia k účtu, kde sľubujú úrok 5 % ročne. Nikde v TV reklame nebolo uvedené, že takýto úrok je možné získať len vo vzťahu k sume maximálne 50 EUR mesačne, čo považujem za zavádzajúce. Preto Vás v NBS chcem požiadať o to, aby ste prešetrili nekalosť tejto reklamy a prijali nejaké opatrenia tak, aby spotrebiteľia neboli takto zavádzaní.*

157. Účastníčka konania uviedla: *bez toho, že by sme chceli čokoľvek predikovať, si len na okraj dovoľujeme upozorniť na skutočnosť, že podľa zverejnenia Štatistického úradu SR bola priemerná mesačná mzda v okrese XXXXXXX v roku 2018 vo výške XXXX eur (XXX eur v čistom)- je preto vysoko nepravdepodobné, že by si obyvateľ tohto okresu s priemernou mzdou dokázal mesačne odložiť na sporenie viac ako 150 eur.*

158. Účastníčka konania argumentuje priemernými mzdami v hospodárstve SR (resp. v okrese XXXX), avšak orgán dohľadu nemá vedomosť, že by účastníčka konania predmetný produkt neposkytovala klientom, ktorých priemerná mzda je nižšia než spomínané priemerné mzdy podľa jednotlivých okresov vo zverejnení Štatistického úradu SR. Účastníčka konania teda poskytuje sporiace účty všetkým, ktorí oň prejavia záujem a splnia vopred stanovené podmienky (napr. vedenie osobného účtu). Ak účastníčka konania nezohľadňuje pri poskytovaní sporiacich účtov príjem spotrebiteľa napr. neoveruje jeho príjem, potom nie je na mieste argument, koľko si bude konkrétny klient schopný odkladať v prospech sporiaceho účtu resp. či je takýto produkt pre spotrebiteľa vôbec vhodný vzhľadom na jeho majetkové pomery. Účastníčka konania neposkytla v žiadnej zo skúmaných reklám informáciu o minimálnej a maximálnej výške vkladu, čím de facto odňala spotrebiteľovi možnosť informovane sa rozhodnúť o svojich potrebách pri zohľadnení vlastných finančných možností. Pokiaľ sa účastníčka konania bráni tým, že k jednému bežnému účtu (osobnému, študentskému alebo detskému) je možné zriadiť viacero sporiacich účtov, tak vo vzťahu k poskytovaniu informácií, čo je predmetom tohto konania, je táto námietka bez váhy, keďže túto informáciu v predmetných reklamách účastníčka konania takisto neuviedla.

159. Orgán dohľadu vyhodnotil námietku ako neopodstatnenú a to z dôvodu, že štruktúra produktu s ohľadom na preferencie cieľovej skupiny spotrebiteľov, ktorým je produkt určený, je výsostne vecou obchodnej politiky účastníčky konania, a preto nemá vplyv na skutočnosť, či je niektorá z informácií považovaná za podstatnú alebo nie. Je logické, že účastníčka konania dizajnuje svoj produkt tak, aby vyhovela požiadavkám skupiny klientov, na ktorú cieľi. Účastníčka konania je viazaná povinnosťou poskytovať informácie, pričom sa ponecháva na spotrebiteľovi ako poskytnuté informácie vyhodnotí a urobí rozhodnutie o tom, či produkt vyhovuje jeho potrebám a možnostiam. Neuvedenie informácie o maximálnej výške vkladu neumožňuje spotrebiteľovi vytvoriť si (aspoň približnú) predstavu o výške ročného úrokového výnosu. **Z uvedeného dôvodu považuje orgán dohľadu podmienku týkajúcu sa minimálnej a maximálne výšky mesačného vkladu za podstatnú informáciu, predstavujúcu nezanedbateľnú súčasť pre vytvorenie celkového obrazu o ponúkaných finančných produktoch, pričom spotrebiteľovi umožní prijať obchodné rozhodnutie, ktoré bude sledovať jeho záujmy a vyhovovať jeho potrebám.**

160. Vo vzťahu k video reklame účastníčka konania vo vyjadrení zo dňa 27. 7. 2022 uviedla, že obsahovala najpodstatnejšie produktové informácie odkomunikované jasne a transparentne, konkrétne veta *pán Milan si pravidelne odkladá – euro k euru a sporte pravidelne s Prima bankou* je podľa účastníčky konania odkaz na to, že ide o pravidelné sporenie a nie o možnosť jednorazového vkladu.

161. Orgán dohľadu uvádza, že obrazné vyjadrenie myšlienky, či informácie nepovažuje za jasne, zrozumiteľne a zreteľne odkomunikovanú podstatnú informáciu. Veta o pravidelnom

sporení neobsahuje ani pri najlepšej predstavivosti podstatné informácie týkajúce sa minimálnej a maximálnej výšky vkladu, či inej podstatnej informácie o sporiacom účte. Orgán dohľadu poukazuje na ustanovenie § 8 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého je zakázané poskytovať podstatné informácie nejasným a viacvýznamovým spôsobom.

d) doba sporenia

162. V prípade sporiacich účtov ponúkaných účastníčkou konania, však doba sporenia nepredstavuje len zmluvný záväzok klienta zasielať počas určenej doby finančné prostriedky - vklady v prospech sporiaceho účtu, ale zároveň aj časové obdobie, počas ktorého s finančnými prostriedkami na sporiacom účte nemôže voľne a bez sankcií disponovať. Orgán dohľadu v súvislosti s vyššie uvedeným poukazuje na článok 7.1.4 VOP, ktorý uvádza, že *pred uplynutím doby sporenia môže klient s nasporenou čiastkou nakladať len tak, že požiada o zrušenie Účtu Sporenia. Účet Sporenia sa zruší predčasne aj v prípade, ak (i) sa ruší účet, ku ktorému bol Účet Sporenia zriadený alebo (ii) klient poruší dohodnuté podmienky sporenia najmä tým, že nezabezpečí v deň sporenia dostatok finančných prostriedkov na prevod sumy sporenia na Účet.*

163. Predčasný výber nasporených finančných prostriedkov teda automaticky vedie k ukončeniu zmluvného vzťahu. Ukončenie zmluvného vzťahu je zo strany účastníčky konania sankcionované, a to podľa už spomínaného ustanovenia 7.1.4 VOP, ktoré uvádza: *Nárok na úroky za dobu trvania sporenia zaniká. S predčasným ukončením sporenia je spojená povinnosť zaplatiť príslušný poplatok.*

164. Orgán dohľadu má za to, že výber finančného produktu určeného na sporenie sa odvíja aj od dôvodov, ktoré spotrebiteľ a vedú k vytváraniu finančnej rezervy. Je zrejmé, že spotrebiteľ, ktorého zámer je šetriť finančné prostriedky na pokrytie nečakaných výdavkov v budúcnosti, uprednostní produkt, kde môže s nasporenými prostriedkami voľne, podľa potreby a bez sankcií disponovať.

165. Na základe uvedeného je orgán dohľadu presvedčený, že priemerný spotrebiteľ, ktorý je v rozumnej miere dobre informovaný, neočakáva takú podmienku sporenia, ktorá pre sporiace účty ponúkané v danom období inými bankami nie je typická (viď tabuľku vyššie Tabuľku v bode 130). Účastníčka konania poskytuje klientom služby aj prostredníctvom termínovaných vkladov, kde je rovnaká podmienka viazanosti vkladu. Je nutné zdôrazniť, že doba sporenia nie je naviazaná na dobu, počas ktorej je osobný, študentský či detský účet vedený. **Z uvedeného dôvodu orgán dohľadu považuje dobu sporenia za podstatnú informáciu, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje na informované rozhodnutie o obchodnej transakcii.**

166. V závere orgán dohľadu uvádza, že Banková rada NBS sa stotožnila s argumentáciou uvedenou v bodoch 102. – 110., 137. – 160. a 168. – 189. prvostupňového rozhodnutia.

Klamlivosť obchodnej praxe

167. Z ustanovenia § 8 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z. z. vyplýva, že nie je stanovený počet oklamáných spotrebiteľov, ktorý musí byť naplnený, aby sa opomenutie mohlo považovať

za klamlivé. Ako uvádza Súdny dvor vo veci UPC²⁵⁾: *Po druhé stotožnenie sa s týmto tvrdením by znamenalo, že spotrebiteľ by musel dokázať, že ostatní účastníci boli poškodení rovnakým prevádzkovateľom, hoci predloženie takéhoto dôkazu je v skutočnosti mimoriadne ťažké.* Z uvedeného dôvodu sa javí ako neopodstatnená námietka účastníčky konania vo vyjadrení zo dňa 14. 12. 2020, ktorá namieta, že orgán dohľadu neodôvodnil, akú veľkú skupinu spotrebiteľov obchodná praktika odradila od zriadenia sporiaceho účtu u účastníčky konania po zistení všetkých parametrov produktu.

168. Ako vyplýva z už spomínaného rozhodnutia SD EÚ vo veci GutSpringenheide, vnútroštátny orgán má zohľadniť predpokladané očakávania priemerného spotrebiteľa, ktorý je primerane informovaný, všímavý a obozretný, bez nariadenia znaleckého posudku alebo zadania prieskumu spotrebiteľského prieskumu. Samozrejme, použitie takéhoto dôkazného prostriedku v súlade s vnútroštátnym právom nie je vylúčené, ak má orgán dohľadu osobitné ťažkosti s posúdením klamlivosti obchodnej praktiky, čo však nie je prípad tohto konania.

169. Klamlivé (tzn. klamlivé konanie a klamlivé opomenutie) a agresívne obchodné praktiky predstavujú osobitné formy nekalých obchodných praktík. Tieto osobitné druhy klamlivých praktík neobsahujú odkaz na koncept odbornej starostlivosti v porovnaní s generálnou klauzulou uvedenou v článku 5 ods. 1 Smernice 2005/29/ES, keďže klamlivé a agresívne obchodné praktiky dodávateľa sa už sami o sebe považujú za jednanie v rozpore s odbornou starostlivosťou. Obdobne to platí aj pre ďalší znak nekalej praktiky podľa čl. 5 ods. 2 Smernice 2005/29/ES a tou je *podstatné narušenie ekonomického správania priemerného spotrebiteľa*, čomu zodpovedá požiadavka, aby klamlivá obchodná praktika bola spôsobilá zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

170. Uvedené tvrdenie je možné dovodiť aj z judikatúry SD EÚ týkajúcej sa uplatňovania Smernice 2005/29/ES. Z nej je zrejmé, že ak obchodná praktika spĺňa všetky kritériá uvedené v článku 6 ods. 1 tejto smernice na to, aby bola kvalifikovaná ako klamlivá praktika voči spotrebiteľovi, nemá sa overovať, či taká praktika je v rozpore aj s požiadavkami odbornej starostlivosti v zmysle článku 5 ods. 2 písm. a) tej istej smernice na to, aby taká praktika mohla byť platne považovaná za nekalú, a teda za zakázanú v zmysle článku 5 ods. 1 uvedenej smernice (rozsudok Súdneho dvora EÚ C-435/11 z 19. 9. 2013, vo veci CHS Tour Services GmbH proti Team4 Travel GmbH).

171. Analogicky teda platí, že na posúdenie určitého správania obchodníka (účastníka konania) ako klamlivej obchodnej praktiky podľa § 8 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z. z. spočívajúcej v opomenutí, ktorá predstavuje kvalifikovanú skutkovú podstatu vo vzťahu k nekalej obchodnej praktike, nie je podmienkou osobitne overovať aj to, či takéto správanie je zároveň v rozpore s odbornou starostlivosťou, respektíve či došlo k podstatnému narušeniu alebo možnosti podstatného narušenia ekonomického správania priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu.

172. Samotný znak *podstatné narušenie alebo možnosť podstatného narušenia ekonomického správania priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu* je obsiahnutý už v skutkovej podstate správneho deliktu klamlivej obchodnej praktiky v zmysle jej vymedzenia v ustanovení § 8 ods.

²⁵⁾ Rozsudok zo 16. apríla 2015, UPC Magyarország Kft, C-388/13, EU:C:2015:225, bod 46

3 zákona č. 250/2007 Z. z. V tejto súvislosti možno uviesť aj ďalší rozsudok Súdneho dvora EÚ vo veci C-281/2012 z 19. 12. 2013, *Trento Sviluppo*, podľa ktorého: *V prvom rade, pokiaľ ide o všeobecnú štruktúru článku 6 ods. 1 smernice 2005/29, treba pripomenúť, že klamlivé obchodné praktiky v zmysle článku 6 smernice 2005/29 predstavujú konkrétnu kategóriu nekalých obchodných praktík, ktoré zakazuje článok 5 tejto smernice (pozri v tomto zmysle aj rozsudok Súdneho dvora EÚ z 23. 4. 2009 v spojených veciach C-261/07 a C-299/07, VTB-VAB a Galatea, Zb. s. I-2949, bod 55, ako aj rozsudok Súdneho dvora EÚ z 19. 9. 2013 vo veci C-435/11, CHS Tour Services, bod 37).*

Posúdenie typickej reakcie spotrebiteľa

173. Ako vyplýva zo spomínaného recitálu 18 smernice 2005/29/ES je na vnútroštátnych súdoch a orgánoch, aby na základe vlastnej úvahy určili, so zreteľom na judikatúru SD EÚ, typickú reakciu priemerného spotrebiteľa na konkrétnu obchodnú praktiku obchodníka. Pre účely tohto rozhodnutia orgán dohľadu považuje „záujem“ za typickú reakciu priemerného spotrebiteľa, ktorý je zasiahnutý reklamou propagujúcou sporiace produkty. Na tom je postavená aj reklama účastníčky konania, ktorá sama priznáva, že cieľom reklamy je nalákať spotrebiteľa (pozn. strana 7 vyjadrenia účastníčky konania zo dňa 14. 12. 2020). Preto je zrejmé, že výhodná úroková sadzba 5 % p .a. bez ďalších komunikovaných obmedzení vzbudí záujem priemerného spotrebiteľa o daný produkt. Záujem spotrebiteľa sa tak môže preniesť do jeho rozhodnutia navštíviť pobočku účastníčky konania.

Poskytovanie podstatných informácií

174. Podľa článku 7 ods. 1 smernice 2005/29/ES *obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak v skutkovej súvislosti, berúc do úvahy všetky jej črty, okolnosti a obmedzenia komunikačného prostriedku, opomenie podstatnú informáciu, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil kvalifikované rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.*

175. Podľa článku 7 ods. 3 smernice 2005/29/ES *ak prostriedok použitý na oznamovanie obchodnej praktiky ukladá priestorové alebo časové obmedzenia, pri rozhodovaní o tom, či bolo poskytnutie informácie opomenuté, sa vezmú do úvahy tieto obmedzenia a akékoľvek opatrenia prijaté obchodníkom na prístupnenie informácií spotrebiteľom inými prostriedkami.*

176. Článok 7 ods. 1 a 3 smernice 2005/29/ES stanovuje spôsob, podľa ktorého sa majú posúdiť obchodné praktiky, pričom spresňuje, že na posúdenie toho, či sa tieto obchodné praktiky majú považovať za klamlivé praktiky alebo klamlivé opomenutia konania, treba zohľadniť kontext, v akom sa tieto praktiky uskutočňujú, ako aj to, či použitý komunikačný prostriedok ukladá priestorové alebo časové obmedzenia.

177. Účastníčka konania poukázala na rozsudok SD EÚ vo veci *Orange Polska*²⁶⁾, z ktorého dovodila, že *je postačujúce aby spotrebiteľ mal príležitosť oboznámiť sa s podstatnými znakmi (vlastnosťami) produktu, a to aj iným spôsobom než získal informáciu, ktorá ho viedla k zisťovaniu si ďalších podrobností, t.j. prvotnú informáciu o výške úrokovej sadzby získanú*

²⁶⁾ Rozsudok zo 12. júna 2019, *Orange Polska S.A.*, C-628/17, EU:C:2019:480.

z reklamy si môže doplniť ďalšími informáciami získanými z webového sídla banky alebo priamo na jej pobočkách.

178. V reakcii na námietku účastníčky konania vo vyjadrení zo dňa 14. 12. 2020 orgán dohľadu poukazuje na zásadný fakt, a to, že predmetný rozsudok SD EÚ vo veci Orange Polska sa zaoberá výkladom agresívnych obchodných praktík (konkrétne neprimeraného vplyvu), ktoré sú síce zaradené spolu s klamlivými praktikami pod systém nekalých praktík, ale od klamlivých praktík sa odlišujú, čo do obsahu ako aj formy.

179. Orgán dohľadu spomínaný rozsudok zohľadnil už v Oznámení o začatí konania, keď dôvodil prečo nezačal sankčné konania za reklamu, ktorá bola obdobne predmetom dohľadu na diaľku, ale zameriavala sa na propagáciu „termínovaných účtov“. Orgán dohľadu zohľadnil, že obchodná praktika - reklama priamo spojená s propagáciou termínovaných účtov bola šírená prostredníctvom internetu, formou banneru, ktorý obsahoval časť „*viac info*“. Po kliknutí na banner bol spotrebiteľ presmerovaný na webovú stránku účastníčky konania obsahujúcu podstatné informácie o ponúkaných termínovaných vkladoch. **Na sprístupnenie informácií bol teda využívaný účastníčkou konania ten istý kanál ako na propagáciu produktu, t. j. internet.**

180. Už z postupu orgánu dohľadu je zrejmé, že postupuje v zmysle odôvodnenia článku 7 ods. 3 Smernice 2005/29/ES, a teda aj v súlade s ustanovením § 8 ods. 3 a 5 zákona č. 250/2007 Z. z., keď berie pri uplatňovaní ustanovení o nekalých obchodných praktikách do úvahy okolnosti jednotlivého prípadu, to znamená konkrétne charakteristiky správania účastníčky konania v danom skutkovom kontexte. Spomínaný rozdiel medzi klamlivou a agresívnou obchodnou praktikou tkvie v tom, že podľa ustanovenia § 8 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. je pre posúdenie toho, či došlo k opomenutiu poskytnutia podstatných informácií podľa ustanovenia § 8 ods. 3 a 5 zákona č. 250/2007 Z. z. potrebné zohľadniť kontext, v akom sa tieto praktiky uskutočňujú, ako aj to, či použitý komunikačný prostriedok ukladá priestorové alebo časové obmedzenia, ako aj opatrenia prijaté obchodníkom, aby dal tieto informácie k dispozícii spotrebiteľovi inými prostriedkami. Smernica 2005/29/ES totiž vychádza z predpokladu, že obchodník, využívajúc rôzne druhy komunikačných prostriedkov, nemusí byť objektívne schopný poskytnúť spotrebiteľovi všetky podstatné informácie o ponúkanom produkte alebo službe. Orgán dohľadu preto musí preveriť, či vzhľadom na priestor a čas, ktorý zaberá obchodná komunikácia (reklama), mohli byť v rámci tejto obchodnej komunikácie objektívne uvedené všetky informácie označené ako podstatné.

181. Námietky účastníčky konania vo vzťahu k spôsobu poskytovania podstatných informácií v obchodnej komunikácii možno charakterizovať ako *nemožnosť uviesť podstatné informácie z dôvodu nezrozumiteľnosti marketingovej kampane.*

182. Účastníčka konania namieta, že *uvedenie požadovaných informácií nie je relevantné, lebo v takomto prípade by bola nielen marketingová kampaň nejednotná, ale čo je horšie, pre rôzne kombinácie a možnosti aj neprehľadná a mätúca, a teda v rozpore s § 8 ods. 4 ZOS.*

183. Orgán dohľadu uvádza, že smernica 2005/29/ES nie je jedinou, ktorá zohľadňuje komunikačné prostriedky použité obchodníkom na plnenie informačných povinností. SMERNICA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY 2011/83/EÚ o právach spotrebiteľov, ktorou

sa mení a dopĺňa smernica Rady 93/13/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 1999/44/ES a ktorou sa zrušuje smernica Rady 85/577/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES opisuje spôsob hodnotenia splnenia informačných povinností obchodníka. V tejto súvislosti Súdny dvor vo veci C-430/17²⁷⁾ uviedol: *Posúdenie toho, či v konkrétnom prípade prostriedok komunikácie poskytuje obmedzený priestor a čas na zobrazenie informácií v zmysle článku 8 ods. 4 smernice 2011/83, sa musí vykonať tak, že sa zohľadnia všetky technické vlastnosti obchodnej komunikácie obchodníka. V tejto súvislosti treba preveriť, či vzhľadom na priestor a čas, ktorý zaberá predmetná komunikácia, a na minimálnu veľkosť typografických znakov vhodnú pre priemerného spotrebiteľa, na ktorého je táto komunikácia zameraná, mohli byť v rámci tejto komunikácie objektívne uvedené všetky informácie vymenované v článku 6 ods. 1 tejto smernice. Na účely tohto posúdenia na druhej strane nie sú relevantné rozhodnutia dotknutého obchodníka týkajúce sa usporiadania a využitia priestoru a času, ktorý má v rámci daného prostriedku komunikácie, ktorý sa rozhodol využiť.*

184. Je povinnosťou obchodníka poskytovať podstatné informácie zreteľným spôsobom, t. j. jasným, zrozumiteľným, vhodným, nie viacvýznamovým spôsobom, pričom v súlade s rozsudkom Súdneho dvora EÚ uvedenom v bode 183 je žiaduce použitie minimálnej veľkosti typografických znakov vhodných pre priemerného spotrebiteľa. Spôsob, akým obchodník využije priestor a čas, ktorý mu dáva obchodná komunikácia, tak musí zohľadňovať aj jeho informačné povinnosti. Vizualne alebo grafické zobrazovanie informácií v obchodnej komunikácii musí byť prispôsobené požiadavkám zákona, nie naopak.

185. Pokiaľ účastníčka konania namieta, že modalita produktu jej neumožňuje uviesť všetky podstatné informácie tak, aby reklama zostala pre spotrebiteľa zrozumiteľnou, potom orgán dohľadu poukazuje na rozsudok Súdneho dvora EÚ vo veci Ving Sverige²⁸⁾, z ktorého je možné dovodiť, že aj **slovný alebo vizuálny odkaz môže spotrebiteľovi umožniť vytvoriť si názor o povahe a znakoch produktu s cieľom prijať rozhodnutie o obchodnej transakcii, a to vrátane prípadu, keď tento odkaz označuje produkt ponúkaný vo viacerých verziách.**

Dodatočné sprístupnenie podstatnej informácie

186. Ako vyplýva zo znenia článku 7 ods. 1 a 3 smernice 2005/29/ES chápaného s ohľadom na cieľ sledovaný uvedenou smernicou a spočívajúci v zabezpečení vysokej úrovne ochrany spotrebiteľov, priestorové alebo časové obmedzenia, ktoré ukladá použitý komunikačný prostriedok, musia byť uvedené do rovnováhy s povahou a znakmi dotknutého produktu, s cieľom určiť, či dotknutý obchodník skutočne nemohol predmetné informácie uviesť alebo ich poskytnúť jasným, zrozumiteľným a vhodným spôsobom v pôvodnej komunikácii.

187. Súdny dvor EÚ vo veci Canal Digital²⁹⁾ uviedol: *Ak vzhľadom na znaky dotknutého produktu a obmedzenia týkajúce sa použitého komunikačného prostriedku bolo nemožné poskytnúť všetky podstatné informácie týkajúce sa tohto produktu, obchodná praktika môže uvádzať len niektoré z nich, pričom postačuje, ak obchodník, pokiaľ ide o ostatné informácie, odkáže na svoju internetovú stránku, za predpokladu, že táto stránka obsahuje podstatné*

²⁷⁾ Rozsudok zo 23. januára 2019, Centrale, C-460/17, EU:C:2019:225.

²⁸⁾ Rozsudok zo 12. mája 2011, Ving Sverige, C-122/10, ECLI:EU:C:2011:299.

²⁹⁾ Rozsudok zo 26. októbra 2016, Canal Digital, C-611/14, ECLI:EU:C:2016:800.

informácie o hlavných znakoch produktu, cene a iných podmienkach v súlade s požiadavkami stanovenými v článku 7 smernice 2005/29.

188. **Z uvedeného výkladu smernice podaného Súdny dvorom EÚ vyplýva, že až v prípade, keď nie je možné poskytnúť podstatné informácie priamo v obchodnej komunikácii, môže obchodník pokiaľ ide o ostatné podstatné informácie odkázať na svoju webovú stránku.** Z toho dôvodu sa javí ako neopodstatnená námietka účastníčky konania, že nejde o klamlivé opomenutie, ak boli informácie jednoducho, zrozumiteľne a vhodným spôsobom dostupné na webovom sídle spoločnosti.

189. Účastníčka konania poukazuje na bod 30 rozsudok Súdneho dvora EÚ vo veci C-146/16³⁰⁾: *Z uvedeného vyplýva, že hoci sa vo výzve na kúpu v zásade musia uviesť informácie o adrese a totožnosti obchodníka upravené článkom 7 ods. 4 smernice 2005/29, ak prostriedok použitý pri obchodnej praktike ukladá priestorové obmedzenia, pokiaľ spotrebiteľia, ktorí si môžu kúpiť inzerované výrobky prostredníctvom internetovej stránky uvedenej v reklamnom ozname, patriacej podniku inzerujúcemu uvedené výrobky, môžu ľahko získať tieto informácie na tejto internetovej stránke alebo jej prostredníctvom. Vnútroštátnemu súdu prináleží, aby v jednotlivých prípadoch posúdil, či je táto podmienka splnená, pričom zohľadní kontext výzvy na kúpu a použitý komunikačný prostriedok.*

190. Orgán dohľadu konštatuje, že uvedené rozsudky Súdneho dvora EÚ (Canal Digital, DHL Paket GmbH) iba potvrdzujú názor orgánu dohľadu, že **obchodník môže pristúpiť k dodatočným spôsobom sprístupnenia informácií, až po tom, čo vyčerpá priestorové a časové možnosti zvoleného spôsobu obchodnej komunikácie.**

191. Orgán dohľadu poukazuje na bod 59 rozsudku SD EÚ vo veci Ving Sverige³¹⁾, kde sa konštatuje, že *môže postačovať, aby boli uvedené iba niektoré hlavné znaky produktu, keď obchodník, pokiaľ ide o ostatné znaky, odkázal na svoju internetovú stránku, za predpokladu, že táto stránka obsahuje podstatné informácie o hlavných znakoch produktu, cene a iných podmienkach v súlade s požiadavkami čl. 7 Smernice.*

192. V spojitosti s vyššie uvedeným orgán dohľadu dopĺňa, že povinnosť obchodníka nie je splnená iba samotným uvedením adresy svojho webového sídla, ale tento odkaz musí byť spojený s informáciou, že existujú ďalšie podstatné informácie súvisiace s ponúkaným produktom a je možné sa s nimi oboznámiť na webovej stránke.

193. Výhrady účastníčky konania, ktorá namieta, že orgán dohľadu ide výkladom vyššie spomínaných rozsudkov Súdneho dvora EÚ nad rámec judikatúry nie je opodstatnená, keďže orgán dohľadu sa pri určení dodatočného spôsobu sprístupnenia podstatných informácií opiera o fakt, že svojou povahou ide znova o informáciu adresovanú spotrebiteľovi s cieľom poukázať na ďalšie podstatné informácie o ponúkanom produkte. Tie by mali byť znova koncipované s ohľadom na reakcie a očakávania priemerného spotrebiteľa, pričom okrem judikatúry Súdneho dvora EÚ, na ktorú poukázal orgán dohľadu vyššie, je potrebné orientovať sa aj na pomocné materiály, ako napr. Usmernenie k vykonávaniu/uplatňovaniu Smernice 2005/29/ES o nekalých obchodných praktikách COM (2016)320. Predmetné usmernenie prijal

³⁰⁾ Rozsudok zo 30. marca 2017, DHL Paket GmbH, C-146/16, ECLI:EU:C:2017:243.

³¹⁾ Rozsudok zo 12. mája 2011, Ving Sverige, C-122/10, ECLI:EU:C:2011:299.

za správny názor Maďarský najvyšší odvolací súd (Fővárosi Ítéltábla, Magyar Telekom Nyrt a iní, identifikačné číslo: 2.Kf.27.171/2012/4), ktorý uviedol, že *racionálne konajúci spotrebiteľ nie je podozrievavý a má tendenciu veriť, že získané informácie sú pravdivé a presné. Racionálne konajúci spotrebiteľ nie je povinný ďalej hľadať celý presný obsah správy, ktorá mu bola doručená, pokiaľ ho odosielateľ na takúto povinnosť dôrazne neupozorní alebo pokiaľ sa v texte správy o takejto povinnosti výslovne nehovorí*. Uvedená platí všeobecne, bez ohľadu na to, do akej miery sa spotrebiteľia cítia zraniteľní v jednotlivých krajinách podľa štúdie Európskej komisie o zraniteľnosti spotrebiteľov na kľúčových trhoch, na ktorú poukazuje účastníčka konania vo svojom vyjadrení zo dňa 14. 12. 2020.

194. Na základe vyššie uvedeného je orgán dohľadu toho názoru, že opatrenia, ktoré mala prijať účastníčka konania, ak nemohla v závislosti od zvoleného spôsobu obchodnej komunikácie uviesť všetky podstatné informácie, nespočívajú len v samotnom uvedení adresy webového sídla, ale samotný odkaz musí spotrebiteľovi indikovať existenciu ďalších podstatných informácií o produkte. Keďže umožnenie spotrebiteľovi prijať informované rozhodnutie je konštantné kritérium, podľa ktorého sa posudzuje aj už zmienené opatrenie prijaté obchodníkom na sprístupnenie podstatných informácií, potom podľa orgánu dohľadu je samotné uvedenie webovej stránky dohliadaného subjektu nedostatočné, ak nie je zároveň spojené so zreteľne (pozri bod 184) podanou informáciou, ktorá bude spotrebiteľovi indikovať existenciu ďalších podstatných informácií o ponúkanom produkte (napr. formou slovného spojenia „viac info“ alebo „ďalšie podmienky nájdete na...“), ktoré nájde práve na webovom sídle obchodníka.

195. Vyššie uvedené sa však netýka obchodných praktík účastníka konania o aké ide vo veci samej. K dôvodom, pre ktoré sa táto časť neuplatní aj na účastníčku konania sa orgán dohľadu vyjadruje nižšie.

196. Banková rada NBS sa v druhostupňovom rozhodnutí plne stotožnila s právnym názorom orgánu dohľadu a uviedla, že v rámci propagácie produktu, je odkaz na iný zdroj informácií (napr. odkaz na webové sídlo účastníčky konania) nedostatočným spôsobom poskytnutia podstatných informácií o produkte (v tomto prípade konkrétne o sporiacom produkte) priemernému spotrebiteľovi z dôvodu, že z propagácie produktu musia byť priemernému spotrebiteľovi podstatné informácie produktu zrejmé (v tomto prípade vytýkané nedostatky prvostupňovým rozhodnutím), teda musia byť tieto podstatné informácie uvedené jasným, zrozumiteľným, jednoznačným a vhodným spôsobom, a to aj s prihliadnutím na charakter, okolnosti a obmedzenia komunikačného prostredia v rámci ktorého sa produkt spotrebiteľom propaguje.

197. V závere tejto časti je pre potreby zdôvodnenia uloženia zákazu nekalej obchodnej praktiky dôležité vyjadriť sa zo strany orgánu dohľadu aj k reklamám používaných účastníčkou konania po vydaní zrušeného prvostupňového rozhodnutia. Vo vzťahu k printovej reklame používanej po 24. 9. 2022 orgán dohľadu uvádza, že spôsob dodatočného sprístupnenia podstatnej informácie vo forme „*Viac info na www.primabanka.sk*“ nie je zreteľný. Orgán dohľadu vychádza z predpokladu, že všetky podstatné informácie majú rovnakú váhu. Odkaz „*Viac info na www.primabanka.sk*“ nahrádza tie podstatné informácie, ktoré pre nedostatok priestoru nebolo možné na printovej reklame uviesť. Z toho dôvodu nie je logické, aby bol

predmetný odkaz (evokujúci ďalšie podstatné informácie) umiestnený vertikálne na okraji printovej reklamy, pričom napr. informácia o úrokovej sadzbe ako podstatná informácia je v porovnaní s odkazom 12,5 krát väčšia (viď. bod 26). **Odkaz umiestnený v printovej reklame v takejto forme nepovažuje orgán dohľadu za dodatočné sprístupnenie podstatných informácií, ktoré by nahradilo ich absenciu priamo v printovej reklame.**

198. Vo vzťahu k video reklame a exteriérovej reklame používanej po 24. 9. 2022 orgán dohľadu uvádza, že priestorové a časové možnosti umožňovali uvedenie ostatných podstatných informácií o sporiacich účtoch, a **preto odkaz vo forme „Viac informácií na www.primabanka.sk“ (pozn. pre exteriérovú reklamu) a „Viac informácií a podmienky sporenia na www.primabanka.sk“ (pozn. pre video reklamu) nekonvaliduje ich absenciu.**

Kvalifikácia konania ako klamlivej praktiky

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

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

201. V súlade s ustanovením § 7 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z.: *Nekalé obchodné praktiky sú zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie.*

202. Podľa ustanovenia § 7 ods. 2 zákona č. 250/2007 Z. z.: *Obchodná praktika sa považuje za nekalú, ak*

a) je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti,

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

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

204. Podľa ustanovenia § 8 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z. z.: *Obchodná praktika sa tiež považuje za klamlivú, ak s prihliadnutím na jej charakter, okolnosti a obmedzenia komunikačného prostriedku opomenie podstatnú informáciu, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.*

205. Podľa ustanovenia § 8 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z.: *Za klamlivé opomenutie sa tiež považuje, ak predávajúci skrýva alebo poskytuje nejasným, nezrozumiteľným, viacvýznamovým alebo nevhodným spôsobom podstatné informácie uvedené v odseku 3, alebo neoznámí 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.

206. Podľa ustanovenia § 8 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z.: *Ak prostriedok použitý na oznamovanie obchodnej praktiky vytvára priestorové alebo časové obmedzenia pri rozhodovaní o tom, či bolo poskytnutie informácie opomenuté, berú sa do úvahy tieto obmedzenia, ako aj opatrenia prijaté predávajúcim na sprístupnenie informácií spotrebiteľovi inými prostriedkami.*

207. Orgán dohľadu považuje za relevantné obchodné praktiky také správanie účastníčky konania, prostredníctvom ktorého propagovala ňou ponúkané sporiace účty. K tejto realizácii obchodných praktík dochádzalo spôsobmi (pozn. printová, exteriérová a video reklama) opísanými v časti „Skutkový stav“.

208. Podľa § 8 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z. z. obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak

- a) s prihliadnutím na jej charakter, okolnosti a obmedzenia komunikačného prostriedku
- b) opomenie podstatnú informáciu, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii,
- c) a tým zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

s prihliadnutím na charakter, okolnosti a obmedzenia komunikačného prostriedku

209. Ako orgán dohľadu uviedol v bodoch 158 a nasl., pri posudzovaní obchodnej praktiky je nutné zohľadniť kontext, v ktorom sa uskutočňuje, predovšetkým obmedzenie príznačné pre komunikačný prostriedok použitý na vykonávanie obchodnej praktiky, ktorý je zároveň nositeľom informácií o propagovanom produkte. Orgán dohľadu zohľadnil jednotlivé charakteristiky komunikačných prostriedkov nasledovne:

- a) v prípade printovej reklamy podľa bodu I. výroku rozhodnutia orgán dohľadu pri zohľadnení priestorových obmedzení komunikačného prostriedku zastáva názor, že účastníčka konania nemohla uviesť zrozumiteľnou formou všetky podstatné informácie o ponúkanom produkte. V printovej reklame sa však nenachádza žiadny dodatočný spôsob sprístupnenia podstatných informácií o produkte.

V printovej reklame zverejňovanej po 24. 9. 2021 sa síce nachádza dodatočný spôsob sprístupnenia podstatných informácií o produkte v podobe „*viac info na www.primabanka.sk*“, ten však vzhľadom na svoje umiestnenie a malú veľkosť v porovnaní s ostatnými podstatnými informáciami uvedenými v printovej reklame, nevyhovuje podmienke zrozumiteľného a zreteľného zobrazenia.

- b) v prípade exteriérovej reklamy na prostriedkoch hromadnej dopravy ako autobus alebo električka podľa bodu II. výroku rozhodnutia orgán dohľadu konštatuje, že pri zohľadnení priestorových obmedzení komunikačného prostriedku je bez akýchkoľvek pochybností zrejmé, že vzhľadom na rozmery vozidla účastníčka konania mohla uviesť všetky podstatné informácie o sporiacom účte, či už slovným alebo vizuálnym odkazom. Tento

záver orgán dohľadu prijal aj napriek tomu, že nedisponuje technickými rozmermi použitých vozidiel, avšak z dôkazového materiálu vo forme obrazových súborov je zrejmé, že parametre zachytených vozidiel neobmedzovali možnosť účastníčky konania uviesť podstatné informácie o propagovaných produktoch. Odkaz vo forme www.primabanka.sk, nie je vzhľadom na už vyššie uvedené dostatočný.

Obdobne to platí pre exteriérovej reklame používanú po 24. 9. 2021 a v nej uvedený odkaz „Viac informácií na www.primabanka.sk“.

- c) v prípade video reklamy podľa bodu III. výroku rozhodnutia má orgán dohľadu za to, že 30 sekundové trvanie reklamy je dostatočne dlhý čas, aby účastníčka konania informovala spotrebiteľa o tom, že existujú ďalšie podstatné informácie o ponúkanom produkte, či už slovným alebo vizuálnym odkazom na podstatné informácie o propagovanom produkte, čo však účastníčka konania neurobila. Zobrazenie webového sídla účastníčky konania v závere reklamy nepovažuje orgán dohľadu z dôvodov uvedených vyššie v odôvodnení za relevantné pri posudzovaní klamlivosti obchodnej praktiky, keďže z kontextu reklamy nebolo zrejmé, že adresa webového sídla je uvádzaná kvôli tomu, že obsahuje podstatné informácie, ktoré nie sú súčasťou reklamy. Z toho dôvodu opatrenia, ktoré prijala účastníčka konania po doručení Oznámenia o začatí konania zo dňa 6. 11. 2020, tým, že doplnila do záveru reklamy „viac info na www.primabanka.sk“ nie sú dostatočné.

Tento závere platí rovnako pre doplnenie slovného spojenia "*Viac informácií a podmienky sporenia na www.primabanka.sk*", ktoré sa nachádza vo video reklame vysielanej po 24. 9. 2021.

opomenie podstatnú informáciu, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii

210. Orgán dohľadu v bodoch 127 až 142, vysvetlil a zdôvodnil, ktoré informácie považuje vo vzťahu k propagovaným sporiacim účtom za podstatné. Vzhľadom na vykonané dokazovanie má orgán dohľadu za to, že účastníčka konania opomenula

- a) v printovej reklame uviesť podstatné informácie týkajúce sa doby sporenia, minimálnej a maximálnej výšky vkladu,
- b) v exteriérovej reklame opomenula uviesť podstatné informácie týkajúce sa podmienky zriadenia osobného, detského alebo študentského účtu, doby sporenia, minimálnej a maximálnej výšky vkladu
- c) video reklame uviesť podstatné informácie týkajúce sa doby sporenia, minimálnej a maximálnej výšky vkladu,

211. Orgán dohľadu má preto vo vzťahu k vyššie uvedenej obchodnej komunikácii účastníčky konania voči spotrebiteľom za preukázaný tento znak nekalej obchodnej praktiky, resp. klamlivej praktiky, konkrétne, že táto praktika účastníčky konania opomenula *podstatnú informáciu, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii.*

a tým zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil

212. Absencia podstatných informácií v reklame propagujúcej sporiace účty, významným spôsobom zvyšuje príťažlivosť produktu pre spotrebiteľa. Orgán dohľadu je presvedčený, že ak by reklama podstatné informácie obsahovala, tak pobočku účastníčky konania navštívi iba ten, kto by mal o takýto produkt záujem, napriek týmto ďalším podmienkam. Rozhodnutím o obchodnej transakcii v kontexte tohto konania rozumieme také správanie spotrebiteľa, kedy urobí rozhodnutie smerujúce k prejavu záujmu o propagovaný produkt. Navonok sa takéto rozhodnutie môže prejaviť tým, že spotrebiteľ navštívi pobočku banky. Pokiaľ spotrebiteľ síce neurobí takéto rozhodnutie, ale priemerný spotrebiteľ by takéto rozhodnutie mohol urobiť, potom je podmienka splnená v druhej modalite, totiž že môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

213. Orgán dohľadu má preto vo vzťahu k vyššie uvedenej obchodnej komunikácii účastníčky konania voči spotrebiteľom za preukázaný tento znak nekalej obchodnej praktiky, resp. klamlivej praktiky, konkrétne že táto praktika účastníčky konania môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.

214. V závere orgán dohľadu uvádza, že Banková rada NBS sa v plnej miere stotožnila s kvalifikáciou konania účastníčky konania ako nekalej obchodnej praktiky. Orgán dohľadu nemá dôvod meniť právne závery uvedené v tomto rozhodnutí.

Uloženie sankcie (spoločne pre všetky tri porušenia)

Úvod

215. V súlade s druhou vetou ustanovenia § 1 ods. 1 zákona č. 747/2004 Z. z.: *Cieľom dohľadu nad finančným trhom je prispievať k stabilite finančného trhu ako celku, ako aj k bezpečnému a zdravému fungovaniu finančného trhu v záujme udržiavania dôveryhodnosti finančného trhu, ochrany finančných spotrebiteľov a iných klientov na finančnom trhu a rešpektovania pravidiel hospodárskej súťaže.* Ochrana finančných spotrebiteľov a iných klientov je spolu s bezpečným a zdravým fungovaním finančného trhu hlavným cieľom výkonu dohľadu. Dohliadané subjekty sú povinné v záujme plnenia týchto cieľov dodržiavať zákonom ustanovené povinnosti, pravidlá a požiadavky, a to po celú dobu ich činnosti.

216. Vykonávaním nekalej praktiky porušila účastníčka konania zákaz v ustanovení § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z.

217. Podľa § 20 ods. 1 prvej vety zákona č. 250/2007 Z. z. *dozor nad dodržiavaním povinností ustanovených týmto zákonom vykonávajú orgány dozoru.* Podľa § 24 ods. 1 v spojení s § 24 ods. 9 zákona č. 250/2007 Z. z. *Národná banka Slovenska pri ukladaní sankcií za porušenie povinností podľa tohto zákona postupuje podľa osobitného predpisu, ktorým je zákon č. 747/2004 Z. z.*

218. Porušením zákazu používať nekalé obchodné praktiky je každé konanie účastníčky konania spojené s propagáciou, ponukou a podporou predaja sporiacich účtov opísané v bode I., II. a III. výroku tohto rozhodnutia, ktoré naplní všetky znaky skutkovej podstaty, ako boli vysvetlené v odôvodnení.

219. Orgán dohľadu vyhodnotil konanie účastníčky konania popísané v bode I., II. a III. výroku rozhodnutia ako trvajúce správne delikty z toho dôvodu, že účastníčka konania vyvolala a udržiavala protiprávny stav. Zdokumentovaným dátumom začatia propagácie sporiacich účtov podľa bodu I., II. a III. výroku rozhodnutia bol nastolený protiprávny stav, ktorý bol účastníčkou konania udržiavaný (t. j. trval) počas doby končiacej dátumom rovnako zdokumentovaným v bode I., II. a III. výroku rozhodnutia.

220. Podľa ustanovenia § 35e ods. 1 písm. a) zákona č. 747/2004 Z. z. Národná banka Slovenska rozhodnutím zakáže dohliadanému subjektu nekalú obchodnú praktiku, aj keď ešte nebola vykonaná, ale jej vykonanie bezprostredne hrozí, a to aj bez ohľadu na jej príčiny a bez ohľadu na vznik škody alebo spôsobenie iného následku finančným spotrebiteľom.

221. Podľa ustanovenia § 35f ods. 1 zákona č. 747/2004 Z. z. je orgán dohľadu príslušný tomu, kto porušil práva finančného spotrebiteľa alebo porušil povinnosti v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov podľa zákona č. 747/2004 Z. z. alebo osobitných predpisov, podľa závažnosti, rozsahu, dĺžky trvania, následkov a povahy zisteného nedostatku

- a) uložiť pokutu do výšky 1 000 000 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.

222. V súlade s § 35h ods. 1 zákona č. 747/2004 Z. z. možno sankcie podľa zákona č. 747/2004 Z. z. a osobitných predpisov za nedostatky v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov ukladať samostatne alebo súbežne a za trvajúci nedostatok aj opakovane. Sankcie podľa tohto zákona za nedostatky v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov možno uložiť do troch rokov od zistenia nedostatku, najneskôr však do desiatich rokov od jeho vzniku. Premlčacie lehoty podľa druhej vety sa prerušujú, keď nastala skutočnosť zakladajúca prerušenie lehoty podľa § 19 ods. 4, pričom od každého prerušenia premlčania začína plynúť nová premlčacia lehota. Medzi tieto skutočnosti patria aj jednotlivé rozhodnutia a tiež všetky úkony vykonané v konaní vedenom pre nedostatok zistený v činnosti dohliadaného subjektu. Tieto skutočnosti znamenajú, že v prípade tohto konania sa premlčacie lehoty už viackrát prerušili a od prerušenia začali plynúť nové premlčacie lehoty.

223. Nedostatky uvedené v protokole o vykonanom dohl'ade na mieste sa považujú za zistené odo dňa skončenia príslušného dohl'adu na mieste podľa § 10 ods. 5 a 6 zákona č. 747/2004 Z. z.

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

225. Nekalé (klamlivé) obchodné praktiky vytýkané v časti I., II. a III. výroku tohto rozhodnutia spočívajúce v opomenutí podstatných informácií, ktoré bolo spôsobilé negatívne ovplyvniť rozhodovanie spotrebiteľa, nepochybne naplňajú znaky klamlivej obchodnej praktiky, a to bez ohľadu na existenciu škody na strane priemerného spotrebiteľa, ako aj bez ohľadu na to, či si spotrebiteľ mohol zadovážiť správne informácie sám (viď C-388/13; Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság proti UPC Magyarország Kft). Vznik a výšku škody na strane spotrebiteľov alebo nedôvodne získaného prospechu na strane účastníčky konania, ktoré mohli vzniknúť v dôsledku deliktneho správania, nie je nutné posudzovať, keďže nie sú súčasťou skutkovej podstaty definovanej v § 8 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z. z. S ohľadom na vyššie uvedené má orgán dohl'adu za jednoznačne preukázané, že účastníčka konania sa dopustila nekalých obchodných praktík a porušení ustanovenia § 8 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z. z. tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Odôvodnenie uloženia sankcie

226. Po vyhodnotení zisteného skutkového stavu, všetkých dôkazov, ako aj relevantného právneho stavu má orgán dohl'adu za to, že nedostatky v činnosti účastníčky konania v oblasti ochrany finančného spotrebiteľa podľa § 8 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z. z. zistené pri výkone dohl'adu na diaľku a v tomto konaní, sú preukázané. Orgán dohl'adu pri rozhodovaní o sankcii a vyhodnocovaní jednotlivých porušení vzal do úvahy všetky dôkazy, vrátane jednotlivých vyjadrení a argumentov predložených účastníčkou konania v konaní o uložení sankcie.

227. Banková rada NBS v rozhodnutí uviedla, že orgán dohl'adu v prvostupňovom rozhodnutí uložil druh sankcie, zákaz používania nekalých praktík, vymedzený len odkazom na konkrétny už skončený skutkový dej, ktorej účel, a to ukončenie trvajúcej protiprávnej činnosti, je v tomto prípade obsolentný, keďže účastníčka konania už sankcionovanú činnosť nemala vykonávať. Zároveň v bode 32. druhostupňového rozhodnutia Banková rada NBS uviedla, že pokiaľ by na základe jeho (pozn. prvostupňového orgánu) úvahy bol najvhodnejší zákaz nekalej praktiky podľa § 35f ods. 1 písm. c) zákona o dohl'ade, musí v odôvodnení vysvetliť a preukázať, že účastníčka konania v konaní pokračuje.

228. Z uvedeného vyplýva, že pokiaľ v rámci správnej úvahy príde orgán dohl'adu k záveru, že uloží zákaz nekalých obchodných praktík, musí preukázať, že používanie nekalých obchodných praktík účastníkom konania trvá alebo bezprostredne hrozí ich použitie. V danom prípade tak na rozhodnutie orgánu dohl'adu o zákaze nekalých praktík postačuje, že hrozba ich použitia je s prihliadnutím na konkrétne skutočnosti reálna.

229. Video reklama, v ktorej obdobne ako vo video reklame uvedenej v bode III. výroku rozhodnutia, absentujú niektoré podstatné informácie o produkte, bola použitá už v roku 2012 (viď časť Dôkazy, bod 42). Obdobnou reklamou sa zaoberala v roku 2014 aj Arbitrážna komisia Rady pre reklamu. Printovú reklamu účastníčka konania používa od roku 2019 a exteriérovú reklamu od roku 2017. Z uvedeného je zrejmé, že účastníčka konania predmetné reklamy na propagáciu sporiacich účtov používa dlhodobo.

230. Orgán dohľadu v nadväznosti na vyššie uvedené pripomína, že má za preukázané opakované používanie printovej reklamy, exteriérovej reklamy a video reklamy po vydaní neskôr zrušeného prvostupňového rozhodnutia.

231. Ďalej orgán dohľadu poukazuje na fakt, že účastníčka konania reklamy uvedené v bode I. II. III. výroku rozhodnutia používala znova aj v čase po vydaní zrušeného prvostupňového rozhodnutia, hoci v rámci zisťovania skutkového stavu minimálne vo vzťahu k printovej reklame a video reklame deklarovala, že uvedené praktiky – reklamy už nevykonáva (viď bod 24, 25 a 40). Páchania skutku vo vzťahu k bodu II. výroku rozhodnutia t. j. k exteriérovej reklame bolo prerušené iba z procesného hľadiska (viď. bod 61 rozhodnutia) dorúčením oznámenia o začatí konania, de facto však účastníčka konania reklamu používala na vozidlách MHD pred 24. 9. 2021 aj po 24. 9. 2021 (viď. „Skutkový stav“ v bode 27 až 37 rozhodnutia).

232. Práve ukončenie používania stíhaných reklám účastníčka konania považovala za dôvod pre zrušenie rozhodnutia, čo uviedla aj v rozklade. Orgán dohľadu považuje za dôležité zákazom používania nekalej obchodnej praktiky predísť špekulatívnemu správaniu zo strany účastníčky konania, ktorý môže v zásade kedykoľvek pred vydaním rozhodnutia ukončiť nezákonné konanie a následne po zastavení sankčného konania zo strany orgánu dohľadu, opätovne začať vykonávať nezákonnú činnosť.

233. Vzhľadom na vyššie uvedený argument orgán dohľadu poukazuje aj na rozhodnutie Bankovej rady NBS zo dňa 3. 7. 2018 vydané v konaní sp. zn. NBS1-000-023-846. Banková rada NBS zrušila zákaz nekalej praktiky uložený prvostupňovým rozhodnutím s odôvodnením, že účastník konania (pozn. veriteľ) v čase vydania rozhodnutia požiadal o vrátenie povolenia, a teda činnosti smerujúce k poskytovaniu úverov nemohol legálne vykonávať. Orgán dohľadu teda vychádza z premisy, že zákaz nekalej obchodnej praktiky nemožno uložiť v prípade, že ju páchatel' nemôže znova vykonať. Keďže účastníčka konania ako banka disponuje povolením na vedenie vkladov, a teda môže propagovať sporiace účty spadajúce pod rozsah povolenej činnosti, má orgán dohľadu za to, že bez uloženia zákazu nekalej praktiky formou rozhodnutia by mohla účastníčka konania nekalé obchodné praktiky opísané v bode I., II. a III. výroku tohto rozhodnutia kedykoľvek znova použiť.

234. Orgán dohľadu po zohľadnení názoru druhostupňového orgánu má za to, že existuje bezprostredná hrozba opätovného použitia nekalých obchodných praktík pri propagácii finančnej služby – sporiacich účtov, a preto uložil zákaz použitia nekalých obchodných praktík. Orgán dohľadu má za to, že iba uloženie zákazu používania nekalých obchodných praktík bude účinne predchádzať narušeniu ekonomického správania priemerných spotrebiteľov zo strany účastníka konania. Zákaz vyjadrený vo výroku rozhodnutia zároveň pokrýva neobmedzený okruh vzťahov spojených s propagáciou, ponukou a podporou predaja sporiacich účtov, čo je

v súlade s požiadavkou Bankovej rady NBS uvedenou v druhostupňovom rozhodnutí. Zákaz nekalej obchodnej praktiky teda postihuje aj iné formy propagácie sporiacich účtov napr. billboardy, letáky, exteriérové bannery a pod.

235. Ustanovenie § 35f zákona č. 747/2004 Z. z. upravuje osobitné sankcie v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov, ktoré je orgán dohľadu oprávnený uložiť za zistené nedostatky v tejto oblasti. Orgán dohľadu pri stanovení sankcie vzal do úvahy, že účastníčka konania pred a ani počas konania neuznala pochybenie ani neprejavila snahu o nápravu podľa požiadaviek komunikovaných orgánom dohľadu. Napriek tomu, že orgán dohľadu v Oznámení o začatí konania zo dňa 6. 11. 2020 indikoval uloženie sankcií vo forme pokuty a zákazu používania nekalých praktík, tak pri stanovovaní druhu sankcie dospel k záveru, že zákaz používania nekalých obchodných praktík je vzhľadom na okolnosti spáchania správneho deliktu postačujúci z hľadiska primeranosti trestu, individuálnej aj generálnej prevencie.

236. Orgán dohľadu preto dospel k záveru, že týmto rozhodnutím uloží účastníčke konania iba zákaz používať nekalú obchodnú praktiku v zmysle ustanovenia § 35f ods. 1 písm. c) zákona č. 747/2004 Z. z., pričom upustí od uloženia pokuty podľa § 35f ods. 1 písm. a) zákona č. 747/2004 Z. z. Uvedený záver orgán dohľadu prijal z dôvodu, že ide o prvé sankčné rozhodnutie v oblasti reklamy finančných produktov a služieb. Orgán dohľadu podotýka, že vo veciach týkajúcich sa porušení v oblasti propagácie finančných služieb sa v snahe predísť začatiu konania, orgán dohľadu obvykle snaží predložením relevantných argumentov presvedčiť dohliadané subjekty, aby pristúpili k náprave. V prípade účastníčky konania však takýto postup orgánu dohľadu nebol úspešný. Orgán dohľadu vo všeobecnosti v sankčných rozhodnutiach stanovuje rámce úvahy, pričom v tomto konaní ustálil v akej miere je potrebné informovať spotrebiteľa o podstatných skutočnostiach súvisiacich s propagovanou finančnou službou. Z tohto dôvodu sa orgán dohľadu rozhodol neukladať za spáchanie nekalej praktiky pokutu, ale využil len možnosť jej zákazu podľa ustanovenia § 35f ods. 1 písm. c) zákona č. 747/2004 Z. z., keďže tento rámec úvahy týkajúci sa propagácie finančných produktov nebol doposiaľ v rozhodovacej praxi orgánu dohľadu komunikovaný. Orgán dohľadu bral do úvahy aj skutočnosť, že nekalá obchodná praktika mohla mať za následok len návštevu pobočky banky, v ktorej by následne spotrebiteľ mal možnosť oboznámiť s podstatnými informáciami o finančnej službe pred jej poskytnutím.

237. Orgán dohľadu pri vyhodnocovaní sankcie vychádzal v súlade s ustanovením § 35f ods. 1 zákona č. 747/2004 Z. z. a s ustanovením § 24 ods. 6 zákona č. 250/2007 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 účastníčky konania vo vzťahu k porušeným ustanoveniam v jednotlivých prípadoch nasledovne.

Závažnosť

238. Orgán dohľadu vyhodnotil zistené nedostatky spočívajúci v použití nekalej obchodnej praktiky ako závažné porušenie zákona č. 250/2007 Z. z. Porušenie považuje orgán dohľadu za závažné vzhľadom na to, že účastníčka konania opomenula uviesť podstatné informácie o propagovanej finančnej službe, čo môže zohrávať významnú úlohu pri rozhodovaní

spotrebiteľ'a o tom, či vykoná kroky smerujúce k získaniu finančného produktu. Vo vzťahu k žiadnej z opísaných nekalých praktík účastníčky konania orgán dohľadu nezistil okolnosti týkajúce sa správania účastníčky konania počas tohto konania, ktoré by odôvodňovali sprísnenie ukladaného trestu. Rovnako nebola zistená žiadna snaha účastníčky konania o skutočnú nápravu opísaného deliktneho konania.

Rozsah a dĺžka trvania

239. Vo vzťahu k rozsahu a dĺžke trvania zisteného deliktneho konania orgán dohľadu vzal do úvahy, že konanie účastníčky konania bolo podľa zadovážených dôkazov systematické a dlhodobé. Zároveň je nutné pripomenúť, že prostriedky použité na šírenie klamlivej obchodnej praktiky podľa bodu I., II. a III. výroku rozhodnutia boli využívané na celom území Slovenskej republiky a zároveň boli prístupné širokému okruhu spotrebiteľ'ov.

240. V prípade klamlivej praktiky podľa bodu I. výroku rozhodnutia trvalo deliktne správanie účastníčky konania od 9. 1. 2017 do 19. 7. 2017. V prípade klamlivej obchodnej praktiky podľa bodu II. výroku rozhodnutia trvalo deliktne správanie od 1. 1. 2017 do 16. 11. 2020, t. j. do dňa doručenia Oznámenia o začatí konania účastníčke konania (pozn. procesné prerušenie páchania správneho deliktu). V prípade deliktu podľa bodu III. výroku rozhodnutia trvalo deliktne správanie od 5. 1. 2019 do 31. 7. 2019. Keďže orgán dohľadu neukladá peňažnú sankciu, tak je irelevantné uvádzať, či zo zistenej dĺžky trvania alebo rozsahu konania vyplývajú okolnosti odôvodňujúce zvýšenie sankcie. S odkazom na argumentáciu orgánu dohľadu podľa bodu 59 nedochádza k zvýšeniu závažnosti deliktu pre dĺžku trvania deliktneho správania.

Škodlivé následky a snaha o ich odstránenie

241. V rámci posudzovania nekalých obchodných praktík v zmysle ustanovenia § 8 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z. z. orgán dohľadu skúma len potenciálnu možnosť narušenia ekonomického správania spotrebiteľ'a. Z uvedeného dôvodu aj pri posudzovaní následkov klamlivej obchodnej praktiky môže orgán dohľadu konštatovať len pravdepodobný dopad porušení účastníčky konania na správanie spotrebiteľ'ov. Následkom klamlivých obchodných praktík je obmedzenie schopnosti spotrebiteľ'a urobiť kvalifikované rozhodnutie o tom, či sa dostaví na pobočku účastníčky konania. Okrem tohto následku, ktorý je právnou normou prezumovaný, nebol zistený v danom prípade iný škodlivý následok. Z toho dôvodu orgán dohľadu nezohľadňoval pri ukladaní sankcie počet klientov, ktorým účastníčka konania poskytla služby sporiaceho účtu počas obdobia páchania správneho deliktu.

Povaha zistených nedostatkov

242. Z hľadiska povahy a následku uplatnenia nekalej obchodnej praktiky účastníčkou konania má orgán dohľadu za to, že zistené porušenie je v zjavnom rozpore so záujmami spotrebiteľ'a uskutočniť kvalifikované rozhodnutie na základe poskytnutej neúplnej informácie o podmienkach sporiaceho účtu, čoho dôsledkom môže byť návšteva pobočky prevádzkových priestorov účastníčky konania spotrebiteľ'om. Vyššie popísané konanie účastníčky konania je spôsobilé podstatným spôsobom ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľ'ov, čím je tento následok porušenia zjavne škodlivý pre spotrebiteľ'ov.

243. Orgán dohľadu vyhodnotil predmetné porušenie z hľadiska závažnosti skutku, rozsahu, dĺžky trvania, následkov a povahy skutku v súlade s vykonaným dokazovaním, so skutočnosťami uvedenými v odôvodnení tohto rozhodnutia, v súlade s požiadavkami na správnu úvahu a v medziach dotknutých právnych predpisov a na ich základe rozhodol o uložení sankcie tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia a ďalej v odôvodnení tohto rozhodnutia.