

Dohľad nad ochranou spotrebiteľa v podmienkach Národnej banky Slovenska



JUDr. Zuzana Holáková



26. marca 2026

Program

- ☒ **Dohľad NBS**
- ☒ **Štruktúra dohľadu ochrany finančného spotrebiteľa**
- ☒ **Neprijateľné zmluvné podmienky**
- ☒ **Nekalé obchodné praktiky**
- ☒ **Zoznam (doplnkovej) právnej úpravy**



Dohľad a cieľ dohľadu

Základný zákon

zákon č. 747/2004 Z.z. o dohľade nad finančným trhom

Cieľ dohľadu

*„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.“*

Dohľadom sa rozumie:

Dohľad na diaľku a na mieste

Finančná stabilita

Ochrana finančného spotrebiteľa

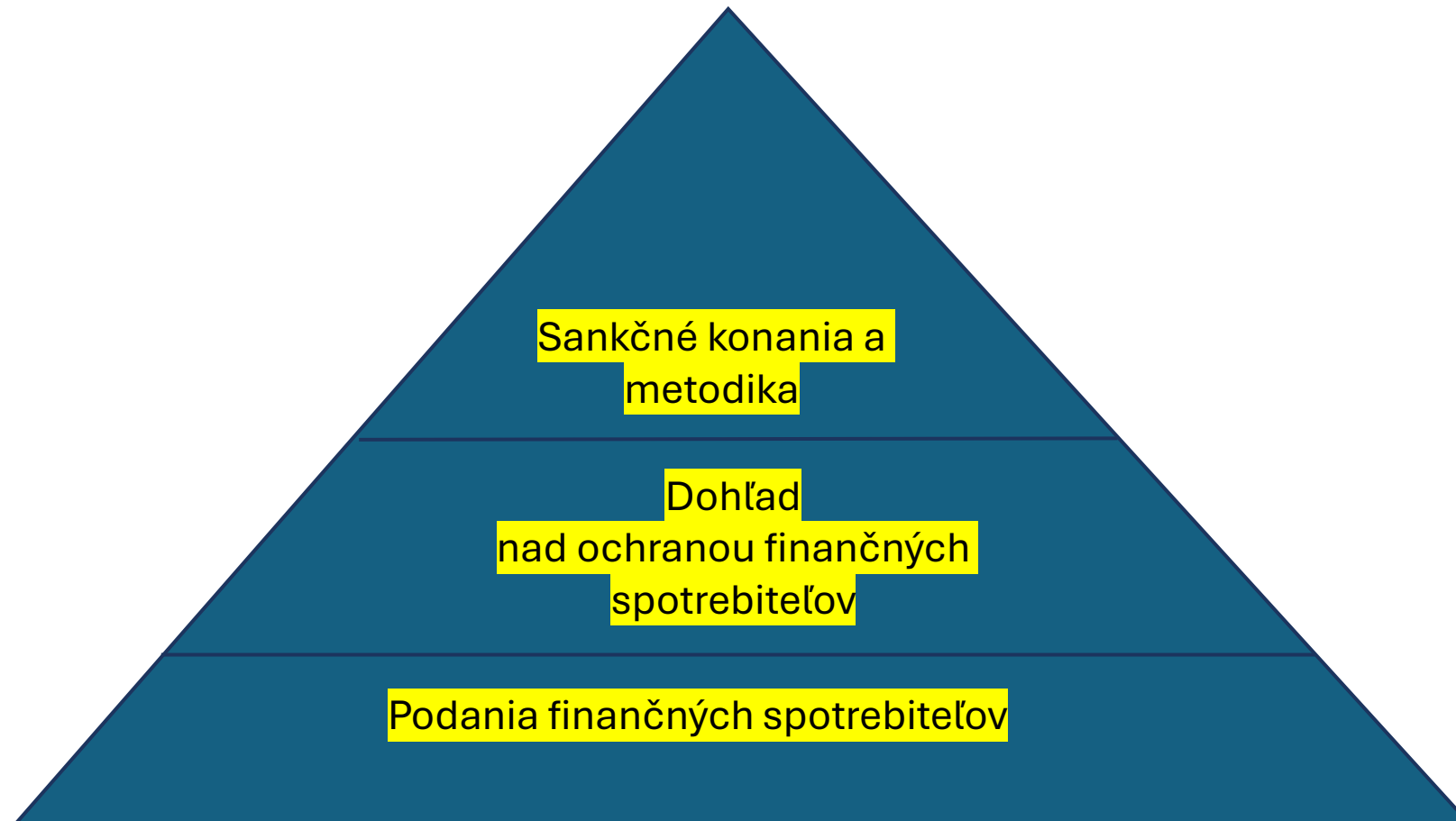
Vydávanie vykonávacích predpisov a spolupráca na zákonoch pre oblasť finančného trhu

Vydávanie stanovísk a metodických usmernení, pravidiel obozretného podnikania

Vydávanie povolení, licencií a súhlasov

Vedenie sankčných konaní

Odbor ochrany finančných spotrebiteľov



Odd. podaní finančných spotrebiteľov

Proces vybavovania podaní

1. Je podávateľ finančný spotrebiteľ, iný klient alebo spotrebiteľské združenie
2. Je predmetom podania finančná služba alebo obchod dohliadaného subjektu (§1 ods. 3 písm. c) zákona o dohl'ade)
3. Má podanie všetky náležitosti
4. Výzva na doplnenie podania alebo postúpenie podania inému príslušnému orgánu verejnej moci na vybavenie alebo odloženie veci
(podľa §35j ods. 1 a ods. 2 zákona o dohl'ade)
5. Výzva na vyjadrenie sa k podaniu zo strany dohliadaného subjektu
6. Výzva na doplnenie vyjadrenia k podaniu/Stanovisko a žiadosť o vyjadrenie
7. Odpoveď na podanie finančného spotrebiteľa – zhodnotenie zisteného skutkového stavu, jeho právne posúdenie uvedenie porušenia predpisov v oblasti, ktorú dohliada Národná banka Slovenska, dohliadaným subjektom, ak k nim došlo (neuplatňuje sa princíp neverejnosti výkonu dohl'adu)

(§35j ods. 4 zákona o dohl'ade)

Podania sa vybavujú do 90 dní odo dňa doručenia podania s možnosťou predĺženia vybavenia podania maximálne na dobu 180 dní

(§35ja zákona o dohl'ade)

Vybavovanie podaní nie je riešením sporov medzi klientom a dohliadaným subjektom (nároky zo súkromnoprávných vzťahov podľa § 2 ods. 3 zákona o dohl'ade)

Odd. podaní finančných spotrebiteľov

Proces vybavovania podaní

Súčinnosť dohliadaného subjektu pri vybavovaní podania

1. **Kontakt na osobu poverenú vybavovaním podania (e-mail a telefón)**
2. Vyjadrenie sa k všetkým namietaným skutočnostiam
3. Kompletná zmluvná dokumentácia vrátane predzmluvnej dokumentácie v závislosti od času uzatvorenia zmluvy
4. Komunikácia s klientom
5. Doklady o doručení písomností

Odd. dohľadu na ochranu finančných spotrebiteľov

- Výkon dohľadu sa štandardne plánuje na rok dopredu
- Stratégia výkonu dohľadu je zatiaľ neverejná

Druhy dohľadu:

- **Dohľad na mieste** (v mieste sídla kontrolovanej spoločnosti)
- **Dohľad na diaľku** (analýza a vyhodnotenie informácií vyžiadaných písomne).
- **Dohľad pod utajenou identitou** (vykonávať kontrolné zaobstarávanie finančných služieb vrátane uzatvárania zmlúv o poskytnutí finančnej služby)

Odd. prvostupňových konaní a metodiky

- Štádiá konania:
 1. Oznámenie o začatí konania/ výzva na doplnenie podkladov
 2. Vyjadrenie sa k oznámeniu o začatí konania
 3. Nahliadnutie do spisu
 4. Vydanie prvostupňového rozhodnutia
 5. Rozklad
 6. Druhostupňové rozhodnutie

- Priemerná dĺžka prvostupňového konania 12 mesiacov
- Priemerná dĺžka druhostupňového konania 12 mesiacov
- Maximálna sadzba pokuty 1.000.000, - EUR (pri opakovanom porušení 2.000.000, - EUR)
- Okrem pokuty je možné uložiť aj iné sankcie ako nápravné opatrenie, zákaz poskytovania finančnej služby, zákaz používať nekalú obchodnú praktiku alebo neprijateľnú zmluvnú podmienku, odobratie povolenia, zverejnenie opravy neúplnej, nesprávnej alebo nepravdivej informácie

Odd. prvostupňových konaní a metodiky

Nová právna úprava platná od 1. júla 2024:

- **opatrenie o blokovaní** (odstrániť alebo zmeniť obsah zverejnený v online rozhraní, obmedziť alebo zamedziť prístup finančných spotrebiteľov k online rozhraniu, prístup k niektorým funkciám alebo ku všetkým funkciám alebo k službám online rozhrania, alebo zverejniť upozornenie pre finančných spotrebiteľov, ktorí pristupujú k online rozhraniu)
- **pokutu za koordinovaný postup do 4% z obratu**

Nový inštitút – dobrovoľné opatrenie - písomné záväzné vyhlásenie dohliadaného subjektu, že dobrovoľne ukončil alebo ukončí porušovanie povinnosti v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov a ak to povaha porušenia pripúšťa, aj vykonal alebo vykoná nápravu v prospech finančných spotrebiteľov, ktorí boli poškodení porušením povinnosti dohliadaného subjektu alebo ich práva alebo právom chránené záujmy boli porušením povinnosti inak dotknuté

(viď bližšie informácia OFS: <https://nbs.sk/dokument/ea4e1e6e-4079-4a4f-9108-743503e882be/stiahnut?force=false>)

Odd. prvostupňových konaní a metodiky

- Metodika vo forme metodických usmernení, stanovísk a odporúčaní sa vždy konzultuje s účastníkmi finančného trhu, ktorým je adresovaná

Základné ochrano-spotrebiteľské témy

1. Neprijateľné zmluvné podmienky (§ 52 až 54a Občianskeho zákonníka)

- Smernica Rady 93/13/EHS z 5. apríla 1993 o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách (Ú. v. ES L 95, 21. 4. 1993; Mimoriadne vydanie Ú. v. EÚ, kap. 15/zv. 2) v znení smernice Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ z 25. októbra 2011 (Ú. v. EÚ L 304, 22. 11. 2011), v znení smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/2161 z 27. novembra 2019 (Ú. v. EÚ L 328, 18. 12. 2019)
- Usmernenie k výkladu a uplatňovaniu smernice Rady 93/13/EHS o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách, 2019/C 323/04

2. Nekalé obchodné praktiky (§ 9 až 13 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov)

- 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 („smernica o nekalých obchodných praktikách“) (Ú. v. EÚ L 149, 11. 6. 2005) v znení smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/2161 z 27. novembra 2019 (Ú. v. EÚ L 328, 18. 12. 2019).
- Usmernenie k výkladu a uplatňovaniu smernice Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu, C/2021/9320

Spotrebiteľské zmluvy

§ 52 Občianskeho zákonníka

Spotrebiteľskou zmluvou je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom.

Spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti.

Dodávateľ – je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti.

Nie každá zmluva so spotrebiteľom je spotrebiteľská zmluva – musí ísť o výkon podnikania alebo obchodnej činnosti, ide o tzv. formulárové zmluvy

Spotrebiteľské zmluvy

§ 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka

Spotrebiteľské zmluvy nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa

Výnimka: individuálne dojednané ustanovenia

„...Tu je náš formulár zmluvy, ktorý používame, máte právo ho pripomienkovať...”

„...môžete si vybrať, že

- a) budete platiť poistné navýšené o 10 eur pri zachovaní pôvodnej poistnej sumy alebo
- b) budete platiť pôvodné poistné, ale vaša poistná suma sa zníži o 10%...”

Ako sa postupuje pri prieskume prijateľnosti



Je to spotrebiteľská zmluva?

Sú niektoré ustanovenia individuálne dojednané?

Je zmluvná podmienka formulovaná zrozumiteľne?

Nejde o hlavný predmet plnenia a primeranosť ceny?

Spôsobuje značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa?

Black list

§ 53 ods.4 Občianskeho zákonníka



Vybrané rozhodnutia Súdneho dvora EÚ (ESD) – posudzovanie prijateľnosti

Hlavný predmet plnenia:

Rozsudok ESD z 23. apríla 2015 vo veci Van Hove, C-96/14, EU:C:2015:262, bod 34 a 35. Pozri tiež rozsudok ESD z 25. februára 1999 vo veci Card Protection Plan Ltd, C-349/96, EU:C:1999:93, bod 17; rozsudok ESD zo 7. decembra 2006 vo veci Komisia vs. Grécko, C-13/06, EU:C:2006:765, bod 10.

Zrozumiteľnosť:

Rozsudok ESD z 20. septembra 2017 vo veci Andriuc, C-186/16, EU:C:2017:703, body 44 a 45; rozsudok ESD z 30. apríla 2014 vo veci Kásler a Káslerné Rábai, C-26/13, EU:C:2014:282, body 71 a 72; rozsudok ESD z 10. júla 2019 vo veci Amazon EU, C-649/17, EU:C:2019:576, bod 68; rozsudok ESD z 23. apríla 2015 vo veci Van Hove, C-96/14, EU:C:2015:252, bod 40.

Neprijateľnosť

Rozsudok ESD zo 14. marca 2013 C-415/11 vo veci Mohamed Aziz, ECLI:EU:C:2013:164, bod 68. – **dispozitívna právna úprava**

Bod 3.4.1 Usmernenia k smernici 93/13/EHS – **iné referenčné hodnoty**

Rozsudok ESD zo 16. januára 2014 C-226/12 vo veci Constructora Principado SA, ECLI:EU:C:2014:10, bod 24; Rozsudok ESD z 20. septembra 2017, C-186/16 vo veci Andriuc, EU:C:2017:703, bod 54.- **do úvahy aj povaha tovaru alebo služieb, na ktoré sa zmluva vzťahuje, všetky ostatné podmienky zmluvy alebo podmienky inej zmluvy, na ktorú sa viaže, a všetky okolnosti súvisiace s uzatvorením zmluvy, o ktorých mohol predajca alebo dodávateľ vedieť v uvedenej dobe a ktoré mohli mať vplyv na neskorší výkon tejto zmluvy**

Rozhodnutia NBS – Neprijateľné zmluvné podmienky

Rozhodnutie vo veci Wustenrot poisťovňa, a.s:

https://www.nbs.sk/_img/documents/_dohlad/ofsrozhodnutia/nbs1-000-022-669.pdf

Rozhodnutie vo veci Novis poisťovňa, a.s.:

https://www.nbs.sk/_img/documents/_dohlad/ofsrozhodnutia/nbs1-000-027-223.pdf

Prehľad a kategórie nekalých obchodných praktík

- Pomôcka:

V zásade proces skúmania obchodnej praktiky, ktorá patrí do pôsobnosti smernice o nekalých praktikách (transponovaná do zákona 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa) je nasledovný:

1. Zoznam nekalých obchodných praktík obsiahnutých v prílohe I zákona č. 108/2024 Z.z (Zoznam). Pokiaľ sa obchodná praktika dá zaradiť do niektorej z uvedených praktík, musí byť zakázaná (ďalšie posúdenie, nie je potrebné).



2. Ak konkrétny skutkový stav nespadá pod Zoznam, musí sa preskúmať, či je možné prípad subsumovať pod klamlivú alebo agresívnu obchodnú praktiku (§10 až 12 zákona č. 108/2024 Z. z.)



3. Ak praktika nie je súčasťou Zoznamu a nie je ani klamlivá a ani nekalá, uplatní sa všeobecná klauzula nekalej obchodnej praktiky (§9 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z.z.)

Nekalé obchodné praktiky – informačná zložka

Chráneným záujmom je **rozhodovanie sa spotrebiteľa na základe informácií prostých omylu alebo dostatočných informácií.**

Nekalé obchodné praktiky (klamlivé konanie a opomenutie) postihujú obchodnú komunikáciu:

- a) obsahujúcu **nepravdivé alebo zavádzajúce** informácie alebo
- b) v ktorej absentuje podstatná informácia, t.j. informácia alebo súbor informácií, ktoré priemerný spotrebiteľ ju potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil informované rozhodnutie o obchodnej transakcii

Nekalé obchodné praktiky – vôľová zložka

Chráneným záujmom je slobodná vôľa spotrebiteľa

Nekalé obchodné praktiky (agresívne obchodné praktiky) zakazujú obťažovanie, nátlak a neprimeraný vplyv.

Obťažovanie = zásah do súkromia spotrebiteľa

Nátlak = nemá legálnu definíciu, ale vieme si ho vyskladať z rôznych príkladov, osobitne upravených v ZoOS:

- a) nátlak za použitia fyzickej sily (§12 ods. 1 ZoOS), pričom stačí aj hrozba jej použitia (§ 12 ods. 2 písm. b) ZoOS)
- b) použitie hrozby alebo hanlivého jazyka alebo správania (§ 12 ods. 2 písm. b) ZoOS),
- c) vytváranie dojmu, že spotrebiteľ nemôže opustiť priestor predtým, ako sa uzatvorí zmluva (č. 1 prílohy k ZoOS s názvom „Agresívne obchodné praktiky“),
- d) hrozba podniknúť kroky, ktoré nemožno podniknúť legálne (§ 12 ods. 2 písm. e) ZoOS).

Neprimeraný vplyv = využívanie silnejšieho postavenia vo vzťahu k spotrebiteľovi, aby sa vyvinul nátlak aj bez použitia alebo hrozby použitia fyzickej sily spôsobom, ktorý významne obmedzuje schopnosť spotrebiteľa urobiť kvalifikované rozhodnutie (§ 12 ods. 3 ZoOS)

Neprimerané postupy v procese vymáhania pohľadávok –Príklady z rozhodovacej praxe NBS

Vymáhanie zjavne neexistujúceho dlhu https://www.nbs.sk/_img/documents/_dohlad/ofsrozhodnutia/nbs1-000-010-632.pdf

- **Listy adresované blízkym osobám dlžníka** s výzvou, aby „v súčinnosti s dlžníkom zabezpečili úhradu dlhu do 14-tich kalendárnych dní od doručenia listu, alebo dlžníkovi vo vlastnom záujme odovzdali nasledujúce informácie k ponuke spotrebiteľského úveru“

https://www.nbs.sk/_img/documents/_dohlad/ofsrozhodnutia/nbs1-000-014-925.pdf

- **Vytrvalé zasielanie SMS správ + Predvolanie**

https://www.nbs.sk/_img/documents/_dohlad/ofsrozhodnutia/100-000-270-736.pdf

- **Vyvíjanie nátlaku na spotrebiteľa pri vymáhaní pohľadávky, o ktorej už právoplatne rozhodol súd tak, že nárok účastníka konania na zaplatenie dlhu zamietol**

<https://nbs.sk/wp-content/uploads/2024/10/100-000-480-240-1st.pdf>

Ďalšie právne predpisy v dohľadovej gescii OFS

Zákon č. 266/2005 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku a o zmene a doplnení niektorých zákonov (transpozícia 2002/65/EC)

Informačné povinnosti v čase uzatvorenia zmluvy a právo na odstúpenie od zmluvy

POZOR: Nový zákon č. 311/2025 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku a o zmene a doplnení niektorých zákonov účinný od 19.06.2026

(transpozícia smernica 2023/2673, ktorou sa zrušuje smernica 2002/65/EC)

Zákon č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z.

Vytvára právny rámec pre on-line činnosti, ako sú on-line informácie, on-line reklama, on-line nakupovanie, on-line uzatváranie zmlúv, precizuje povinné informácie vzťahujúce sa k identifikácii poskytovateľa služby a spôsob ich sprístupnenia príjemcom služby

Zákon č. 147/2001 o reklame
porovnávacia reklama

Ďakujeme za pozornosť



NÁRODNÁ
BANKA
SLOVENSKA
EUROSYSTEM

NBS je aj

Múzeum mincí a medailí v Kremnici

5peňazí

Nadácia NBS

Inštitút bankového vzdelávania