



TASR/Dano Veselský

## Lud'om sa vyhŕážajú sporní vymáhači. Ak máte dlh, možno ste s nimi v kontakte

16.06.2021, 00:00



[Katarína Runnová](#)

Inkasné spoločnosti čelia dlhodobej kritike zo strany klientov. Tí hovoria o využívaní nátlaku či agresie.

Tomáš Zajac je dlhoročným klientom O2. Ako sám tvrdí, so službami operátora je spokojný, faktúry spláca včas a s poskytovateľom mal vždy korektný vzťah.

O to viac ho prekvapilo, keď ho pred pár týždňami kontaktovala spoločnosť EOS KSI, ktorá sa zaoberá profesionálnym vymáhaním pohľadávok.

Tá od neho žiadala zaplatenie staršej neuhradenej platby. Na takomto postupe by nebolo nič zvláštne – na trhu funguje viac takýchto spoločností a ich služby oceňuje mnoho známych hráčov.

Zajac však vidí problém v metódach, ktoré podľa jeho slov EOS KSI využíva. Hovorí o neprimeranom nátlaku, zastrašovaní či výpalníctve. Podobné skúsenosti s podnikom majú aj zákazníčky Kooperativy a UPC.

Viera Holáková a Anita Birčáková do nelichotivého zoznamu praktík dopĺňajú podráždenosť či aroganciu operátorov.

### **Desiatky podnetov**

EOS KSI tvrdí, že stážnosti sú neopodstatnené a sú iba obrannou reakciou na nepríjemnú záležitosť, ktorej musia zákazníci čeliť. „Faktom je, že vymáhanie dlhov spravidla nepatrí k populárnym činnostiam a samotní dlžníci nemusia naše návrhy a odporúčania, vzhladom na aktuálnu životnú situáciu, vnímať pozitívne,“ zhodnotila firma.

Rovnako sa k veci stavajú aj ďalšie nebanskovky, ktorých sú v súčasnosti na trhu asi tri desiatky. Keďže každá strana má na vec vlastný názor, HN oslovili kompetentné inštitúcie a situáciu overili.

Na vymáhanie pohľadávok, ktoré vyplývajú zo spotrebiteľských zmlúv – teda všetkých tých, ktoré sú uzatvorené medzi podnikateľom a spotrebiteľom, dohliada Slovenská obchodná inšpekcia.

Práve pod ňu teda spadajú aj kontrakty s mobilnými operátormi a ďalšími poskytovateľmi služieb. Soňa Podobová z odboru vnútornnej kontroly a analýz potvrdila, že spoločnosť EOS KSI čelila stážnostiam zo strany klientov už v roku 2015.

V tom čase jej inšpektori uložili pokutu vo výške 1 500 eur. Bratislavská eseročka totiž porušila zákon o ochrane spotrebiteľa, a to vykonaním nekalej obchodnej praktiky. O tej môžeme vo všeobecnosti hovoriť v prípade, že spoločnosť používa pri vymáhaní dluhu nátlak, volí nevhodný obsah komunikácie či frekvenciu kontaktovania klienta.

Okrem obchodnej inšpekcie na činnosť nebanskoviek dohliada aj Národná banka Slovenska. Tá kontroluje ich postupy pri vymáhaní dlhov, ktoré vznikli zo spotrebiteľských úverov a z úverov na bývanie.

Hovorca Peter Majer potvrdzuje, že Národná banka pravidelne prijíma stážnosti spotrebiteľov. Vlani napríklad dostala 36 podnetov, z ktorých takmer 40 percent vyhodnotila ako opodstatnených. Keď to porovnáme s rokom 2019, vtedy síce zaevidovala takmer dvojnásobný počet podaní, no len v desiatich prípadoch dala za pravdu spotrebiteľom.

### **Pravidelné sankcie**

Stážnosti, ktoré majú kontrolóri na stole, sa zväčša týkali práve praktík, o akých hovoria aj Zajac, Holáková či Birčáková. Slovenská obchodná inšpekcia napríklad od roku 2014 vyrubila subjektom sankcie v celkovej hodnote 30 500 eur.

„Boli uložené za preukázané použitie agresívnych obchodných praktík ako zasielanie SMS správ s obsahom zameraným na vymáhanie pohľadávky mimosúdnym spôsobom aj v dňoch pracovného pokoja a v čase pracovných dní po 18. hodine,“ priblížila Jana Vilímová z odboru ochrany spotrebiteľa.

Plné ruky práce v tomto smere má aj Národná banka. Pokutu vo výške 35-tisíc eur uložila predvlani eseročke Pohotovosť. Tá v procese vymáhania pohľadávky použila obťažovanie a nátlak na dlžníkov. Spoločnosť Intrum Slovakia zas dostala 25-tisícový trest za použitie agresivity. Klientom totiž zasielala dva listy, pričom v prvom na nich vytvorila nátlak a vyhŕázala sa im a v druhom ich vyzývala na úhradu dlhu pod hrozbou, že im súd prikáže zaplatiť všetky náklady vymáhania aj súdne a exekučné trovy.

Spoločnosť KRUK sa zas pokúsila podviesť zákazníkov minulý rok, a to tak, že ich informovala o nepravdivej výške dlhu. Za konanie, ktoré podobne ako tie predošlé nemá oporu v zákone, musela zaplatiť pokutu desaťtisíc eur.

### Dlhodobý problém

Všetky spoločnosti, ktoré sme doteraz spomenuli, sa pritom nachádzajú na oficiálnom zozname nebankových veriteľov, ktorý má Národná banka Slovenska zverejnený na svojom webovom sídle.

Okrem stále aktívnych firiem v databáze figurujú aj subjekty, ktoré už svoju činnosť ukončili. Ide napríklad o eseročku Endepro, predtým známu ako Provident Financial, ktorej meno sa spája s aférou. Prvé problémy v zmluvách, ktoré uzatvárala, zistili slovenské orgány už v roku 2010. Podmienky, ktoré diktovala, mali medzi dodávateľom a spotrebiteľom spôsobovať hrubú nerovnosť v právach a povinnostiach, a to v neprospech spotrebiteľa.

Dobré meno po sebe nezanechala ani dnes už zrušená spoločnosť SAF Investment. Tá sa zadlženým klientom vyhŕázala napríklad exekúciou, čo pri jej činnosti nie je v súlade so zákonom. Kauzou sa v roku 2015 zaoberala ministerstvo spravodlivosti aj polícia.

### Na akom princípe fungujú inkasné spoločnosti?

Vo všeobecnosti platí, že súkromné aj štátne subjekty disponujú obrovským množstvom pohľadávok a nové im pribúdajú na pravidelnej báze. „Vymáhanie vo vlastnej rézii by bolo neefektívne, časovo a personálne náročné a v konečnom dôsledku aj nerentabilné,“ objasňuje Tomáš Mészáros, senior právnik kancelárie Kaduc & Partners. Z tohto dôvodu sa na trhu vytvoril priestor pre vymáhačské spoločnosti. Tie môžu fungovať dvoma spôsobmi: bud' odkupujú balíky pohľadávok od iných spoločností, alebo s nimi uzatvárajú mandátne či komisionárské zmluvy.

Ak firma zvolí prvý spôsob, pohľadávky následne vymáha ako vlastné. To znamená, že ak balík odkúpi napríklad od operátora, vymožený výnos si ponechá, keďže za pohľadávky už pôvodnému veriteľovi – operátorovi, zaplatila. To je aj prípad Tomáša Zajaca. O2 mu totiž cez svoj oficiálny profil na sociálnej sieti odkázala, že predmetnú pohľadávku v roku 2015 odpredala spoločnosti EOS KSI a na ďalší postup už nemá dosah. V takomto prípade musí klient komunikovať výhradne už len s inkasnou spoločnosťou.

Advokát Pavol Szabó z kancelárie GHS Legal objasňuje druhú možnosť. „Ak vymáhačská spoločnosť s veriteľom, teda napríklad s operátorom, uzavrela mandátnu, respektívne komisionársku zmluvu, vymáha pohľadávku v prospech veriteľa a má nárok na odmenu za vymoženie,“ hovorí. Služby v tomto prípade zahŕňajú aj mimosúdne rokovania s dlžníkom, právne zastúpenie v súdnom konaní či následnú súčinnosť pri exekúcii. Na takomto princípe fungujú napríklad vymáhači poskytovateľa služieb UPC. „Áno, z vymoženej sumy má

spoločnosť podiel, ktorého výška je predmetom obchodného tajomstva,“ uviedol hovorca Jaroslav Kolár.