

Rada pre reklamu, Šustekova 51, 851 04 Bratislava

### Arbitrážny nález

Arbitrážna komisia Rady pre reklamu (ďalej len „Komisia“) ako orgán Rady pre reklamu (ďalej len „Rada“) príslušný podľa článku 5, druhej hlavy I. časti Etického kódexu reklamnej praxe (ďalej len „Kódex“) postupom podľa čl. IV Rokovacieho poriadku Arbitrážnej komisie Rady pre reklamu (ďalej len „Poriadok“) vydáva v súlade s čl. V ods. 1 a 2 Poriadku tento

### n á l e z :

**On-line reklama (sponzorovaný príspevok na Facebooku): „Najpohodlnejšia STK“  
zadávateľ: BIGA STK s.r.o.**

**je v rozpore**

**s ustanovením čl. 15 ods. 4 Kódexu.**

Rada ako združenie etickej samoregulácie zaevidovala sťažnosť od fyzickej osoby, okres Bratislava, voči on-line reklame, sponzorovanému príspevku na Facebooku, zadávateľ BIGA STK s.r.o. Sťažovateľ poukazuje na skutočnosť, že reklama tvrdí, že STK má najférovejšie ceny a je najpohodovejšia. V reklame však nie je uvedené akou metrikou alebo na základe čoho zadávateľ prišiel k záveru, že je niečo najférovejšie alebo najpohodovejšie.

Vo vzťahu k superlatívu „najférovejšie ceny“, zadávateľ v rámci svojho stanoviska uvádza nasledovné: „Čo sa týka vyjadrenia, že naša spoločnosť je najférovejšia, vychádzalo z nášho porovnania cien bratislavských prevádzkovateľov TK s ohľadom na opakovanú TK. Určite viete, že v našej oblasti podnikania prosperujú aj spoločnosti, ktoré ponúkajú osvedčenie o TK napriek nevyhovujúcemu stavu vozidla, a v opačnom prípade nevydávajú osvedčenie aj v prípade, že vozidlo je vyhovujúce a tlačia svojich klientov do opakovanej TK. V reakcii na tieto nekalé praktiky, ktoré poškodzujú povest' aj našej spoločnosti, sme pred niekoľkými mesiacmi ako prví znížili cenu opakovanej TK na symbolických 5 €. Vyhradili sme sa tak voči pochybnostiam o kvalite našej práce a zároveň sme boli STK s najdostupnejšou cenou za opakovanou TK.“

Vo vzťahu k superlatívu „najpohodlnejšia STK“ zadávateľ uvádza: „čo sa týka vyjadrenia, že poskytujeme najpohodlnejšiu TK, vychádzali sme opäť z porovnania vybavenia a doplnkových služieb ponúkaných bratislavskými prevádzkovateľmi STK. Keďže sme v žiadnej nami preverovanej prevádzke nenašli tak širokú ponuku primárnych a doplnkových služieb. Naším cieľom vždy bolo, aby bola technická kontrola vozidla pre našich zákazníkov a zákazníčky čo najkomfortnejšia, aby na ňu nečakali a aby mali v prípade záujmu zabezpečený odvoz aj dovoz svojho vozidla. Preto môžu naši klienti získať termín na TK do 24 hodín a odvoz a dovoz vozidla zadarmo. Naša prevádzka sa nachádza iba desať minút od centra mesta a klientov v nej čaká občerstvenie zadarmo v podobe rôznych druhov kávy, milkshakov, horúcej čokolády alebo čaju. Pre deti máme pripravené interaktívne hračky v detskej zóne a zabaviť sa môžu v balónovom bazéne, na dotykovej obrazovke, s veľkými plyšovými zvieratkami alebo na lezeckej stene. Technická kontrola vozidla zároveň nebude trvať viac ako 30 minút.“

Komisia sa dodatočne obrátila na zadávateľ a s požiadavkou na doplnenie podkladov.

Vo vzťahu k využívaniu superlatívu „najpohodlnejšia“ bol zadávateľ vyzvaný k uvedeniu konkrétnych parametrov, ktoré sú súčasťou ním vybranej kategórie porovnania (aké konkrétne primárne a doplnkové služby boli porovnávané) a prehľad ich porovnania vo vzťahu k porovnávaným subjektom.

Vo vzťahu k využitiu superlatívu „najférovejšie ceny“ bol zadávateľ vyzvaný k doloženiu prehľadu a výsledku porovnávaných cenových parametrov vo vzťahu ku konkurencii, ktoré by jednoznačne preukazovali opodstatnenosť uvedeného superlatívu.

Zadávateľ uviedol, že vzhľadom na dlhšie obdobie, ktoré uplynulo od preverenia nevie doložiť podklady z porovnávaní. Ide o obdobie zo začiatku roka.

**Popis reklamy:**

Vizuál reklamy zobrazuje automobil, pri ktorom stojí muž. Vo vrchnej časti je umiestnené logo BIGA STK, v spodnej časti odkaz na webovú stránku spoločnosti. Súčasťou reklamy je headline v znení: „Najpohodlnejšia STK v Bratislave“. Súčasťou príspevku je text v znení: „Hľadáte STK za najférovejšie ceny? Opakovanú STK máme iba za symbolických 5€ a k okrem toho odvoz a dovoz auta na prvý termín úplne zadarmo. Objednajte sa na [www.bigastk.sk](http://www.bigastk.sk) alebo na 0905 455 405.“

**Názor Komisie:**

Komisia preskúmala sťažnosť a dôkazový materiál a na základe skutočností, ktoré sú jej známe a z dostupných informácií dospela k týmto záverom:

V zmysle Kódexu reklama nesmie použiť žiaden superlatív, osobitne „najlepší“, „najlacnejší“, „najrýchlejší“, „najkvalitnejší“ a obdobné, bez jednoznačného a hodnoverného preukázania pravdivosti a oprávnenosti takéhoto tvrdenia, ktoré sa viaže na celý produkt (čl. 15 ods. 4 Kódexu). V predmetnom prípade boli superlatívy v reklame využité v kontexte tvrdení „Najpohodlnejšia STK v Bratislave“ a „Hľadáte STK za najférovejšie ceny?“. Vo všeobecnosti sa superlatívne tvrdenia využívajú práve v kontexte porovnania sa s konkurenciou a na preukázanie výnimočnosti, ktorú zadávateľia práve vo vzťahu ku konkurencii dosahujú, a v takomto význame ich vníma aj priemerný spotrebiteľ, ktorý sa na základe týchto parametrov môže rozhodnúť využiť služby zadávateľa. Aj preto by zadávateľ mal práve vo vzťahu ku konkurencii vedieť jednoznačne a hodnoverne preukázať ich pravdivosť a opodstatnenosť.

V prípade superlatívu „najpohodlnejšia“, zadávateľ jeho využitie v reklame odôvodňuje skutočnosťou, že oproti konkurencii poskytuje viacero doplnkových služieb, ktoré konkurenčné spoločnosti v ponuke nemajú. Zadávateľ však nevedel doložiť konkrétne porovnávané parametre, ktoré boli súčasťou ním vybranej kategórie porovnania, a ktoré by v danom prípade mohli objektivizovať inak subjektívne vnímanie „pohodlnosti“ pri poskytovaní služieb, a nedoložil ani prehľad ich porovnania vo vzťahu k porovnávaným subjektom. Preto Komisia vyhodnotila využitie daného superlatívu v reklame ako neopodstatnené.

V prípade využitia superlatívu „najférovejšie ceny“, zadávateľ jeho využitie odôvodňuje tým, že pred niekoľkými mesiacmi spoločnosť v reakcii na údajné nekalé praktiky v danej oblasti poskytovania služieb ako prvá znížila cenu opakovanej STK, čím sa vyhradila voči pochybnostiam o kvalite svojej práce a zároveň sa stala STK s najdostupnejšou cenou za opakovanú STK. Komisia je v tomto prípade toho názoru, že využitie superlatívu – „najférovejšie ceny“ s prihliadnutím na okolnosti, ktoré uvádza zadávateľ nie je možné považovať za jednoznačné a hodnoverné preukázanie opodstatnenosti a pravdivosti daného tvrdenia vo vzťahu ku konkurencii. Uvedené tvrdenie dokonca vyvoláva dojem, že všetky ostatné subjekty, ktoré poskytujú dané služby nie sú k svojim zákazníkom „férové“, resp. že všetky konkurenčné spoločnosti zadávateľa využívajú ním uvedené nekalé obchodné praktiky. Ak zadávateľ poskytuje cenu opakovanej STK ako jediný na trhu za 5€, resp. cena opakovanej STK je nižšia ako cena opakovanej STK u konkurenčných spoločností s ktorými sa porovnáva, pričom však zadávateľ aktuálne podklady z porovnania nedoložil, bolo by podľa Komisie relevantné, ak by uviedol, že využíva napr. férové ceny alt. výhodné ceny nie však superlatívne tvrdenie, ktoré

má vzhľadom na okolnosti uvedené zadávateľom voči konkurencii vymedzujúci a aj možný očierňujúci charakter.

V oboch prípadoch má preto Komisia za to, že zadávateľ jednoznačne a hodnoverne nepreukázal opodstatnenosť pravdivosti a oprávnenosti využitia uvedených tvrdení, a preto reklamu vyhodnotila ako porušujúcu Kódex.

**Na základe vyššie uvedeného Komisia na svojom zasadnutí, ktoré sa uskutočnilo dňa 10.10.2024 hlasovaním rozhodla, že on-line reklama (sponzorovaný príspevok na Facebooku): „Najpohodlnejšia STK“, zadávateľ: BIGA STK s.r.o. je v rozpore s ustanovením čl. 15 ods. 4 Kódexu a sťažnosť sťažovateľa je opodstatnená.**

**Komisia preto v súlade s čl. V ods. 2 písm. a) Poriadku apeluje na zadávateľa reklamy, ktorý sa vyzýva k zmene alebo úprave posúdenej reklamy a k zamedzeniu jej ďalšieho šírenia v predmetnej podobe.**

**Poučenie:**

Zadávateľ reklamy alebo sťažovateľ môžu požiadať Radu o preskúmanie nálezu v lehote do troch pracovných dní od odoslania nálezu, len ak zaplatia poplatok a

a) vyšli najavo nové skutočnosti alebo dôkazy, ktoré mohli mať podstatný vplyv na posúdenie reklamy a nemohli sa v konaní uplatniť bez zavinenia osoby, ktorá o preskúmanie žiada,

b) namieta sa porušenie Poriadku alebo

c) namieta sa neoznámenie konfliktu záujmov niektorého člena Komisie.

Poplatok spojený s preskúmaním nálezu vo výške 30 EUR pre fyzickú osobu alebo 300 EUR pre právnickú osobu je potrebné uhradiť na č. účtu Rady: IBAN SK15 1100 0000 0026 2210 7629. Variabilný symbol: číslo sťažnosti uvedené v záhlaví tohto nálezu.

V Bratislave, dňa 16.10.2024

Mária Tóthová Šimčáková v.r.  
predsedníčka Komisie