

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 „Marketingová kampaň tankovania prémiových palív Verva za cenu štandardného paliva Efecta“, zadávateľ: ORLEN Unipetrol Slovakia s. r. o.**

**nie je v rozpore**

**s ustanoveniami Kódexu**

Rada ako združenie etickej samoregulácie obdržala sťažnosť od fyzickej osoby, okres neznámy voči komunikácii akcie palív Verva za cenu štandardného paliva Efecta, zadávateľ a ORLEN Unipetrol Slovakia s. r. o. Sťažovateľ uvádza, že akcia mala trvať do 10.3.2026 avšak ku dňu 5.3.2026 bola predčasne ukončená, pričom spotrebiteľ bol na uvedenú skutočnosť upozornený na sociálnych sieťach príspevkom zo dňa 9.3.2026. Sťažovateľ si kladie otázku, ako je možné, že ak sa o ukončení akcie rozhodlo 5.3., ako je možné, že takto dôležitá informácia bola zverejnená až 9.3. Takýto spôsob komunikácie považuje sťažovateľ za vrcholne nefér voči svojim verným zákazníkom, ktorí nemajú čas sledovať sociálne siete každú hodinu, aby sa informovali o zrušení promoakcie. Sťažovateľ má za to, že reklama s ohľadom na skutočnosť, že aj v čase ukončenia kampane bola zverejnená, ako aj postup oznámenia zmeny je voči zákazníkom klamlivá a zavádzajúca.

Zadávateľ vo svojom stanovisku o.i. uvádza nasledovné „V rámci medzinárodnej skupiny Orlen pri poskytovaní služieb spotrebiteľom a predaji palív postupujeme s dôrazom na transparentnosť, bezpečnosť, stabilitu dodávok pohonných hmôt, ktoré sú taktiež založené na odbere surovej ropy a ropných produktov od transparentných a spoľahlivých dodávateľov mimo Ruskej federácie. Predajná akcia bola pripravovaná na základe vtedajších trhových podmienok, ktoré v žiadnom prípade nerozhodovali ani nepredvídali vojenský konflikt medzi Iránom, USA a Izraelom, ktorý začal 28.02.2026. Uvedený konflikt spôsobil a do dnešného dňa spôsobuje extrémnu nestabilitu na trhu s ropou, kedy dochádza k extrémnym výkyvom ceny obchodovania tejto suroviny na svetových trhoch. Rovnako tak existujú odôvodnené obavy o stabilitu, pravidelnosť a bezpečnosť dodávok ropy prostredníctvom lodnej dopravy cez Hormuzský prieliv. Odhliadnuc od uvedeného si ORLEN ako prevádzkovateľ a vyhlasovateľ obdobných predajných akcií a za zachovania transparentnosti vo vzťahu k spotrebiteľovi vyhradzuje právo v prípade potreby meniť podmienky takejto akcie. Vzhľadom na vyššie uvedené skutočnosti dňa 05.03.2026 vedenie našej spoločnosti prijalo predbežné rozhodnutie pristúpiť k zastaveniu aktívnej propagácie predajnej akcie prémiových Verva palív. Uvedené v praxi znamená, že došlo k zastaveniu platených, ako aj internej komunikácie a propagácie predajnej akcie na verejne dostupných komunikačných kanáloch. V tejto súvislosti si dovoľujeme upriamiť vašu pozornosť na skutočnosť, že mnohé platformy nie sú okamžite dostupné a flexibilné a zmena/odstránenie marketingovej komunikácie/vizuálu neprebíha v reálnom čase. V uvedenom čase ešte nepadlo finálne rozhodnutie ORLENU predčasne ukončiť predajnú akciu, ku ktorému sme v záujme zachovania transparentnosti a riadneho ukončenia predajnej akcie v pôvodne zamýšľaných termínoch, ako aj v snahe predísť všeobecnej panike ohľadne dostupnosti pohonných hmôt, resp. ich ceny na Slovenskom trhu, nechceli pristúpiť, kým to nebude nevyhnutné;

rovnako sa v súvislosti s konfliktom s Iránom zvažovali všetky alternatívy ako aj širší kontext (množstvo a objem rezerv ropných produktov v krajinách EÚ, finančné a reputačné dopady nielen na ORLEN ale aj na celú medzinárodnú skupinu Orlen, stabilita dodávateľského reťazca ropy pre rafinérie skupiny Orlen a pod.). Dňa 06.03.2026 (piatok) obdržalo vedenie našej spoločnosti inštrukciu k predčasnému ukončeniu predajnej akcie (distribuovanú na úrovni medzinárodnej skupiny Orlen, resp. vrcholných predstaviteľov skupiny), pričom toto rozhodnutie predstavuje prostriedok ultima ratio na vyriešenie vzniknutej situácie. Najbližší pracovný deň, t.j. pondelok 09.03.2026 bolo pod obdržaní a ďalšom spracovaní príslušnej informácie zamestnancami marketingového oddelenia verejnosti na profiloch ORLENU na sociálnej sieti Facebook a Instagram komunikované finálne rozhodnutie o zrušení akcie. Rovnako tak na web stránke ORLENU [www.orlen.sk](http://www.orlen.sk) v sekcii tlačových správ, kde sa pôvodne nachádzala správa zo dňa 02.02.2026 propagujúca pripravovanú predajnú akciu, bola dňa 09.03.2026 umiestnená aktualizácia uvedenej tlačovej správy o predčasnom ukončení predajnej akcie (pozn. zadávateľ predložil Rade komunikačné výstupy informujúce o ukončení akcie). Nad rámec vyššie uvedeného a v rovnaký deň (09.03.2026) bola distribuovaná správa o zrušení kampane na všetky čerpacie stanice ORLEN, na ktorých bola predajná akcia v platnosti. Prílohu tvorí oficiálna správa o skončení kampane na hlavičkovom papieri. Partner čerpaciej stanice a obsluha ČS dostali pokyn, aby toto oznámenie vo veľkosti A4 umiestnili do pokladničnej zóny. Postup našej spoločnosti bol transparentne a včas komunikovaný zákazníkom. V súvislosti s postupom našej spoločnosti možno bez akýchkoľvek pochybností konštatovať, že sme postupovali s náležitou odbornou starostlivosťou, akú možno od riadneho hospodára očakávať. Rovnako tak nemožno našej spoločnosti pripisovať na zodpovednosť skutočnosť, že zákazník je podľa jeho vlastných slov „zanepřázdněný a nemá čas sledovať sociálne siete každú hodinu, aby sa informoval o zrušení promoakcie a nie sa to dozvedieť rovno na ČS.“ Považujeme za dôležité upriamiť pozornosť na vyššie spomínaný vojenský konflikt na blízkom východe a podotknúť na množstvo s ním spojených medializovaných informácií o panike na čerpacích staniaciach, obavách z vojny, zdražovania ceny palív, pričom niektoré sprievodné javy sa objavili aj na čerpacích staniaciach ORLEN. Uvedené pocity verejnosti nechceme žiadnym spôsobom bagatelizovať a ani zosmiešňovať, avšak v tejto súvislosti možno spravodlivo od akéhokoľvek priemerného spotrebiteľa o to viac očakávať, že pri zamýšľanej návšteve čerpaciej stanice si preverí aktuálnosť a správnosť trvania prípadných marketingových kampaní, vrátane dostupnosti produktov, alebo technických pomerov na lokálnej čerpacjej stanici, a to pred samotným nákupom.“

### **Popis reklamy:**

Reklama v podobe príspevku, zverejneného dňa 3.2.2026 na profile na Facebooku spoločnosti obsahovala krátke video, v rámci vizuálu ktorého sa striedali obrázky s textom v znení: „Tankujte výhodnejšie!; Každý utorok; Prémiová Verva za cenu štandardného paliva“. V poslednom zábere je zobrazené logo spoločnosti a informácia v znení: „Platí od 3.2. do 10.3. 2026“. Video je sprevádzané voice-overom v znení: „Tankujte výhodnejšie. Každý utorok, prémiová Verva 100 a verva diesel za cenu štandardného paliva. Nasledujte kvalitu. Orlen.“ Text príspevku je v nasledovnom znení: „Tankuj u nás každý utorok prémiové palivá Verva Diesel a Verva 100 za cenu štandardného paliva.“

Dňa 9.3.2026 bol na Facebook profile spoločnosti zverejnený príspevok, ktorý pozostával z obrázku s textom v znení: „Marketingová kampaň tankovania prémiových palív Verva za cenu štandardného paliva Efecta s pôvodným trvaním od 3.2. do 10.3.2026, bola rozhodnutím spoločnosti ORLEN predčasne ukončená ku dňu 5.3.2026. Spoločnosť ORLEN pristúpila k tomuto kroku v reakcii na aktuálnu situáciu na trhu s pohonnými hmotami. Za vzniknuté nepríjemnosti sa ospravedľujeme.“ Súčasťou príspevku bol text v znení: „Ďakujeme za pochopenie a ospravedľujeme sa za vzniknuté nepríjemnosti.“

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

Komisia sa v predmetnom prípade s názorom sťažovateľa nestotožnila a pri posudzovaní reklamy zohľadnila, že k predčasnému ukončeniu akcie došlo v dôsledku objektívnych, mimoriadnych a nepredvídateľných okolností na trhu s pohonnými hmotami, konkrétne v súvislosti s náhlym zhoršením geopolitickej situácie a jej dopadmi na stabilitu cien a dodávok ropy. Takéto okolnosti nemožno rozumne predvídať pri príprave marketingovej kampane a predstavujú legitímny dôvod na zmenu alebo ukončenie obchodnej ponuky. Zadávateľ si zároveň v rámci obchodných podmienok vyhradil právo meniť podmienky akcie, čo je v obchodnej praxi bežné a akceptovateľné, pokiaľ je takýto postup odôvodnený. Komisia sa nedomnieva, že by toto právo bolo v danom prípade uplatnené svojvoľne alebo neprimerane. Pokiaľ ide o samotnú komunikáciu ukončenia akcie, Komisia pri posudzovaní vzala do úvahy, že rozhodnutie o ukončení akcie bolo prijaté postupne (predbežné 5.3.2026, finálne 6.3.2026), verejná komunikácia bola realizovaná bez zbytočného odkladu najbližší pracovný deň (9.3.2026). Informácia o ukončení kampane bola zverejnená prostredníctvom viacerých komunikačných kanálov (sociálne siete, webová stránka, čerpacie stanice). Komisia taktiež akceptuje argument zadávateľa, že implementácia zmien v marketingovej komunikácii, najmä pri viacerých kanáloch a formátoch, nemusí byť okamžitá a prebieha v určitom časovom oneskorení. Takéto oneskorenie samo o sebe neznamená klamlivosť alebo zavádzanie, pokiaľ zadávateľ koná bez zbytočného odkladu a s cieľom informovať spotrebiteľa, tak ako tomu bolo aj v danom prípade. Z predložených podkladov vyplýva snaha situáciu riešiť koordinovane a zohľadniť širšie dopady na trh aj spotrebiteľov. Komisia je preto toho názoru, že zadávateľ postupoval s primeranou mierou zodpovednosti voči spotrebiteľovi. Pri rozhodovaní o ukončení akcie zohľadňoval nielen vlastné ekonomické záujmy, ale aj stabilitu trhu, dostupnosť pohonných hmôt a prevenciu možných negatívnych javov (napr. panické správanie spotrebiteľov). Následne zabezpečil komunikáciu tejto zmeny dostupnými prostriedkami a Komisia je toho názoru, že predmetná reklama ani postup zadávateľa pri ukončení kampane neporušujú zásady pravdivosti či čestnosti reklamy.

**Na základe vyššie uvedeného Komisia na svojom zasadnutí, ktoré sa uskutočnilo dňa 26. 03. 2026 hlasovaním rozhodla, že on-line reklama „Marketingová kampaň tankovania prémiových palív Verva za cenu štandardného paliva Efecta“, zadávateľ: ORLEN Unipetrol Slovakia s. r. o. nie je v rozpore s ustanoveniami Kódexu a sťažnosť sťažovateľa nie je opodstatnená.**

**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 7.4.2026

Mária Tóthová Šimčáková v.r.  
predsedníčka Komisie