

Univerzita Karlova v Praze
Právnická fakulta

Anna Jendruková

FINANČNÍ ARBITR

Diplomová práce

Vedoucí diplomové práce: JUDr. Petr Kotáb

Katedra: Finančního práva a finanční vědy

Datum vypracování práce (uzavření rukopisu): 25. 6. 2014

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem předkládanou diplomovou práci vypracovala samostatně, všechny použité prameny a literatura byly řádně citovány a práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 25. 6. 2014

.....

Poděkování

Děkuji vedoucímu své diplomové práce, panu JUDr. Petru Kotábovi., za vstřícný přístup, se kterým se ujal vedení mé práce. Chci také poděkovat svému otci, panu Pavlu Jendrulkovi, za jeho víru.

Obsah

Úvod.....	1
1. Důvody vzniku institutu finančního arbitra – úprava právem EU, vznik institutu v ČR.....	3
2. Vývoj institutu v ČR – od přijetí zákona do současnosti	5
3. Popis činnosti finančního arbitra.....	7
3.1. Příslušnost k rozhodování sporů.....	7
3.2. Spory mezi poskytovateli platebních služeb a uživateli platebních služeb při poskytování platebních služeb	9
3.2.1. Zákonné vymezení platebních služeb, uživatelů a poskytovatelů platebních služeb	9
3.2.2. Práva a povinnosti stran ze smlouvy o platebních službách	11
3.2.3. Rozhodování sporů	16
3.3. Spory mezi vydavateli a držiteli elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz	20
3.3.1. Zákonné vymezení pojmu elektronických peněz, vydavatelů a držitelů elektronických peněz	20
3.3.2. Práva a povinnosti stran ze smlouvy o vydání elektronických peněz.....	21
3.3.3. Rozhodování sporů	21
3.4. Spory mezi věřiteli nebo zprostředkovateli a spotřebiteli při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru	21
3.4.1. Zákonné vymezení spotřebitelského úvěru, věřitele, zprostředkovatele spotřebitelského úvěru a spotřebitele	21
3.4.2. Práva a povinnosti stran ze smlouvy o spotřebitelském úvěru	24
3.4.3. Rozhodování sporů	29
3.5. Spory mezi investičními fondy, investičními společnostmi nebo zahraničními investičními společnostmi, obchodníky s cennými papíry a investičními zprostředkovateli a spotřebiteli ze standardních fondů kolektivního investování a speciálních fondů kolektivního investování, které shromažďují peněžní prostředky od veřejnosti	33
3.5.1. Zákonné vymezení základních pojmů z oblasti kolektivního investování.....	33
3.5.2. Práva a povinnosti subjektů účastných na kolektivním investování.....	35
3.5.3. Rozhodování sporů	36
3.6. Spory mezi pojišťovnou nebo pojišťovacím zprostředkovatelem a zájemcem o pojištění, pojistníkem, pojištěným, oprávněnou osobou nebo obmyšleným při nabízení, poskytování nebo zprostředkování životního pojištění	37
3.6.1. Zákonné vymezení základních pojmů z oblasti životního pojištění	37
3.6.2. Práva a povinnosti stran ze smlouvy o životním pojištění.....	40
3.6.3. Rozhodování sporů	41
3.7. Spory mezi provozovatelem směnářské činnosti a zájemcem o provedení směnářského obchodu nebo osobou, se kterou byl směnářský obchod proveden.....	41
3.7.1. Zákonné vymezení základních pojmů z oblasti směnářské činnosti.....	41
3.7.2. Povinnosti osoby oprávněné provozovat směnářskou činnost.....	42
3.7.3. Rozhodování sporů	43

4. Řízení před finančním arbitrem a analýza jeho právního statutu	43
4.1. Postavení finančního arbitra	43
4.2. Řízení před finančním arbitrem.....	45
4.2.1. Zásady řízení.....	45
4.2.2. Zahájení řízení	46
4.2.3. Průběh řízení	48
4.2.4. Zastavení řízení.....	50
4.2.5. Rozhodnutí a řízení o námitkách	51
5. Možnosti dalšího vývoje institutu finančního arbitra.....	51
Závěr.....	53
Seznam zkratk.....	55
Použitá literatura.....	56
Abstrakt	60
Klíčová slova	62

Úvod

Institut Finančního arbitra byl v České republice vytvořen v důsledku harmonizace českého práva s právem Evropské unie. Účelem vzniku této instituce je zajistit spotřebitelům možnost alternativního řešení především tzv. bagatelních sporů, se kterými se spotřebitelé ve valné většině nechtějí obrátit na vnitrostátní soudy, neboť řešení těchto sporů před vnitrostátními soudy je pro spotřebitele příliš zdlouhavé a finančně náročné. Evropská unie ukládá svým členským státům povinnost zavést ve vybraných oblastech finančního trhu možnost spotřebitelů obrátit se v případě možných sporů na mimosoudní orgán pro řešení sporů. Řízení před takovýmto orgánem je bezplatné a méně formalizované, umožňuje tedy spotřebitelům snadnější přístup k ochraně svých práv proti institucím operujícím na finančním trhu. Tato potřeba Evropské unie zajistit ochranu spotřebitelů a zvýšit jejich důvěru ve finanční resp. spotřebitelský trh, je důsledkem silné vazby mezi výkonností ekonomiky jednotlivých členských států a Evropské unie jako celku a objemem spotřeby jejích občanů.

První kapitola této práce popisuje důvody vzniku instituce finančního arbitra, právě za účelem ochrany spotřebitele, které mají vést ke zvýšení důvěry spotřebitelů ve finanční trh, a to možností snadnější vymahatelnosti práva ve vybraných oblastech finančního trhu.

Druhá kapitola popisuje vývoj institutu finančního arbitra a jeho právní úpravy v českém právním řádu, kdy byla postupnou novelizací rozšiřována příslušnost finančního arbitra k rozhodování sporů.

Třetí kapitola se věnuje jednotlivým oblastem, ve kterých je finanční arbitr příslušný rozhodovat případné spory, kde je u každé oblasti blíže specifikován obsah závazku mezi jednotlivými stranami sporu a případně též dosavadní rozhodovací praxe finančního arbitra ve vybraných případech sporů.

Čtvrtá kapitola se blíže věnuje postavení institutu finančního arbitra a jeho příslušnosti k rozhodování sporů ve vztahu k soudům a rozhodčím orgánům a dále samotnému řízení před finančním arbitrem a jeho specifikům jako zvláštního správního řízení.

Pátá kapitola se zabývá vývojem institutu finančního arbitra do budoucna a plánovanému rozšíření jeho příslušnosti k rozhodování sporů na další oblasti finančního trhu.

Cílem této práce je jednak zmapovat jednotlivé oblasti, ve kterých je Finanční arbitr příslušný rozhodovat spory a nastítnit v relevantních případech rozhodovací praxi finančního arbitra, popsat průběh řízení před finančním arbitrem a v neposlední řadě posoudit, zda institut Finančního arbitra plní účel, pro který byl vytvořen tj. ochrana spotřebitele, zvýšení důvěry spotřebitele ve finanční trh a posílení jeho důvěry ve vymahatelnost práva v Evropské unii.

Při zpracování tohoto tématu byly použity metody kvalitativního výzkumu, a to metoda deskriptivní, analytická a syntetická. Právní předpisy použité při zpracování této práce byly použity ve znění účinném ke dni 25. června 2014.

1. Důvody vzniku institutu finančního arbitra – úprava právem EU, vznik institutu v ČR

Institut finančního arbitra byl v českém právním řádu vytvořen jako nástroj ochrany spotřebitele v oblasti platebního styku. Tento zvláštní orgán pro mimosoudní řešení sporů byl vytvořen v důsledku nutnosti harmonizace českého práva s právem EU v rámci jednání o přistoupení České republiky do Evropské unie.

Princip ochrany spotřebitele je jedním z hlavních principů EU, a jako takový byl formulován již v článku 153 Smlouvy o založení Evropského společenství. Stanovil, že „*k podpoře zájmů spotřebitelů a k zajištění vysoké úrovně ochrany spotřebitele přispívá Společenství k ochraně zdraví, bezpečnosti a hospodářských zájmů spotřebitelů, jakož i k podpoře jejich práva na informace, vzdělávání a práva sdružovat se k ochraně svých zájmů.*“¹

V důsledku rozvíjející se integrace v rámci EU a vzájemného prorůstání finančních trhů evropských států, které vedly ke zvýšení objemu přeshraničních plateb, bylo nutné zabývat se otázkou bezpečnosti provádění těchto plateb a ochranou klientů převádějících institucí. Pro zajištění tohoto cíle bylo vydáno několik aktů Společenství, které zároveň stanovily rámec pro řešení sporů vzniklých ze vztahů uskutečňujících se v oblasti platebního styku, a to

- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/5/ES o přeshraničních převodech, která měla za cíl zvýšit právní jistotu klientů bank a dalších institucí provádějících převody plateb,
- Směrnice 98/26/ES o neodvolatelnosti zúčtování v platebních systémech a systémech vypořádání obchodů s cennými papíry
- Doporučení Evropské komise 98/257/ES o principech uplatňovaných pro osoby odpovědné za mimosoudní urovnání klientských sporů
- Směrnice 2000/46/ES o přístupu k činnosti institucí elektronických peněz, jejím výkonu a obezřetnostním dohledu nad touto činností
- Doporučení Komise 2001/310/ES o zásadách, jež se týkají mimosoudních orgánů při konsensuálním řešení spotřebitelských sporů

¹ Srov. Smlouva o založení Evropského společenství, Hlava XIV OCHRANA SPOTŘEBITELE Článek 153 odst. 1

Doporučení Evropské komise 98/257/ES ze dne 30.3.1998, o principech uplatňovaných pro osoby odpovědné za mimosoudní urovnání klientských sporů – stanovilo požadavek existence postupů pro řešení stížností klientů pro oblast elektronických platebních prostředků.

V rámci ČR do roku 2002 neexistovala komplexní právní úprava platebního styku, platební styk částečně upravoval obchodní zákoník smlouvou o běžném účtu a tato ustanovení upravovala vztahy mezi bankou a jejím klientem při vedení účtu a provádění tuzemského platebního styku. Přeshraniční platební styk nebyl výslovně upraven vůbec, stejně jako úprava elektronických platebních prostředků.

V rámci harmonizačních prací byla ustanovení směrnice 97/5/ES o přeshraničních převodech, směrnice 98/26/ES o neodvolatelnosti zúčtování v platebních systémech a v systémech vypořádání s cennými papíry a v systémech vypořádání obchodů s cennými papíry a směrnice 2000/46/ES o přístupu k činnosti institucí elektronických peněz, jejím výkonu a obezřetnostním dohledu nad touto činností, implementována do českého právního řádu zákonem č. 124/2002 Sb. o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech (zákon o platebním styku).

Směrnicí Evropského parlamentu a Rady 97/5/ES o přeshraničních převodech byla mezi jinými členskými státy EU uložena povinnost zajistit možnost mimosoudního řešení sporů v rámci přeshraničního platebního styku, resp. článek 10 směrnice hovoří o tom, že členské státy mají povinnost zajistit existenci vhodných a účinných nápravných postupů pro řešení stížností klientů v oblasti upravené směrnicí. Zákon o platebním styku předpokládal, že spory, které vzniknou mezi převádějícími institucemi a jejich klienty bude řešit zvláštní orgán pro mimosoudní řešení sporů zřízený zákonem. Do působnosti tohoto zvláštního orgánu zákon zahrnul taktéž spory vzniklé mezi vydavateli a držiteli elektronických platebních prostředků.

Vypracováním návrhu zákona, jímž se zřídí zvláštní orgán pro mimosoudní řešení sporů v platební oblasti, byla pověřena ČNB dle ustanovení § 37 odst. 1 zákona č. 6/1993 Sb. o České národní bance, které stanoví, že oprávnění předkládat vládě návrhy zákonných úprav v oblasti platebního styku spadá výhradně do kompetence ČNB. Ta vypracovala a posléze vládě předložila návrh zákona o Finanční arbitráži, který zřizoval orgán pro mimosoudní řešení sporů jako právnickou osobu, náklady na její činnost měly být hrazeny z příspěvků institucí provádějících převody peněžních prostředků a jejichž činnost by spadala do působnosti tohoto orgánu. V důsledku pozměňovacích návrhů během projednávání v Poslanecké sněmovně Parlamentu ČR byl zákon nakonec přijat

v následující podobě – zákon o Finanční arbitráži se přejmenoval na zákon o Finančním arbitrovi, finanční arbitr se zřizuje jako fyzická osoba. Bylo stanoveno, že náklady na činnost finančního arbitra nese ČNB, úprava vztahů, z nichž je FA oprávněn rozhodovat spory, spadá do její působnosti. Zaměstnanci zajišťující chod orgánu budou zaměstnanci ČNB, speciálně k tomuto účelu vyčleněnými, neboť finanční arbitr jako fyzická osoba je nemůže zaměstnávat a platit ze svých zdrojů.

S účinností k 1. 1. 2003 byl Parlamentem ČR přijat zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi.

2. Vývoj institutu v ČR – od přijetí zákona do současnosti

Zákonem o finančním arbitrovi byl do českého právního řádu zaveden zcela nový orgán, o jehož povaze se dlouho spekovalo. Nejvyšší správní soud vyslovil v rozsudku ze dne 19. 4. 2007 právní názor, že *„se jedná o specializovaný správní orgán, který je příslušný rozhodovat spory z věcné povahy soukromoprávní tj. rozhoduje o subjektivních soukromých právech účastníků řízení a výsledkem rozhodování je individuální správní akt, jenž je závazný a nuceně vykonatelný.“*²

Zákon o finančním arbitrovi byl Poslaneckou sněmovnou přijat ve značně odlišném znění oproti původnímu návrhu zákona. Zákon, tak jak byl přijat, se ukázal jako nedokonalý, na což reagovala první novela zákona o finančním arbitrovi č. 558/2004 Sb., která rozšířila pravomoc finančního arbitra i na oblast řešení sporů vzniklých z inkasní formy placení a opravného zúčtování. Dále zavedla možnost prodloužení lhůty pro vyjádření instituce, která se účastní řízení před finančním arbitrem, a to i opakovaně, a možnost finančního arbitra obracet se v rámci řízení i na instituce, které nejsou účastníky řízení. V neposlední řadě novela zpřísnila podmínky pro výkon funkce finančního arbitra a jeho zástupce.

Druhá novela zákona o finančním arbitrovi byla provedena zákonem č. 57/2006 Sb., kterým se měnily zákony v souvislosti se sjednocením dohledu nad finančním trhem. Novela měla za cíl odstranit negativní dopady, které by na řízení před arbitrem měla aplikace nového správního řádu (z. č. 500/2004)

- odstranila nerovnoprávné postavení klientů platebních institucí, neboť do té doby se na arbitra se mohl obracet pouze příkazce

² Rozsudek Nejvyššího správního soudu v Brně sp. zn. 1258/2007 Sb. NSS

- upravila působnost arbitra na řešení sporů u opravného zúčtování
- zakotvila ustanovení, že finanční arbitr je smírčím orgánem
- upravila problematiku promlčení nároku navrhovatele, pokud se obrátí s návrhem na vyřízení sporu na finančního arbitra, kdy stanovila, že zahájení řízení před finančním arbitrem má stejné účinky na promlčecí dobu jako zahájení řízení před soudem
- stanovila lhůty v rámci řízení pro navrhovatele, instituce i arbitra a možnost lhůty v odůvodněných případech prodloužit
- zjednodušila administrativní výkon činnosti finančního arbitra při vydávání nálezu, kterým vyhovuje, byť částečně, navrhovateli

Třetí novela v souvislosti s přijetím zákoníku práce č. 262/2006 zakotvila povinnost pověřených osob dodržovat taxativně ustanovení zákoníku práce.

Zákon o finančním arbitrovi byl taktéž změněn tzv. nepřímou novelou obsaženou v zákoně 57/2006 Sb. v souvislosti se změnou zákona o ČNB. Dotčená ustanovení se týkají zřizovaného Výboru pro finanční trh, jehož členem se finanční arbitr stává od účinnosti novely a zakotvují informační povinnost finančního arbitra vůči Výboru.

Novelou zákona o finančním arbitrovi č. 285/2009 Sb. byla činnost finančního arbitra byla zásadně změněna. Tato novela reaguje na přijetí nového zákona o platebním styku účinného od 1. listopadu 2009, který zcela nahradil předchozí zákon o platebním styku z roku 2002. Přijetí nového zákona bylo nutné vzhledem k požadavku Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2007/64/ES o platebních službách na vnitřním trhu transponovat její ustanovení do českého právního řádu. Cílem směrnice bylo vytvořit jednotnou úpravu platebních služeb na celém území Evropské unie s velkým důrazem na ochranu spotřebitele v oblasti platebního styku. Tímto se rozšířila působnost finančního arbitra na celou oblast platebních služeb a vydávání elektronických peněz, tj. na rozhodování sporů mezi poskytovateli a uživateli platebních služeb při jejich poskytování a vydavateli a držiteli elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz.

Novelou zákona o finančním arbitrovi č. 180/2011 Sb. byla rozšířena působnost finančního arbitra na spory vzniklé při poskytování spotřebitelských úvěrů, resp. jejich nabízení a zprostředkování. Tímto byla splněna povinnost uložená Směrnicí Evropského parlamentu a Rady 2008/48/ES o smlouvách o spotřebitelském úvěru, která žádá, aby členské státy zajistily vhodné a účinné postupy pro mimosoudní řešení sporů ze

spotřebitelských úvěrů. Jako nejschůdnější řešení se jevílo rozšíření působnosti již existujícího orgánu pro mimosoudní řešení sporů, finančního arbitra. Další rozšíření působnosti institutu do oblasti kolektivního investování bylo učiněno na základě požadavku směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/65/ES o koordinaci právních a správních předpisů týkající se subjektů kolektivního investování do převoditelných cenných papírů, zajistit účelné a účinné postupy pro vyřizování stížností a zjednávání nápravy pro účely mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v této oblasti.

Zatím poslední novelizací zákona o finančním arbitrovi je **zákon č. 278/2013 Sb.**, kterým byla rozšířena pravomoc finančního arbitra k rozhodování sporů ze životního pojištění a ze směnářské činnosti.

3. Činnost finančního arbitra

3.1. Příslušnost k rozhodování sporů

Finanční arbitr je podle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi příslušný k rozhodování sporů mezi

- *Poskytovateli platebních služeb a uživateli platebních služeb* při poskytování platebních služeb
- *Vydavateli elektronických peněz a držiteli elektronických peněz* při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz
- *Věřiteli nebo zprostředkovateli a spotřebiteli* při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru
- *Investičními fondy, investičními společnostmi nebo zahraničními investičními společnostmi, obchodníky s cennými papíry a investičními zprostředkovateli a spotřebiteli* ze standardních fondů kolektivního investování a speciálních fondů kolektivního investování, které shromažďují peněžní prostředky od veřejnosti,
- *pojišťovnou nebo pojišťovacím zprostředkovatelem a zájemcem o pojištění, pojistníkem, pojištěným, oprávněnou osobou nebo obmyšleným* při nabízení, poskytování nebo zprostředkování životního pojištění
- *provozovatelem směnářské činnosti a zájemcem o provedení směnářského obchodu nebo osobou, se kterou byl směnářský obchod proveden*

pokud je k rozhodnutí tohoto sporu dána jinak pravomoc českého soudu.

Pravomoc českých soudů vymezuje § 7 občanského soudního řádu, kdy soudy mají pravomoc rozhodovat ve sporech ze všech občanskoprávních a obchodních vztahů, pokud je podle zákona nerozhodují jiné orgány. Z hlediska věcné příslušnosti by měl ve sporech zákonem svěřených do působnosti arbitra podle OSŘ civilní soud vždy pravomoc rozhodovat, tudíž pravomoc rozhodovat spor a věcně příslušný bude i finanční arbitr. Podmínka pravomoci českého soudu se tak týká hlavně případných sporů s mezinárodním prvkem, kde by podle zákona o mezinárodním právu soukromém a procesním nebo podle nařízení Rady (ES) č. 44/2001 (tzv. Brusel I) o příslušnosti a uznávání a výkonu soudních rozhodnutí v občanských a obchodních věcech nebyla dána pravomoc českého soudu, a tím ani finančního arbitra.

Pravomoc finančního arbitra rozhodovat spory mu svěřené si smluvní strany nemohou dohodou vyloučit vzhledem k veřejnoprávní povaze zákona o finančním arbitrovi a pravomoc finančního arbitra k rozhodnutí sporu nevylučuje, pokud by si strany právního vztahu sjednali pro případ sporu rozhodčí smlouvu. Aktivně legitimováni zahájit řízení před finančním arbitrem jsou nicméně v případě sporů z oblasti platebních služeb a elektronických peněz pouze klienti platebních institucí, jak osoby fyzické, tak osoby právnické, ale platební instituce jsou v případě návrhu na zahájení řízení o sporu odkázány na soudní, případně rozhodčí řízení. V oblasti spotřebitelských smluv a kolektivního investování je aktivní legitimace k zahájení řízení před finančním arbitrem zúžena pouze na spotřebitele, tedy fyzické osoby, které jednájí mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo výkonu svého svobodného povolání. V případě sporů z životního pojištění budou aktivně legitimováni podat návrh na zahájení řízení před arbitrem zpravidla osoby fyzické, u směnářenské činnosti může být v některých případech aktivně legitimována i osoba právnická, neboť zájemce o provedení směnářského obchodu není zákonem definován jako spotřebitel.

V Komentáři k zákonu o spotřebitelském úvěru, který obsahuje i některá komentovaná ustanovení zákona o finančním arbitrovi, se jeho autoři zabývali zajímavou otázkou příslušnosti finančního arbitra v případě sporu z právního vztahu, který by mezi původními stranami sporu spadal do působnosti arbitra, ale jedna ze stran postoupila svou pohledávku třetí osobě, a tudíž vzhledem k jinému právnímu postavení stran případného sporu nejsou splněny podmínky věcné příslušnosti finančního arbitra. Autoři jako řešení tohoto problému uvádějí možnost analogického výkladu usnesení Nejvyššího soudu sp. Zn. 33 Cdo 2894/2008, který rozhodoval o pravomoci Českého telekomunikačního úřadu jako

specializovaného správního orgánu příslušného rozhodovat úzký okruh sporů se zvláštním věcným obsahem. Usnesení obsahuje právní názor, že „*pravomoc specializovaného rozhodovacího orgánu se určuje podle povahy pohledávky a stran, mezi kterými vznikla, nikoli z postavení osoby, která ji na sebe převedla.*“³ Autoři Komentáře usuzují, že tento právní názor se dá analogicky použít v případě pravomoci finančního arbitra, který je také specializovaným správním orgánem příslušným rozhodovat úzký okruh sporů se zvláštním věcným obsahem, a tedy dovozují jeho pravomoc rozhodovat i ve výše zmíněných případech.

3.2. Spory mezi poskytovateli platebních služeb a uživateli platebních služeb při poskytování platebních služeb

3.2.1. Zákonné vymezení platebních služeb, uživatelů a poskytovatelů platebních služeb

Zákonnou definici nalezneme v zákoně č. 284/2009 Sb. o platebním styku, kdy ***platební službou*** je

- vložení hotovosti na platební účet vedený poskytovatelem
- výběr hotovosti z platebního účtu vedeného poskytovatelem
- provedení převodu peněžních prostředků z platebního účtu, k němuž dává příkaz plátce nebo příjemce nebo plátce prostřednictvím příjemce, pokud poskytovatel...
- vydávání a správa platebních prostředků a zařízení k přijímání platebních prostředků
- provedení převodu peněžních prostředků, při němž plátce ani příjemce nevyužívají platební účet u poskytovatele plátce – poukazování peněz
- provedení platební transakce poskytovatelem služeb elektronických komunikací, jestliže je souhlas plátce s provedením platební transakce dáván prostřednictvím elektronického komunikačního zařízení
- bezhotovostní obchod s cizí měnou, pokud nejde o činnost, která je investiční službou podle zákona upravujícího podnikání na kapitálovém trhu

Poskytovat platební služby jsou podle zákona oprávněny následující osoby,

³ usnesení Nejvyššího soudu sp. Zn. 33 Cdo 2894/2008

Bankovní poskytovatelé platebních služeb

- banky
- zahraniční banky a zahraniční finanční instituce
- spořitelní a úvěrní družstva

Nebankovní poskytovatelé platebních služeb

- instituce elektronických peněz
- zahraniční instituce elektronických peněz
- vydavatelé elektronických peněz malého rozsahu
- platební instituce za podmínek stanovených zákonem o platebním styku
- zahraniční platební instituce za podmínek
- poskytovatelé platebních služeb malého rozsahu,

zvláštní kategorií je ČNB.

Uživatelé platebních služeb je

- osoba, která uzavřela s poskytovatelem smlouvu o poskytování platebních služeb.

Zákon o platebním styku vymezuje v zásadě tři kategorie uživatelů platebních služeb, a to stanovením možnosti se odchýlit od vypočtených ustanovení tohoto zákona v § 75 odst. 2 a 3. První kategorií je spotřebitel, kterého občanský zákoník v § 419 definuje jako každého člověka, „*který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.*“⁴ Spotřebitel požívá zvýšené ochrany, a tudíž zákon o platebním styku stanoví, že se při uzavírání smlouvy o platebních službách ustanovení smlouvy nemohou odchýlit od ustanovení zákona v jeho neprospěch. Dále je při uzavírání této smlouvy spotřebitel chráněn ustanoveními o spotřebitelských smlouvách občanského práva.

Druhou kategorií uživatelů platebních služeb, kterou zákon o platebním styku vymezuje, jsou tzv. drobní podnikatelé tj. podnikatelé, kteří mají méně než deset zaměstnanců a jejichž roční obrat nebo bilanční suma roční rozvahy činí nejvíce 2.000.000 eur. Tito jsou chráněni nemožností odchýlit se od ustanovení zákona ve svůj neprospěch, nicméně zákonná úprava spotřebitelských smluv se na ně nevztahuje.

⁴ Srov. Zák. č. 89/2012 Sb.

Třetí kategorií jsou ostatní uživatelé, kteří mají možnost se od ustanovení zákona odchýlit podle § 75 odst. 2 a odst. 3, nicméně poskytovatel se s těmito uživateli nemůže dohodnout na zproštění se odpovědnosti za neautorizovanou či nesprávně provedenou platební transakci. V této kategorii uživatelů, která požívá nejmenší zákonné ochrany, jsou jak podnikatelé, tak i nepodnikající právnické osoby (SVJ, bytová družstva, obecně prospěšné společnosti).

Finanční arbitr je příslušný k rozhodování sporů mezi uživateli a poskytovateli platebních služeb z podnětu uživatele platebních služeb a to při poskytování platebních služeb. Tuto zákonnou formulaci finanční arbitr vykládá tak, že je oprávněn rozhodovat nejen ve sporech, které vyvstanou jako přímý důsledek poskytnutí platební služby, ale i ve sporech vyplývajících z celého smluvního vztahu vzniklého na základě smlouvy o platebních službách mezi poskytovatelem a uživatelem platebních služeb.

Co se týče rozsahu přezkumu sporu, finanční arbitr shledal, že neexistuje žádné ustanovení o rozhodovací pravomoci arbitra, naopak je mu ukládáno, aby rozhodoval podle nejlepšího svědomí, a tedy přezkoumává daný spor nejen podle ujednání stran sporu, ale i podle celého právního řádu.

3.2.2. Práva a povinnosti stran ze smlouvy o platebních službách

Poskytovatel platebních služeb a uživatel spolu uzavírají smlouvu o platebních službách podle § 74 odst. 1 zákona o platebním styku. Tato smlouva může být uzavřena ve dvou variantách. Jako smlouva o jednorázové platební transakci nebo jako smlouva rámcová tj. jednotlivě neurčená, která může stanovit podmínky pro vedení platebního účtu.

a) Základní ustanovení

Základní ustanovení o smlouvě o platebních službách v zákoně o platebním styku, kromě definice smlouvy v jejích dvou možných variantách, obsahují zejména výjimky z ustanovení upravující povinnosti stran, které následují v dalších částech zákona.

První výjimku obsahuje § 75 odst. 1 písm a) a b), které se týká provádění zahraničních plateb tj. platebních transakcí, u nichž se jeden z účastníků tj. buď plátce nebo příjemce, nenacházejí v členském státě Evropské Unie a platebních transakcí prováděných v měně, která není měnou členského státu Evropské Unie. Poskytovatel a uživatel se v těchto případech mohou odchýlit od vypočtených ustanovení, která zahrnují informační povinnost poskytovatele před uzavřením

smlouvy o platební transakci, informační povinnosti poskytovatele během trvání právního vztahu ze smlouvy o platební transakci nebo smlouvy rámcové a právo na informaci plátce před provedením platební transakce. Dále se mohou odchýlit od zákazu provádění srážek z částky platební transakce, od lhůt pro provedení platební transakce, od restituční povinnosti v případě neautorizované či nesprávně provedené transakce a od vrácení částky autorizované platební transakce za podmínek § 103, nicméně poskytovatel se dohodou nemůže zbavit své obecné odpovědnosti za neautorizovanou či nesprávně provedenou platební transakci.

Druhou výjimku obsahuje § 75 odst. 2, který vypočítává ustanovení týkající se uživatelů platebních služeb, kteří nejsou spotřebiteli ani drobnými podnikateli.

Další výjimkou z ustanovení zákona o právech a povinnostech stran při poskytování platebních služeb obsahuje § 76, který se týká zákonné úpravy prostředků pro drobné platby. Těmito se rozumí platební prostředky, kterými lze podle rámcové smlouvy dát příkaz k platebním transakcím

- Do 30 Eur a mající výdajový limit do 150 Eur
- do 60 Eur a mající výdajový limit do 300 Eur, s nimiž lze dát příkaz k provedení pouze vnitrostátních platebních transakcí
- mající výdajový limit do 500 Eur, pokud se týkají transakcí s elektronickými penězi

Ustanovení § 77 upravuje okolnosti, za nichž si poskytovatel platebních služeb může dohodnout úplatu za splnění povinností ze smlouvy o platebních službách, nicméně obecně je tato možnost zakázána, pokud zákon nestanoví jinak nebo by dohodnutá úplata nebyla přiměřená a neodpovídala nákladům poskytovatele.

Ustanovení § 78 upravuje možnosti splnění informační povinnosti poskytovatele vůči uživateli platebních služeb, a to buď poskytnutím informací zachycených na trvalém nosiči dat, nebo sdělením údaje, který umožní uživateli informaci vyhledat, přičemž vyhledání informace ho nesmí nepřiměřeně zatěžovat. V případě sporu, zda byly uživateli příslušné informace poskytnuty, leží důkazní břemeno na poskytovateli, jak vyplývá z dikce § 78 odst. 3.

b) Informační povinnosti poskytovatele před uzavřením a během trvání smlouvy

Informační povinnost poskytovatele vůči uživateli zahrnuje několik druhů informací, které musí být poskytnuty uživateli s dostatečným předstihem před tím,

než je vázán smlouvou, s výjimkou případů, kdy je smlouva uzavírána pomocí prostředku komunikace na dálku, který tuto povinnost poskytovateli neumožňuje splnit. V tom případě je poskytovatel platebních služeb povinen tyto informace poskytnout ihned po uzavření smlouvy. Tyto informace musí být poskytnuty určitě a srozumitelně v úředním jazyce státu, v němž je platební služba nabízena nebo v jazyce, na kterém se strany smlouvy dohodnou.

Uživateli musí být sděleny informace o poskytovateli – firma, sídlo nebo místo podnikání, registrační číslo a údaj o tom, zda je zapsán v registru poskytovatelů, název a sídlo orgánu dohledu,

informace o poskytované platební službě – způsob autorizace, lhůta pro provedení platební služby, úplata za provedení platební služby, údaj o úrokových sazbách a směnných kurzech a právo uživatele kdykoli a jednostranně změnit dohodu stran o těchto sazbách,

informace o způsobu komunikace mezi uživatelem a poskytovatelem,

informace o způsobu změny rámcové smlouvy, době trvání smlouvy, právu uživatele vypovědět smlouvu a podmínkách výpovědi,

informace o právním řádu, kterým se smlouva řídí, o pravomoci a příslušnosti soudů, možnosti mimosoudního řešení sporů ze smlouvy a možnosti podat stížnost k orgánu dohledu

informace o povinnostech v případě vydání platebního prostředku – popis opatření, která musí uživatel přijmout na ochranu jeho personalizovaných bezpečnostních prvků, způsob zablokování platebního prostředku a způsob oznámení ztráty či odcizení platebního prostředku

informace o možnosti neautorizované nebo nesprávně provedené transakce – odpovědnost poskytovatele za neautorizovanou transakci, podmínky, za nichž plátce nese ztrátu vzniklou z takovéto transakce včetně částky, do jejíž výše ji nese, způsob a lhůta pro oznámení takovéto transakce, odpovědnost poskytovatele za nesprávně provedenou platební transakci

c) Způsob změny smlouvy a její výpovědi

Návrh na změnu smlouvy o platebních službách musí poskytovatel oznámit uživateli nejpozději dva měsíce před tím, než má změna smlouvy nabýt účinnosti. V tomto návrhu musí poskytovatel uživatele upozornit, že pokud tuto změnu neodmítne, bude platit, že ji přijal. V případě, že poskytovatel odmítne návrh na

změnu smlouvy má právo tuto smlouvu vypovědět bezúplatně a s okamžitou účinností přede dnem kdy má změna nabýt účinnosti, o čemž je poskytovatel povinen ho informovat v návrhu na změnu smlouvy.

Co se týče výpovědi, uživatel má právo smlouvu kdykoli písemně vypovědět, i když byla uzavřena na dobu určitou, a s výpovědní lhůtou ne delší než jeden měsíc. Pokud si poskytovatel s uživatelem dohodli podmínku úplaty v případě výpovědi smlouvy uživatelem, je možné ji po uživateli požadovat pouze v případě, že smlouva o platebních službách trvale kratší dobu než jeden rok, a zároveň tato úplata musí být přiměřená a odpovídat skutečným nákladům poskytovatele.

d) Provádění platebních transakcí a odpovědnost poskytovatele

Poskytovatel se s uživatelem ve smlouvě o platebních službách zavazuje, že bude provádět platebních transakce buď jednotlivě neurčené, pak poskytovatel vede uživateli tzv. platební účet, ze kterého jsou tyto transakce prováděny, nebo provede jednorázovou platební transakci.

K tomu, aby poskytovatel mohl provést platební transakci, je potřeba souhlas uživatele-plátce, tj. plátce musí transakci autorizovat. Forma a postup autorizace platební transakce je ponechána na dohodě mezi poskytovatelem a uživatelem, zákon stanoví, že souhlas je možné udělit i prostřednictvím platebního prostředku. Pokud by souhlas s platební transakcí udělila jiná osoba než plátce, byť dohodnutým způsobem, jedná se o platební transakci neautorizovanou, ze které vzniká plátcí právo z odpovědnosti poskytovatele za neautorizovanou transakci. V komentáři zákona o platebním styku se její autoři zmiňují o skutečnosti, že obchodní podmínky některých poskytovatelů obsahují ustanovení, podle nichž jakékoli použití sjednaného platebního prostředku znamená, že transakce byla autorizována. Tuto skutečnost kritizují a považují taková ujednání v rozporu se zákonným ustanovením.⁵

Neautorizovanou platební transakci se rozumí

- transakce, k níž nebyl udělen souhlas plátcem
- transakce, k níž souhlas udělila jiná osoba než plátce, která nebyla oprávněna za plátce jednat

⁵ Srov. BERAN, J., DOLEŽALOVÁ, D., STRNADEL, D., ŠTĚPÁNOVÁ, A. Zákon o platebním styku: komentář. Vyd. 1. V Praze: C.H. Beck, 2011, str. 466

- transakce, k níž plátce udělil souhlas neplatně
- transakce, k níž plátce souhlas udělil, ale následně jej odvolal
- transakce opakovaná, ačkoli plátce udělil souhlas pouze jednou

Platebním prostředkem zákon o platebním styku rozumí zařízení nebo soubor postupů dohodnutých mezi poskytovatelem a uživatelem, které jsou vztaženy k osobě uživatele a kterými uživatel dává platební příkaz. Nejčastějším platebním prostředkem jsou pravděpodobně platební karty, a to jak debetní tak kreditní, a také spory týkající se platebních karet jsou jedny z nejčastějších v oblasti platebních služeb, kterými se musí finanční arbitr ve své praxi zabývat. Tyto spory se týkají neautorizovaných platebních transakcí provedených pomocí odcizeného platebního prostředku, kdy souhlas s platební transakcí dala jiná osoba než plátce.

Zákon ve snaze zabránit či snížit riziko neautorizovaných transakcí na minimum stanoví práva a povinnosti poskytovatele platebních služeb a vydavatele platebního prostředku, kdy poskytovatel může zablokovat platební prostředek z důvodu bezpečnosti platebního prostředku, zejména při podezření na jeho neautorizované či podvodné použití, dále zajistit, aby personalizované bezpečnostní prvky platebního prostředku byly přístupné pouze držiteli, nevydat nevyžádaný platební prostředek a zajistit, aby mohl držitel kdykoli oznámit ztrátu, odcizení nebo neautorizované použití platebního prostředku. V případě, kdy takto držitel oznámí některou z výše uvedených skutečností, je poskytovatel povinen okamžitě zabránit jakémukoli užití platebního prostředku.

Recipročně zákon stanoví také povinnosti držitele v § 101 zákona o platebním styku, zejména je držitel povinen okamžitě poté, co obdrží platební prostředek, přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu jeho personalizovaných bezpečnostních prvků a povinnost bez zbytečného odkladu po zjištění oznámit poskytovateli ztrátu, odcizení či zneužití platebního prostředku. Rozsah povinnosti přijmout bezpečnostní opatření stanoví rámcová smlouva a poskytovatel je povinen uživatele s touto povinností a jejím rozsahem seznámit ještě před uzavřením rámcové smlouvy. Tato opatření nicméně musí být přiměřená a, jak uvádí komentář *„po uživateli nelze požadovat taková opatření, která by prakticky zcela znemožnila rozumné používání platebního prostředku.“*⁶

⁶ Srov. BERAN, J., DOLEŽALOVÁ, D., STRNADEL, D., ŠTĚPÁNOVÁ, A. Zákon o platebním styku: komentář. Vyd. 1. V Praze: C.H. Beck, 2011, str. 477

V případě, že byla provedena neautorizovaná transakce, zákon v § 115 zavádí obecnou odpovědnost poskytovatele platebních služeb za neautorizovanou platební transakci, kterou koncipuje jako odpovědnost objektivní, tudíž pro její vznik není třeba zavinění ze strany poskytovatele. Tato odpovědnost spočívá v povinnosti uvést platební účet plátce, ze kterého byla provedena neautorizovaná platební transakce, do původního stavu, a to neprodleně od okamžiku, kdy poskytovateli dojde oznámení plátce o neautorizované transakci.

Aby se zabránilo nepřiměřené tvrdosti, poskytovatel má možnost předběžně posoudit nárok plátce, zda jeho jednání vůči poskytovateli není podvodné a v případě vysokého podezření na podvodné jednání může odložit splnění restituční povinnosti kvůli dalším nezbytným šetřením. V opačném případě je povinen splnit restituční povinnost okamžitě. Nicméně i tato lhůta pro nezbytná šetření se dovozuje v délce trvání několika týdnů; následné nesplnění restituční povinnosti podrobuje poskytovatele riziku prodloužení se splněním pohledávky v případě, že se prokáže oprávněnost požadavku plátce.

Výjimku z obecné odpovědnosti poskytovatele platebních služeb za neautorizovanou transakci obsahuje § 116, který stanoví spoluodpovědnost plátce za ztrátu

- a) do částky odpovídající 150 eurům, pokud tato ztráta byla způsobena použitím ztraceného nebo odcizeného platebního prostředku nebo zneužitím platebního prostředku v případě, že plátce nezajistil ochranu jeho personalizovaných bezpečnostních prvků
- b) v plném rozsahu, pokud tuto ztrátu způsobil svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušil některou ze svých povinností stanovených v § 101 tj. zejména přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu personalizovaných bezpečnostních prvků platebního prostředku a v případě odcizení, ztráty, zneužití či neautorizovaného použití platebního prostředku tuto skutečnost bez zbytečného odkladu oznámit poskytovateli platebních služeb.

3.2.3. Rozhodování sporů

Mezi nejčastější druhy sporu mezi poskytovatelem a uživatelem platebních služeb patří spory o neautorizovanou platební transakci, nesprávně provedenou platební transakci nebo spor o výši poplatku za platební transakci. Z hlediska právního posouzení se jeví

nejzajímavější spory z neautorizované platební transakce resp. neautorizované výběry z bankomatu odcizeným platebním prostředkem. Zákon o platebním styku řeší odpovědnost za neautorizovanou platební transakci v ustanovení § 115 a § 116.

Rozhodovací praxe finančního arbitra je taková, že pokud došlo k neautorizovanému výběru z bankomatu, při kterém byl použit správný PIN odcizeného nebo ztraceného platebního prostředku, ztrátu z neautorizované platební transakce nese plátce v plném rozsahu, neboť se automaticky dovozuje porušení povinnosti ochrany personalizovaných prvků platebního prostředku podle § 101 zákona o platebním styku a to v hrubé nedbalosti. Tato rozhodovací praxe je podle mého názoru v rozporu s účelem zákona resp. se směrnicí Evropské komise a Parlamentu č. 2007/64/ES o platebních službách na vnitřním trhu. Účelem směrnice resp. zákona o platebním styku je zachovat úroveň ochrany spotřebitele a podpořit důvěru v bezpečné používání elektronických platebních prostředků. Aby se snížilo riziko neautorizovaných platebních transakcí a uživatel platebních služeb byl motivován k co nejrychlejšímu nahlášení ztráty nebo krádeže platebního prostředku svému poskytovateli, měl by podle směrnice *„uživatel nést odpovědnost pouze za omezenou částku, s výjimkou případů, kdy se uživatel platebních služeb dopustil podvodného jednání nebo hrubé nedbalosti...Pro posuzování možné nedbalosti na straně uživatele platebních služeb by se mělo přihlídnout ke všem okolnostem. Důkazy a stupeň údajné nedbalosti by se měly hodnotit podle vnitrostátních právních předpisů.“* Dále směrnice uvádí, že *„ členské státy by však měly mít možnost stanovit méně přísná pravidla, než je uvedeno výše...“* a že *„členským státům by mělo být umožněno odpovědnost plátce snížit nebo od ní zcela upustit s výjimkou případů, kdy se plátce dopustil podvodného jednání.“*⁷ Z tohoto vyplývá, že směrnice uvažuje spíše o restriktivním výkladu ustanovení o spoluodpovědnosti plátce za neautorizovanou platební transakci, když umožňuje i celé jeho vyloučení z povinnosti transpozice do vnitrostátního zákona. Extensivní výklad ustanovení § 116 odst. 1 písm. b), kdy jakékoli nezajištění dostatečné ochrany personalizovaných prvků platebního prostředku je vykládáno jako hrubě nedbalostní porušení povinnosti podle § 101 zákona, učinilo ustanovení § 116 odst. 1 písm. a) v podstatě redundantním.

Stupeň údajné nedbalosti by se měl hodnotit podle vnitrostátních předpisů, jak je uvedeno v ustanovení Směrnice. Nedbalost je formou zavinění, kdy český právní řád zná dva stupně nedbalosti, a to nedbalost vědomou, která je vykládána tak, že dotyčný věděl,

⁷ Směrnice Evropské komise a Parlamentu č. 2007/64/ES o platebních službách na vnitřním trhu

že určitá skutečnost může nastat, ale bez přiměřených důvodů spoléhal na to, že nenastane, a nedbalost nevědomou tj. dotyčný nevěděl, že nějaká skutečnost může nastat, ačkoli to vzhledem ke všem okolnostem vědět měl a mohl. Podle dikce ustanovení § 116 odst. 1 písm. b) se tedy vyžaduje, aby plátce věděl, že může svým jednáním porušit povinnost podle § 101 zákona o platebním styku, ale domníval se, že tak neučiní, nebo plátce nevěděl, že může porušit svou povinnost podle § 101 z., ačkoliv to vědět měl a mohl. Toto nedbalostní jednání musí zároveň dosáhnout určité intenzity, která je kvalifikována jako hrubá nedbalost, kterou je možno vyložit jako porušení náležité míry opatrnosti takovým způsobem, který se výrazně vymyká tomu, co je běžně akceptovatelné. Vykládá se také jako mimořádně významná míra neopatrnosti nebo lehkomyšlnosti.⁸

Poskytovatelé často ve smluvních podmínkách pro používání platebních prostředků specifikují, která porušení povinností uživatele pokládá za hrubou nedbalost. Například ustanovení Všeobecných obchodních podmínek České spořitelny:

„Abyste předešli neoprávněnému použití platební karty, je nutné dodržovat bezpečnostní pravidla, především povinnost uchovávat svůj PIN nebo jiný bezpečnostní kód v tajnosti (zejména nepsat PIN na platební kartu, její obal nebo jiný předmět, který nosíte společně s platební kartou, chránit zadávání PIN před odpozorováním z okolí apod.) a dále povinnost jednat tak, aby nedošlo k odcizení, ztrátě nebo zneužití Vaší platební karty. Je také nutné, abyste chránili svou platební kartu před poškozením. Neúmyslné porušení stanovených bezpečnostních pravidel při používání platební karty je hrubou nedbalostí.“⁹

Komentář zákona o platebním styku k této skutečnosti uvádí, že hrubá nedbalost jako právní pojem nemůže být specifikována dohodou smluvních stran, nicméně vzhledem k dispozitivnosti ustanovení § 116 lze připustit smluvní formulaci skutkových okolností, jejichž naplnění bude mít stejné právní následky jako hrubá nedbalost. Tato specifikace nicméně fakticky vede k presumpci hrubé nedbalosti na straně uživatele, ovšem hrubá nedbalost by měla být jako právní pojem vždy předmětem dokazování. Směrnice k tomu uvádí, že *„při posuzování možné nedbalosti na straně uživatele platebních služeb by se mělo přihlídnout ke všem okolnostem...Smluvní podmínky a podmínky týkající se poskytování a používání platebního prostředku, jejichž důsledkem by bylo zvýšení*

⁸ Srov. BERAN, J., DOLEŽALOVÁ, D., STRNADEL, D., ŠTĚPÁNOVÁ, A. *Zákon o platebním styku: komentář*. Vyd. 1. V Praze: C.H. Beck, 2011

⁹ Všeobecné obchodní podmínky České spořitelny a.s.

<http://www.csas.cz/static_internet/cs/Komunikace/Interni_komunikace/Informacni_kniha/Prilohy/vop_soukroma.pdf>

*důkazního břemene spotřebitele nebo snížení důkazního břemene vydavatele, by se měly považovat od začátku za neplatné.*¹⁰ Z toho vyjádření lze vyvodit, že tato neplatnost ustanovení smlouvy týkající se specifikace okolností, které vydavatel platebního prostředku pokládá za hrubou nedbalost, by se měla vztahovat minimálně na jednu kategorii uživatelů platebních služeb, spotřebitele. Tento výklad vyplývá jednak z účelu směrnice jako takové a dále z principu ochrany spotřebitele, který je, jak je výše zmiňováno, jedním ze základních principů Evropské unie a jako takový byl formulován již ve Smlouvě o založení Evropského společenství.

V případech neautorizovaných výběrů z bankomatu odcizenou platební kartou, kdy byl zadán správný PIN, se opakovaně jako příčina objevuje skutečnost odpozorování PIN kódu třetí osobou při jeho zadávání plátcem do platebního terminálu. Takto specifikované nezajištění ochrany personalizovaného bezpečnostního prvku je dovozováno v rozhodnutí finančního arbitra jako hrubá nedbalost a to proto, že plátce se nepokusil za pomoci obsluhy pokladny nebo ostrahy vytvořit si diskrétní prostor pro uskutečnění platby a tím umožnil třetí osobě odpozorovat PIN při jeho zadávání. Pokud budeme vycházet z definice hrubé nedbalosti jako porušení náležité míry opatrnosti takovým způsobem, který se výrazně vymyká tomu, co je běžně akceptovatelné, lze usoudit, že takovým porušením by se jednání plátce dalo označit, pokud by běžnou praxí při provádění platby platebním prostředkem byla asistence ostrahy pro vytvoření diskrétního prostoru pro provedení každé takové platby uživatelem platebního prostředku.

Vzhledem k praxi využívání platebních prostředků není podle mého názoru možné spravedlivě požadovat po uživatelích platebních prostředků, aby při každé platbě prováděné platebním prostředkem vyžadovali asistenci ostrahy. Tento výklad podporuje i výše zmíněný názor autora komentáře k zákonu o platebním styku, že *„po uživateli nelze požadovat taková opatření, která by prakticky zcela znemožnila rozumné používání platebního prostředku“*. Z toho vyvozují, že není možné v takovém případě jednání uživatele platebních služeb, v tomto případě plátce, posuzovat jako hrubou nedbalost, ale pouze jako nedbalost prostou, která zakládá spoluodpovědnost plátce za neautorizovanou platební transakci do výše 150 Eur podle § 116 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku.

¹⁰ Směrnice Evropské komise a Parlamentu č. 2007/64/ES o platebních službách na vnitřním trhu

3.3. Spory mezi vydavateli a držiteli elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz

3.3.1. Zákonné vymezení pojmu elektronických peněz, vydavatelů a uživatelů elektronických peněz

Elektronické peníze jsou

peněžní hodnota, která musí splňovat kumulativně čtyři znaky, a to

- je pohledávkou vůči tomu, kdo ji vydal
- je uchovávána elektronicky
- je vydávána proti přijetí peněžních prostředků za účelem provádění platebních transakcí
- je přijímána třetími osobami

Vydavatelé elektronických peněz jsou

osoby, které jsou podle zákona o platebním styku oprávněny vydávat elektronické peníze, a to

- banky
- zahraniční banky a zahraniční finanční instituce
- spořitelní a úvěrní družstva
- instituce elektronických peněz
- zahraniční instituce elektronických peněz
- vydavatelé elektronických peněz malého rozsahu
- ČNB

Držitelem elektronických peněz je

osoba, která uzavřela smlouvu o vydání elektronických peněz s vydavatelem elektronických peněz.

Zpětná výměna elektronických peněz je

výměna elektronických peněz za bankovky, mince nebo bezhotovostní peněžní prostředky ve výši odpovídající jmenovité hodnotě vyměňovaných elektronických peněz.

3.3.2. Práva a povinnosti stran ze smlouvy o vydání elektronických peněz

Zákon o platebním styku tuto smlouvu blíže nespécifikuje, kromě jejího pojmového znaku, kterým je závazek vydavatele vydat elektronické peníze uživateli. Nicméně při provádění platebních transakcí elektronickými penězi se práva a povinnosti vydavatele a držitele budou řídit ustanoveními o smlouvě o platebních službách.

Vydavatel má povinnost vydat elektronické peníze ve výši odpovídající hodnotě přijatých peněžních prostředků. Zákon zakazuje vydavateli poskytovat za dobu držení elektronických peněz držitelům úroky, aby byla zachována funkce elektronických peněz jako platebního prostředku a nikoli jako uchovatele hodnoty.

Držitel elektronických peněz může po dobu trvání smluvního vztahu požádat kdykoli o zpětnou výměnu elektronických peněz, kdy musí obdržet stejnou výši peněžních prostředků odpovídající jmenovité hodnotě elektronických peněz. Právo na zpětnou výměnu je majetkovým právem a promlčuje se v obecných promlčecích lhůtách stanovených občanským zákoníkem, kdy promlčecí lhůta počíná běžet okamžikem zániku právního vztahu ze smlouvy o vydání elektronických peněz. O podmínkách zpětné výměny elektronických peněz musí vydavatel držitele určitě a srozumitelně informovat v dostatečném předstihu před tím, než držitel uzavře smlouvu o vydání elektronických peněz. Pokud držitel informován není, svým návrhem na uzavření smlouvy o vydání elektronických peněz není vázán.

3.3.3. Rozhodování sporů

Finančním arbitrem zatím nebyly zveřejněny informace o případném řízení ve sporu mezi vydavatelem a držitelem elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz a tudíž je možno předpokládat, že zatím nebylo žádné řízení mezi vydavatelem a držitelem elektronických peněz pravomocně skončeno.

3.4. *Spory mezi věřiteli nebo zprostředkovateli a spotřebiteli při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru*

3.4.1. **Zákonné vymezení spotřebitelského úvěru, věřitele, zprostředkovatele spotřebitelského úvěru a spotřebitele**

Spotřebitelský úvěr je podle zákona o spotřebitelském úvěru

- odložená platba, půjčka, úvěr nebo jiná obdobná finanční služba poskytovaná nebo přislíbená spotřebiteli.

V § 2 zákona o spotřebitelském úvěru je nicméně vymezeno, na jaké úvěry, byť poskytované spotřebitelům se zákon nevztahuje, tedy na odloženou platbu, půjčku, úvěr nebo jinou obdobnou finanční službu

- a) poskytnutou pro účely bydlení, v níž je pohledávka zajištěna zástavním právem k nemovitosti a jejímž účelem je
 - o 1. nabytí vlastnického práva k nemovitosti, vypořádání vlastnických vztahů k nemovitosti nebo výstavba nemovitosti,
 - o 2. úhrada za převod členských práv a povinností v bytovém družstvu nebo nabytí účasti v jiné právnické osobě za účelem získání práva užívání bytu či rodinného domu,
 - o 3. změna stavby nebo její připojení k veřejným sítím,
 - o 4. úhrada nákladů spojených se získáním půjčky, úvěru nebo jiné obdobné finanční služby s účelem uvedeným v bodech 1 až 3, nebo
 - o 5. splacení úvěru, půjčky nebo jiné obdobné finanční služby poskytnuté k účelům uvedeným v bodech 1 až 4, popřípadě 5,
- b) sjednanou v podobě nájmu věci nebo leasingu, s výjimkou smluvních vztahů, u nichž je sjednáno právo nebo povinnost koupě předmětu smlouvy nebo jiná možnost nabytí vlastnického práva po uplynutí určité doby,
- c) poskytnutou bez úroku a jakékoli úplaty,
- d) sjednanou v podobě průběžného poskytování služby nebo dodávání zboží stejného druhu, za které spotřebitel může platit v průběhu jejich poskytování formou splátek,
- e) s celkovou výší nižší než 5 000 Kč nebo vyšší než 1 880 000 Kč; částka 5 000 Kč se považuje za dosaženou též tehdy, je-li mezi tímž věřitelem a spotřebitelem uzavřeno v období 12 měsíců více smluv se stejným nebo obdobným účelem, přičemž se tento zákon vztahuje na smlouvu, kterou se dosáhne nebo přesáhne celková výše úvěru 5 000 Kč, a všechny následující smlouvy uzavřené v uvedeném období,

- f) kterou zaměstnavatel poskytuje svým zaměstnancům jako vedlejší činnost s roční procentní sazbou nákladů nižší, než je roční procentní sazba nákladů spotřebitelských úvěrů obvykle nabízená na trhu, a která není obecně nabízena veřejnosti,
- g) sjednanou s obchodníkem s cennými papíry nebo bankou, jejímž účelem je provedení operace s investičním nástrojem, přičemž obchodník s cennými papíry nebo banka jsou do této operace zapojeni,
- h) v podobě bezplatného odložení platby stávajícího dluhu,
- i) poskytovanou omezenému okruhu osob ve veřejném zájmu na základě jiného právního předpisu bezúročně nebo s úrokovými sazbami nižšími, než jsou sazby na trhu obvyklé,
- j) při jejímž poskytnutí je věřiteli přenechána movitá věc a věřiteli nevzniká právo na vrácení peněz, nebo
- k) která je obsažena ve smíru uzavřeném před soudem nebo jiným příslušným orgánem.

Věřitelem je

- osoba, která v rámci svého podnikání nebo samostatného výkonu svého povolání nabízí nebo poskytuje spotřebitelský úvěr fyzické nepodnikající osobě.

Zprostředkovatelem je

- osoba, která není věřitelem a která v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání za odměnu nabízí spotřebiteli možnost uzavřít smlouvu, ve které se sjednává spotřebitelský úvěr s věřitelem, nebo mu pomáhá tuto smlouvu uzavřít nebo ji jménem věřitele uzavírá.

Spotřebitelem je

- fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo samostatného výkonu svého povolání.

Zákon o spotřebitelském úvěru č. 145/2010 Sb. je transponovanou směrnicí Evropského parlamentu a Rady 2008/48/ES, jejímž účelem je dosažení harmonizace právní úpravy spotřebitelských úvěrů v členských státech EU s cílem posílit důvěru a právní jistotu spotřebitelů a poskytovatelů spotřebitelských úvěrů v úvěrový trh. Jednotná úprava

podmínek poskytování úvěrů napříč státy Evropské unie má podpořit využívání přeshraničních úvěrů spotřebiteli a zároveň jim zajistit dostatečný stupeň ochrany. Směrnice stanovila povinnost členských států zajistit možnost mimosoudního řešení sporů ze spotřebitelských úvěrů s tím, že může využít stávající instituce. Česká republika zvolila možnost rozšíření působnosti finančního arbitra, který do té doby fungoval jako instituce mimosoudního řešení sporů pouze v oblasti platebního styku.

Úkolem finančního arbitra je rozhodovat spory ze spotřebitelských úvěrů, tak jak je definuje zákon v § 1 a § 2 zákona o spotřebitelském úvěru, iniciované spotřebitelem. Po novele zákona o finančním arbitrovi, jíž byla rozšířena působnost finančního arbitra na spotřebitelské úvěry, bylo nutno provést právní analýzu k otázce příslušnosti finančního k rozhodování těchto sporů. Finanční arbitr se domníval, že je příslušný rozhodovat ve sporu z jakéhokoli spotřebitelského úvěru, tedy i úvěrů vyňatých z režimu zákona o spotřebitelském úvěru. K tomu závěru se přiklání i autoři Komentáře k zákonu o spotřebitelském úvěru, když uvádí: „...není důvod se domnívat, že by byla pravomoc finančního arbitra vyloučena v případě finančních služeb, které jsou spotřebitelskými úvěry, byť se na ně tento zákon nevztahuje...tento výklad odpovídá požadavku č. 24 odst. 1 směrnice 2008/48/ES, která požaduje...řešení spotřebitelských sporů v souvislosti s úvěrovými smlouvami...tedy nejen sporů v souvislosti se smlouvami o spotřebitelských úvěrech...“¹¹ Po právní analýze, která byla iniciována námitkami nepřislušnosti k vedení sporu ze spotřebitelských úvěrů vyňatých z režimu zákona vznesených věřiteli a zprostředkovateli, došel finanční arbitr k závěru, že není oprávněn řešit spory z těchto úvěrů.

3.4.2. Práva a povinnosti stran ze smlouvy o spotřebitelském úvěru

Směrnice zavádí nový právní režim v oblasti spotřebitelských úvěrů, který má vést k větší ochraně spotřebitele jako slabší strany smluvního vztahu a tím ke vzrůstu důvěry v úvěrový trh. Ke splnění tohoto cíle pokládá za nezbytné, aby spotřebitel byl přiměřeně informován o podmínkách i nákladech úvěru a mohl se rozhodnout na základě dostatečné znalosti věci, zda úvěrovou smlouvu uzavřít. Oproti předešlé úpravě rozšiřuje směrnice resp. zákon o spotřebitelském úvěru věřitelům povinnosti informovat spotřebitele před uzavřením smlouvy o podmínkách poskytnutí úvěru.

¹¹ WACHTLOVÁ, Lucie. *Zákon o spotřebitelském úvěru: komentář*. Vyd. 1. V Praze: C.H. Beck, 2011,

Nově zakládá povinnost tzv. odpovědného půjčování, tedy povinnost věřitele posoudit úvěruschopnost spotřebitele, s nímž uzavírá právní vztah a též zavádí zcela nově i povinnosti pro zprostředkovatele spotřebitelských úvěrů. V oblasti práv spotřebitele zavádí možnost odstoupení od smlouvy za nových podmínek a stanoví podmínky, za kterých je spotřebitel oprávněn vyrovnat své závazky vůči věřiteli před dohodnutou dobou splatnosti úvěru.

a) Informační povinnosti věřitele

Věřitel je povinen spotřebiteli poskytnout informace o smlouvě o spotřebitelském úvěru s dostatečným předstihem před uzavřením smlouvy. Penzum informací, které je nutno poskytnout, je vymezeno v příloze č.2 zákona o spotřebitelském úvěru. Všechny informace, které jsou poskytovány spotřebiteli, musí být stejně výrazné, aby měl spotřebitel možnost posoudit všechny podmínky úvěrové smlouvy a nedocházelo k matení spotřebitelů s cílem přesvědčit je o výhodnosti uzavření smlouvy o úvěru. K tomu Směrnice 2008/48/ES uvádí, že „v souladu se Směrnicí 2005/29/ES o nekalých obchodních praktikách by měli být spotřebitelé chráněni proti nekalým nebo zavádějícím praktikám, zejména pokud jde o poskytování informací věřitelem.¹²“ Informační povinnosti se věřitel nemůže zbavit. Věřitel má dále povinnost poskytnout spotřebiteli náležité vysvětlení podmínek úvěrové smlouvy, aby mohl posoudit, zda úvěr odpovídá jeho potřebám a finanční situaci. Tato povinnost je ukládána pouze věřiteli, nikoli zprostředkovateli, neboť vysvětlující osoba má mít určitou odbornost a o nabízeném produktu hluboké informace. Konečná odpovědnost za náležité vysvětlení před smluvních informací, byť jím věřitel zprostředkovatele pověřil, tedy leží na věřiteli. ČNB doporučuje, aby vysvětlení všech zásadních podmínek úvěrové smlouvy bylo zachyceno v takové podobě, která umožňuje věřiteli prokázat splnění této povinnosti.

Pokud by byl spotřebitelský úvěr na žádost spotřebitele sjednáván prostřednictvím prostředků komunikace na dálku, které neumožňují věřiteli poskytnout před smluvní informace, je povinen je poskytnout bezprostředně po uzavření smlouvy. Zákon totiž umožňuje spotřebiteli odstoupit od smlouvy o

¹² Směrnice 2005/29/ES o nekalých praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu: „...zakazuje obchodníkům vytvářet klamnou představu o povaze produktů. Toto je zejména důležité u složitých produktů s vysokou mírou rizika pro spotřebitele, například některých produktů finančních služeb.“

úvěru do 14 dnů bez uvedení důvodu a dává tak spotřebiteli možnost znovu posoudit podmínky a výhodnost smlouvy o úvěru.

Z hlediska posouzení výhodnosti úvěru je povinností věřitele uvádět RPSN tj. roční procentní sazbu nákladů na daný spotřebitelský úvěr. Tato hodnota vyjadřuje procento nákladů z celkové výše úvěru, které je spotřebitel povinen zaplatit věřiteli za jeden rok trvání úvěru a vyjadřuje tak vlastně cenu úvěru.

Dále je věřitel povinen spotřebitele informovat o každé změně výpůjční úrokové sazby nebo výše poplatků v listinné podobě nebo na trvalém nosiči dat, a to v přiměřeném předstihu před účinností změny, jinak tato změna nebude vůči spotřebiteli účinná. U spotřebitelských úvěrů, kde je sjednána možnost přečerpaní, je věřitel povinen poskytovat spotřebiteli tyto informace a další informace obsažené v příloze č. 4 zákona pravidelně, a to na trvalém nosiči dat. Tuto povinnost má věřitel i při sjednání spotřebitelského úvěru na dobu neurčitou.

U samotné smlouvy o úvěru zákon vyžaduje písemnou formu a musí obsahovat informace uvedené v příloze č. 3 zákona, a to uvedené jasným, výstižným a zřetelným způsobem. Věřitel je povinen poskytnout spotřebiteli jedno vyhotovení smlouvy v listinné podobě nebo na trvalém nosiči dat.

Nicméně nedodržení formy nebo informační povinnosti nemá za následek neplatnost smlouvy. Důsledkem porušení informační povinnosti, nedodržení písemné formy smlouvy nebo, pokud nebylo spotřebiteli poskytnuto alespoň jedno vyhotovení smlouvy a spotřebitel některou z výše zmíněných skutečností uplatní u spotřebitele, bude se úvěr pokládat od počátku za úročený ve výši diskontní sazby platné v době uzavření smlouvy a případná ujednání o jiných platbách na tento úvěr budou pokládána za neplatná.

b) Posouzení úvěruschopnosti spotřebitele

Věřitelé mají nově povinnost posoudit schopnost spotřebitele splácet poskytnutý úvěr. Posuzování této schopnosti spotřebitele je věřitel povinen provádět s odbornou péčí a to jak před uzavřením spotřebitelské smlouvy, tak před změnou již uzavřené smlouvy, která by spočívala ve významném navýšení celkové výše spotřebitelského úvěru. Komentář k zákonu o spotřebitelském úvěru obsah povinnosti odborné péče popisuje tak, že věřitele „je povinen

*postupovat kvalifikovaně, čestně a odpovědně...Je nepochybně na místě vyžadovat, aby věřitel měl potřebné znalosti a zkušenosti na finančním trhu.*¹³

Spotřebitel poskytne věřiteli na jeho žádost úplné, přesné a pravdivé údaje nezbytné pro posouzení jeho schopnosti splácet úvěr. Věřitel pak na základě těchto informací, případně pokud je to nezbytné na základě informací z databází umožňujících posoudit úvěruschopnost spotřebitele, rozhodne o tom, zda spotřebiteli poskytne úvěr. Přístup do databází umožňujících posoudit úvěruschopnost spotřebitele jsou osoby, oprávněné takové databáze vést, povinny zpřístupnit zahraničním věřitelům za stejných podmínek jako věřitelům českým.

Pokud by důvodem neposkytnutí úvěru spotřebiteli byly informace z takovéto databáze, je věřitel povinen o tom spotřebitele okamžitě a bezplatně informovat.

Pokud by byla smlouva mezi věřitelem a spotřebitelem uzavřena i přes skutečnost, že spotřebitel nebyl shledán úvěruschopným, je taková smlouva od počátku neplatná.

c) Právo spotřebitele na odstoupení od smlouvy

Zákon nově stanoví možnost spotřebitele odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů od jejího uzavření a to bez uvedení důvodu. Spotřebitel tak má možnost znovu posoudit nezbytnost uzavření smlouvy o úvěru a její podmínky.

V případě odstoupení je spotřebitel povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od odeslání odstoupení zaplatit jistinu a úrok za období ode dne, kdy byl úvěr čerpán do dne splacení jistiny, nicméně věřitel nemá nárok na žádné další plnění v souvislosti s odstoupením od smlouvy.

d) Předčasné splacení spotřebitelského úvěru

Spotřebitel je oprávněn spotřebitelský úvěr zcela nebo zčásti splatit kdykoliv po dobu trvání spotřebitelského úvěru. V takovém případě má spotřebitel právo na snížení celkových nákladů spotřebitelského úvěru o výši úroku a dalších nákladů, které by byl spotřebitel povinen platit v případě, kdy by k předčasnému splacení úvěru nedošlo.

¹³ WACHTLOVÁ, Lucie. *Zákon o spotřebitelském úvěru: komentář*. Vyd. 1. V Praze: C.H. Beck, 2011

Věřitel má oproti tomu právo na odškodnění za nutné a objektivně odůvodněné náklady, které mu vznikly v přímé souvislosti s předčasným splacením úvěru. Směrnice o spotřebitelském úvěru požaduje, aby výpočet nároku na odškodnění byl transparentní a přednostně srozumitelný spotřebiteli už v předmluvní fázi.

Zákon o spotřebitelském úvěru stanovil výši náhrady nákladů věřitele, kdy částka odškodnění věřitele může činit maximálně 1 % z předčasně splacené části celkové částky spotřebitelského úvěru, pokud doba od okamžiku předčasného splacení úvěru do okamžiku, kdy byl sjednán konec spotřebitelského úvěru, přesahuje jeden rok. Není-li tato doba delší než jeden rok, nesmí výše náhrady nákladů přesáhnout 0,5 % z předčasně splacené části celkové částky spotřebitelského úvěru.

Posledním korektivem výše odškodnění věřitele za předčasné splacení úvěru je obsaženo v ustanovení § 15 odst. 5 zákona o spotřebitelském úvěru, které stanoví, že náhrada nákladů věřitele nesmí přesáhnout částku úroku, kterou by spotřebitel zaplatil věřiteli za dobu od okamžiku předčasného splacení úvěru do okamžiku skončení spotřebitelského úvěru.

e) Povinnosti zprostředkovatele spotřebitelských úvěrů

Co se týče zprostředkovatelů, Směrnice¹⁴ uvádí, že ve svých intencích upravuje pouze některé povinnosti týkající se těchto osob a členským státům je zachována možnost zavádět dodatečné povinnosti zprostředkovatelům úvěrů ve vztahu ke spotřebitelům. Směrnice uvádí požadavek předmluvního informování spotřebitele zprostředkovateli stejně jako u věřitelů. Podle zákona je tedy zprostředkovatel povinen poskytnout stejné informace a náležité vysvětlení jako věřitel, v reklamě a dokumentaci určené pro spotřebitele je povinen uvádět rozsah svých oprávnění, zejména, že vykonává zprostředkovatelskou činnost výhradně pro jednoho nebo více věřitelů nebo že tuto činnost nevykonává pro žádného věřitele.

Smlouva, ve které se sjednává zprostředkování spotřebitelského úvěru, musí být mezi zprostředkovatelem a spotřebitelem uzavřena písemně a musí obsahovat informaci o právu spotřebitele na odstoupení od této smlouvy podle

¹⁴ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/48/ES o smlouvách o spotřebitelském úvěru

§ 17b zákona, který stanoví možnost odstoupení od smlouvy o zprostředkování úvěru za stejných podmínek jako u smlouvy o úvěru, tedy možnost odstoupení spotřebitele do 14 dnů bez udání důvodu.

Má-li spotřebitel platit zprostředkovateli spotřebitelského úvěru za jeho služby odměnu, musí být tato odměna ve smlouvě dohodnuta a zprostředkovatel nesmí požadovat zaplacení odměny dříve, než spotřebitele vyrozumí v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat o výsledku zprostředkovatelské činnosti, zejména o vyjádření všech věřitelů, které při zprostředkovatelské činnosti oslovil. Pro účely výpočtu roční procentní sazby nákladů na spotřebitelský úvěr je zprostředkovatel povinen sdělit věřiteli výši své odměny, pokud ji platí spotřebitel.

Pokud smlouva, ve které se sjednává zprostředkování spotřebitelského úvěru, nebyla uzavřena v písemné formě nebo neobsahuje informaci o právu spotřebitele na odstoupení od smlouvy podle ustanovení § 17b, je neplatná.

3.4.3. Rozhodování sporů ze smlouvy o spotřebitelském úvěru

Příslušnost rozhodovat spory ze spotřebitelských úvěrů byla finančnímu arbitrovi svěřena od 1. 7. 2011 a, jak uvádí finanční arbitr ve výroční zprávě z roku 2012, stala se dominantní oblastí v jeho rozhodovací činnosti. Nejčastějším předmětem sporu mezi účastníky smluv o spotřebitelském úvěru, tj věřiteli, spotřebiteli a zprostředkovateli, byly poplatky plynoucí ze smluv o úvěru a jejich výše, a to poplatky za uzavření smlouvy, poplatky za předčasné splacení úvěru a především poplatky za správu a vedení úvěrového účtu.

V druhé polovině roku 2011 a v roce 2012 se řada spotřebitelů začala obracet na finančního arbitra s tvrzením neplatnosti sjednaného poplatku za vedení úvěrového účtu. Tyto návrhy byly iniciovány rozhodnutím německého Spolkového soudního dvora, který judikoval nezákonnost poplatků za vedení úvěrového účtu. XI. Senát Spolkového soudního dvora se ve svém rozhodnutí sp. zn. XI ZR 388/10 ze dne 7. června 2011 vyjádřil k poplatkům za vedení úvěrového účtu následovně:

„22) Poplatek za vedení účtu nemůže být chápán v tom smyslu, že jím žalovaná strana (úvěrová instituce) odškodní poskytnutí úvěru resp. přenechání kapitálu.“

„23) ...příjemce úvěru je na základě smlouvy o úvěru povinen zaplatit dlužný úrok a splatit poskytnutý úvěrový kapitál. U úvěrové smlouvy tedy úrok představuje...hlavní plnění příjemce úvěru a představuje tedy cenu za používání kapitálu.“

„24) ...(úvěrová instituce) má volnost při konkrétní konstrukci své cenové struktury a může rozdělit úhradu za své plnění do několika cenových složek...“

„25) ...žalovaná strana (úvěrová instituce) vybírá napadený poplatek podle jednoznačného doslovného znění doložky o placení poplatku...výslovně za vedení úvěrového účtu. To...vylučuje chápání, že poplatek za vedení účtu má cestou dílčí úhrady...zaplatit přenechání kapitálu bankou.“

„28) ...žalovaná strana (úvěrová instituce) vedením úvěrového účtu neplní žádnou vlastní smluvní nebo zákonem stanovenou povinnost z příslušné úvěrové smlouvy vůči svým klientům...vedení úvěrového účtu nepředstavuje plnění (službu) banky pro zákazníka, nýbrž je prováděno výhradně ve vlastním zájmu banky.“¹⁵

Spolkový soudní dvůr tedy dospěl k závěru, že poplatek za vedení úvěru je v daném případě nepřipustný, neboť vedení úvěrového účtu není obsahově službou pro spotřebitele dlužníka, ale konáním úvěrové instituce ve svém vlastním zájmu, aby mohla kontrolovat průběh splácení úvěru dlužníkem a vypočítávat úroky z dlužné částky. V tom případě je tedy poplatek za vedení úvěrového účtu z důvodu neexistence protiplnění nepřipustný. Nicméně soud dospěl k závěru, že úvěrová instituce si může rozdělit cenovou úhradu svého plnění do několika cenových složek, tedy nevyjádřil se ve smyslu obecné nepřipustnosti poplatků z úvěrové smlouvy vedle sjednaných úroků, které představují cenu za poskytnutí úvěru.

Rozsudek Spolkového soudního dvora inicioval v České republice množství řízení, v nichž se klienti bank a úvěrových institucí domáhali vrácení poplatků za vedení úvěrového účtu. Navrhovatelé ve většině případů shodně namítali, že smluvní ujednání o poplatku za vedení úvěrového účtu jako takového, nebylo sjednáno srozumitelně a určitě, je v rozporu s dobrými mravy, případně je v rozporu s ustanoveními o spotřebitelských smlouvách § 55 a § 56 zákona č. 40/1964 Sb. Finanční arbitr byl nucen na základě právní analýzy formulovat představu tzv. průměrného spotřebitele v postavení úvěrového dlužníka a následně v každém jednotlivém případě posuzovat, zda jednotliví

¹⁵ Rozhodnutí Spolkového soudního dvora Spolkové republiky Německo sp. zn. XI ZR 388/10 ze dne 7. června 2011

věřitelé představu průměrného spotřebitele naplnili a byli tak oprávněni si poplatek účtovat. Tuto představu průměrného spotřebitele finanční arbitr formuloval následovně:

„průměrný spotřebitel v pozici úvěrového dlužníka aktivně řídí svou finanční situaci, má zájem svůj dluh uhradit vždy řádně a včas, a chce předcházet případným sankcím... Průměrný spotřebitel proto „očekává, že bude od věřitele dostávat informace o stavu úvěrového vztahu, zejména informaci o tom, kolik mu ještě zbývá zaplatit a kolik již na úvěr reálně zaplatil, a to jak na jistině, tak na úrocích a dalších sjednaných poplatcích... Správa úvěru nebo vedení úvěrového účtu se podle představy průměrného spotřebitele projevuje i při splácení úvěru, a to v podobě větší než běžné a nezbytně nutné součinnosti věřitele při převzetí splátek od dlužníka... Průměrný spotřebitel [dále] od věřitele, který pro něj jako úvěrového dlužníka bude řádně spravovat úvěr, očekává, že jej bezodkladně upozorní na skutečnost, že se dostal do prodlení, a to zejména tehdy, kdy si dlužník prodlení není vědom... [zároveň] počítá s tím, že mu věřitel sdělí přesnou částku, kterou má k určitému datu zaplatit, aby ji nemusel sám počítat za situace, kdy se tato částka v případě prodlení mění denně a kdy její výše nemusí být vždy s ohledem na sjednaný způsob úročení průměrným spotřebitelem snadno dopočitatelná ... správa úvěru ... [pak] v sobě zahrnuje i provádění změn ve smluvní dokumentaci vyvolaných změnami v osobních a korespondenčních údajích dlužníka, v jeho osobním statusu apod., a to opět bez vynaložení zvláštního úsilí nebo dodatečných nákladů ze strany úvěrového dlužníka.“¹⁶

Finanční arbitr dospěl k závěru, že pokud jsou spotřebiteli věřitelem poskytovány služby, které průměrný spotřebitel očekává jako protihodnotu poplatku za vedení úvěru, je takové smluvní ujednání určité a zároveň není v rozporu s dobrými mravy z důvodu neexistence protiplnění. Co se týče návrhu na nepřípustnost poplatků za vedení úvěru podle ustanovení § 55 a § 56 zákona č 40/1964 Sb.¹⁷ arbitr dovozuje, že poplatek za

¹⁶ TISKOVÁ ZPRÁVA ze dne 7. 11. 2013 Vyjádření finančního arbitra k probíhajícím poplatkovým sporům <<http://www.finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/aktuality/vyjadreni-financniho-arbitra-k-probihajicim-poplatkovym-sporum-1.html>>

¹⁷ § 55

(1) Smluvní ujednání spotřebitelských smluv se nemohou odchýlit od zákona v neprospěch spotřebitele. Spotřebitel se zejména nemůže vzdát práv, které mu zákon poskytuje, nebo jinak zhoršit své smluvní postavení.

(2) Ujednání ve spotřebitelských smlouvách podle § 56 jsou neplatná.

(3) V pochybnostech o významu spotřebitelských smluv platí výklad pro spotřebitele příznivější.

§ 56

(1) Spotřebitelské smlouvy nesmějí obsahovat ujednání, která v rozporu s požadavkem dobré víry znamenají k újmě spotřebitele značnou nerovnováhu v právech a povinnostech stran.

(2) Ustanovení odstavce 1 se nevztahuje na smluvní ujednání, která vymezují předmět plnění smlouvy nebo cenu plnění.

(3) Nepřípustná jsou zejména smluvní ujednání, která

služby poskytované v souvislosti s úvěrem je součástí předmětu plnění smlouvy o úvěru, kdy na úrok pohlíží jako na sjednanou cenu úvěru a na poplatek za vedení úvěrového účtu jako na cenu plnění za další služby poskytované věřitelem. S ohledem na tuto skutečnost finanční arbitr konstatuje, že není oprávněn posuzovat přiměřenost těchto ustanovení s ohledem na ustanovení § 56 odst. 2, které nedovoluje přezkoumávat přiměřenost smluvních ujednání o předmětu plnění a ceně plnění u spotřebitelských smluv.

K problematice poplatků za vedení úvěrového účtu se v nálezu III. ÚS 3725/13 vyjádřil také ústavní soud, a to následovně: „...*sjednání práv a povinností nad rámec základních práv a povinností (stanovených jako smluvní typ v zákoně) je přípustné, resp. jde o běžnou praxi, kdy v některých případech je třeba upravit komplex vzájemných práv a povinností....podstatou a smyslem ochrany spotřebitele je především zajistit dostatek informací pro jeho rozhodování a chránit jej před zneužívajícími praktikami..... ujednání je z pohledu citovaného ustanovení platné a předmětný poplatek představuje běžnou část ceny úvěru, a tudíž jeho přezkumu brání ustanovení § 56 odst. 2 o. z.Sjednání různých paušálních plateb je realitou, přičemž nelze „automaticky“ vyvozovat, že ten, kdo neplatí žádnou paušální platbu, je v lepší pozici, než ten, kdo ji platí, natož pak, že by využívání takovéto platby představovalo zneužití na úkor spotřebitele.“¹⁸*

Soud resp. finanční arbitr pokládá poplatek za vedení a správu úvěru jako cenu za doplňkovou službu poskytovanou spotřebiteli dlužníkovi a jako takový ho nepovažují za nepřipustné ustanovení smlouvy o úvěru.

-
- a) vylučují nebo omezují odpovědnost dodavatele za jednání či opomenutí, kterým byla spotřebiteli způsobena smrt či újma na zdraví,
 - b) vylučují nebo omezují práva spotřebitele při uplatnění odpovědnosti za vady či odpovědnosti za škodu,
 - c) stanoví, že smlouva je pro spotřebitele závazná, zatímco plnění dodavatele je vázáno na splnění podmínky, jejíž uskutečnění je závislé výlučně na vůli dodavatele,
 - d) dovolují dodavateli, aby spotřebiteli nevydal jím poskytnuté plnění i v případě, že spotřebitel neuzavře smlouvu s dodavatelem či od ní odstoupí,
 - e) opravňují dodavatele odstoupit od smlouvy bez smluvního či zákonného důvodu a spotřebitele nikoli,
 - f) opravňují dodavatele, aby bez důvodů hodných zvláštního zřetele vypověděl smlouvu na dobu neurčitou bez přiměřené výpovědní doby,
 - g) zavazují spotřebitele k plnění podmínek, s nimiž se neměl možnost seznámit před uzavřením smlouvy,
 - h) dovolují dodavateli jednostranně změnit smluvní podmínky bez důvodu sjednaného ve smlouvě,
 - i) stanoví, že cena zboží či služeb bude určena v době jejich splnění nebo dodavatele opravňují k zvýšení ceny zboží či služeb, aniž by spotřebitel byl oprávněn od smlouvy odstoupit, je-li cena sjednaná v době uzavření smlouvy při splnění podstatně překročena,
 - j) příkazují spotřebiteli, aby splnil všechny závazky i v případě, že dodavatel nesplnil závazky, které mu vznikly,
 - k) dovolují dodavateli převést práva a povinnosti ze smlouvy bez souhlasu spotřebitele, dojde-li převodem ke zhoršení dobytosti nebo zajištění pohledávky spotřebitele.

¹⁸ Nález Ústavního soudu sp. zn. III. ÚS 3725/13

<http://www.usoud.cz/fileadmin/user_upload/Tiskova_mluvci/Publikovane_nalezky/3-3725-13_bankovni_poplatky_.pdf>

Finanční arbitr rozhodoval také spor ve věci jednostranné změny smlouvy věřitelem v souvislosti s placením poplatku za vedení a správu úvěrového účtu. V daném případě úvěrová instituce zvýšila jednostranně cenu poplatku za úvěr sjednaný na dobu určitou sedmi let změnou sazebníku, a to třikrát za čtyři roky od uzavření smlouvy. Dle argumentace finančního arbitra je právem stran smlouvy si sjednat možnost jednostranné změny smlouvy o úvěru, nicméně tato sjednaná možnost změny spotřebitelské smlouvy musí splňovat určité podmínky, které vyplývají z principu ochrany spotřebitele jako slabší smluvní strany právního vztahu. Podmínkou, jak uvádí arbitr, je výslovné stanovení transparentních a pádných důvodů pro jednostranné změny a způsob jejich provádění přímo ve smlouvě tak, aby spotřebitel mohl předvídat či si představit, kdy k takovým změnám může dojít, a mohl posoudit výhodnost uzavření takové smlouvy, a stanovení možností spotřebitele na takovéto jednostranné změny bez sankce reagovat. V uvedeném případě dospěl finanční arbitr k závěru, že úvěrová smlouva tyto podmínky nesplňuje, a všechny jednostranné změny výše poplatku za vedení a správu úvěrového účtu jsou ve vztahu ke spotřebiteli neúčinné.

V květnu tohoto roku německý Spolkový soudní dvůr rozhodl, že německé banky nesmějí u spotřebitelských úvěrů vybírat poplatek za sjednání úvěru. Tyto poplatky jsou podle soudu nepřipustné, protože na zpracování úvěru mají banky vlastní obchodní zájem a cenu úvěru si mohou vybírat jen přes úrokovou sazbu. Je otázkou, jaký výklad této právní otázky zvolí finanční arbitr resp. české soudy.

3.5. Spory mezi investičními fondy, investičními společnostmi nebo zahraničními investičními společnostmi, obchodníky s cennými papíry a investičními zprostředkovateli a spotřebiteli ze standardních fondů kolektivního investování a speciálních fondů kolektivního investování, které shromažďují peněžní prostředky od veřejnosti

3.5.1. Zákonné vymezení základních pojmů z oblasti kolektivního investování

Investiční fond je

právní osoba založená ve formě akciové společnosti, jejímž předmětem podnikání je kolektivní investování a která má příslušné povolení České národní

banky. Akcie investičního fondu musejí mít stejnou jmenovitou hodnotu a jejich převoditelnost nesmí být omezena, pokud zákon o kolektivním investování nestanoví jinak.

Investiční společnost je

právní osoba, jejímž předmětem podnikání je kolektivní investování spočívající:

- a) ve vytváření a obhospodařování podílových fondů, a nebo
- b) v obhospodařování investičních fondů na základě smlouvy o obhospodařování.

Zahraniční investiční společnost je

právní osoba se sídlem v jiném členském státě Evropské unie, než je Česká republika, která je oprávněna vykonávat činnost investiční společnosti v členských státech Evropské unie na základě povolení vydaného v souladu s právem Evropské unie.

Obchodník s cennými papíry

je podle § 5 zákona o podnikání na kapitálovém trhu právní osoba, která poskytuje investiční služby na základě povolení České národní banky k činnosti obchodníka s cennými papíry. V povolení k činnosti obchodníka s cennými papíry Česká národní banka uvede, které hlavní a doplňkové investiční služby je obchodník s cennými papíry oprávněn poskytovat.

Investiční zprostředkovatel

je, podle § 29 zákona o podnikání na kapitálovém trhu, osoba, která je oprávněna poskytovat pouze hlavní investiční službu uvedenou v § 4 odst. 2 písm. a) tj. přijímání a předávání pokynů nebo e) tj. investiční poradenství týkající se investičních cenných papírů nebo cenných papírů kolektivního investování, avšak nepřijímá peněžní prostředky nebo investiční nástroje zákazníků a pokyny předává pouze vypočteným subjektům v § 29 odst. 1 písm. b) zákona.

Investiční zprostředkovatel je povinen se registrovat u České národní banky.

Fond kolektivního investování je

právnícká osoba se sídlem v České republice, která je oprávněna shromažďovat peněžní prostředky od veřejnosti vydáváním akcií a provádět společné investování shromážděných peněžních prostředků

nebo

podílový fond, jehož účelem je shromažďování peněžních prostředků od veřejnosti vydáváním podílových listů a společné investování shromážděných peněžních prostředků

Standardní fond kolektivního investování je

fond, který splňuje požadavky práva Evropské unie. To znamená, že má formu předvídanou harmonizovaným evropským právem a v souladu s ním vykonává i svou činnost. Standardní fond může být obhospodařován také v rámci tzv. evropského pasu investiční společností z jiného členského státu Evropské unie.

Speciální fond kolektivního investování je

fond, který požadavky práva Evropské unie nespĺňuje, ale jeho vznik a činnost je upravena právem České republiky, člení se podle toho, zda shromažďují prostředky od veřejnosti či od kvalifikovaných investorů.

Kolektivní investování je

shromažďování peněžních prostředků upisováním akcií investičního fondu nebo vydáváním podílových listů podílového fondu, investování takto shromážděného majetku na principu rozložení rizika a jeho další obhospodařování s cílem uchování hodnoty takového majetku nebo jeho dalšího zhodnocení.

3.5.2. Práva a povinnosti subjektů účastných na kolektivním investování

Nejrozšířenějším typem fondu kolektivního investování je otevřený podílový fond. Ten je tvořen jměním, k němuž vlastnické právo náleží všem podílníkům v poměru podle hodnoty jejich podílových listů. Počet podílových listů, které otevřený podílový fond může vydat, není omezen. Podílový list je v zákoně o investičních společnostech a investičních fondech definován v § 115 jako cenný papír nebo zaknihovaný cenný papír, který představuje podíl podílníka na podílovém fondu a se kterým jsou spojena práva podílníka plynoucí z tohoto zákona nebo ze statutu podílového fondu. Práva spojená s podílovým listem jsou právo na podíl na zisku nebo na likvidačním

zůstatku, právo na vyplacení zálohy na zisk a další práva vyplývající z § 120 a § 121 zákona 240/2013 Sb. a zejména právo podílníka na odkup podílového listu administrátorem tohoto fondu. Žádost o odkup může podílník podat kdykoli, administrátor je pak povinen zajistit odkup podílového listu za částku, která se rovná jeho aktuální hodnotě pro den, ke kterému obdržel žádost podílníka o odkoupení podílového listu a toto odkoupení je povinen zajistit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou týdnů, pokud se jedná o standardní fond kolektivního investování.

Zásadní povinností fondu kolektivního investování je sdělování informací investorům, aby mohli zasvěceně posoudit případnou investici. Základní informace o fondu kolektivního investování jsou obsaženy v jeho statutu, který obsahuje zejména investiční strategii, včetně investičních limitů, rizikový profil fondu kolektivního investování, údaje o historické výkonnosti fondu, zásady pro hospodaření fondu, údaje o výplatě podílů na zisku nebo výnosech fondu kolektivního investování, údaje týkající se podílových listů nebo akcií vydávaných fondem, údaje o poplatcích účtované investorům a nákladech hrazených z majetku fondu a další údaje nutné pro rozhodování a posouzení investice budoucím investorem. Tento statut a každou jeho změnu je nutné uvést na internetových stránkách fondu. Administrátor fondu kolektivního investování je povinen na žádost investora aktuální znění statutu tohoto fondu investorovi kdykoli poskytnout.

Pro možnost stručného informování investora zákon o investičních společnostech a investičních fondech stanoví v § 227 povinnost tzv. sdělení klíčových informací a specifikuje náležitosti tohoto sdělení, které jsou následující: nesmí obsahovat nejasné, nepravdivé, zavádějící nebo klamavé informace, musí být v souladu s údaji uvedenými ve statutu fondu kolektivního investování a musí být srozumitelné bez nutnosti seznámit se s jinými uveřejněnými nebo jinak poskytnutými dokumenty, které se týkají fondu kolektivního investování. Pokud sdělení klíčových informací tyto požadavky nesplňuje, je administrátor povinen nahradit investorovi újmu, která by mu případně vznikla v důsledku porušení těchto požadavků. Administrátor fondu je povinen poskytnout tyto informace každému investorovi bezúplatně a s dostatečným časovým předstihem před uskutečněním investice.

3.5.3. Rozhodování sporů

Finanční arbitr specifikuje na svých webových stránkách příslušnost k rozhodování z oblasti kolektivního investování uvedením příkladů sporů, kde je oprávněn rozhodovat a sporů kde mu příslušnost rozhodnout dána není.

Jednou z oblastí, kde arbitr rozhoduje, jsou spory týkající se provádění investičních služeb resp. nákupu, prodeje nebo výměny podílových listů. Finanční arbitr uvádí příklady možných sporů mezi spotřebiteli resp. investory a institucemi oprávněnými obhospodařovat podílové fondy resp. provádět operace s podílovými listy, a to zejména spory s investiční společností nebo investičním fondem o vypořádání realizovaného pokynu k nákupu, prodeji nebo výměně podílového listu, spory o řádné provedení pokynu k nákupu, prodeji nebo výměně podílového listu obchodníkem s cennými papíry, spory o řádné provedení pokynu k nákupu, prodeji nebo výměně podílového listu investičním zprostředkovatelem. Dále je příslušný k rozhodování možného sporu spotřebitele s investiční společností nebo investičním fondem o hodnotu podílového listu nebo sporu o poplatky účtované v souvislosti s nákupem, prodejem nebo výměnou podílového listu.

Dalším příkladem sporů, ve kterých má finanční arbitr pravomoc rozhodovat jsou spory o náhradu škody způsobené obchodníkem s cennými papíry nebo investičním zprostředkovatelem při poskytování investičního poradenství v souvislosti s kolektivním investováním a v neposlední řadě též spory vzniklé v návaznosti na plnění resp. neplnění informačních povinností investiční společností nebo investičním fondem.

Oproti výše uvedeným případům finanční arbitr není oprávněn řešit spory s fondem kvalifikovaných investorů, spory s obchodníky s cennými papíry nebo investičními zprostředkovateli z přímých investic do dluhopisů, akcií, derivátů nebo komodit nebo spory s organizátorem trhu tj. burzou cenných papírů.

3.6. Spory mezi pojišťovnou nebo pojišťovacím zprostředkovatelem a zájemcem o pojištění, pojistníkem, pojištěným, oprávněnou osobou nebo obmyšleným při nabízení, poskytování nebo zprostředkování životního pojištění

3.6.1. Zákonné vymezení základních pojmů z oblasti životního pojištění

Pojišťovnou podle zákona o pojišťovnictví je

- tuzemská pojišťovna - právnická osoba se sídlem na území České republiky, které bylo Českou národní bankou uděleno povolení k provozování pojišťovací činnosti

- pojišťovna z jiného členského státu - právnická osoba se sídlem na území jiného členského státu, které bylo v tomto jiném členském státě uděleno povolení k provozování pojišťovací činnosti
- pojišťovna z třetího státu - právnická osoba se sídlem na území třetího státu, která je v souladu s právem země svého sídla oprávněna provozovat pojišťovací činnost

Pojišťovacím zprostředkovatelem je podle zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích

právnická nebo fyzická osoba, která za úplatu provozuje zprostředkovatelskou činnost v pojišťovnictví tj. předkládá návrhy na uzavření pojistných smluv nebo zajišťovacích smluv, provádí přípravné práce směřující k uzavření pojistných nebo zajišťovacích smluv, uzavírá pojistné nebo zajišťovací smlouvy jménem a na účet pojišťovny nebo zajišťovny, pro kterou je tato činnost vykonávána, nebo pomáhá při správě pojištění a vyřizování nároků z pojistných nebo zajišťovacích smluv

Pojistníkem je podle občanského zákoníku

- strana pojistné smlouvy, které se pojistitel zavazuje poskytnout pojistné plnění, nastane-li nahodilá událost krytá pojištěním a která se zavazuje zaplatit pojistiteli pojistné.

Pojištěným je

- osoba, na jejíž život, zdraví, majetek nebo odpovědnost nebo jinou hodnotu pojistného zájmu se pojištění vztahuje.

Oprávněnou osobou je

- osoba, které v důsledku pojistné události vznikne právo na pojistné plnění.

Obmyšleným je

- osoba, kterou pojistník určí jménem nebo vztahem k pojištěnému, je-li pojistnou událostí smrt pojištěného.

Životní pojištění definuje zákon o pojišťovnictví v příloze A zákona o pojišťovnictví jako

I. Pojištění

- a) pro případ smrti, pro případ dožití, pro případ dožití se stanoveného věku nebo dřívější smrti, spojených životů, s výplatou zaplaceného pojistného,
- b) důchodu,
- c) pojištění úrazu nebo nemoci jako doplňkové pojištění k pojištění podle této části.

II. Svatební pojištění nebo pojištění prostředků na výživu dětí.

III. Pojištění uvedená v bodě I písm. a) a b) a bodě II, která jsou spojena s investičním fondem.

IV. Trvalé zdravotní pojištění podle čl. 2 odst. 1 písm. d) směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/83/ES upravující životní pojištění¹⁾.

V. Kapitalizace příspěvků hrazených skupinou přispěvatelů a následné rozdělování akumulovaných aktiv mezi přeživší přispěvatele nebo mezi osoby oprávněné po zemřelých přispěvatelích.

VI. Umořování kapitálu založené na pojistně matematickém výpočtu, jimiž jsou proti jednorázovým nebo periodickým platbám dohodnutým předem přijaty závazky se stanovenou dobou trvání a ve stanovené výši.

VII. Správa skupinových penzijních fondů, případně včetně pojištění zabezpečujícího zachování kapitálu nebo platbu minimálního úrokového výnosu.

VIII. Činnosti podle čl. 2 odst. 2 písm. e) směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/83/ES upravující životní pojištění.

IX. Pojištění týkající se délky lidského života, které je upraveno právními předpisy z oblasti Strana 174 / 186 sociálního pojištění, pokud zákon umožňuje jeho provádění pojišťovnou na její vlastní účet.¹⁹

Příslušnost finančního arbitra se dle jeho vlastního vymezení nevztahuje na všechny výše vypočtené druhy životního pojištění, jak je vymezuje zákon o pojišťovnictví. Finanční arbitr vyslovuje svou příslušnost k rozhodování sporů ze životního pojištění ve shodě s tím, jak pojem životního pojištění definuje § 2833 občanského zákoníku²⁰, tedy pojištění týkajícím se pojištění fyzické osoby pro případ smrti, dožití se určitého věku, nebo dne stanoveného v pojistné smlouvě jako konec soukromého pojištění, anebo pro

¹⁹ zákon č. 277/2009 Sb., zákon o pojišťovnictví, ve znění pozdějších předpisů

²⁰ zákon č. 89/2012 Sb.

případ jiné skutečnosti týkající se změny osobního postavení této osoby, jako například pojištění manželství nebo pojištění prostředků na výživu dětí.

3.6.2. Práva a povinnosti stran ze smlouvy o životním pojištění

Pojistná smlouva je upravena v § 2758 a n. občanského zákoníku²¹. V pojistné smlouvě se pojistitel zavazuje poskytnout pojistníkovi nebo určené třetí osobě pojistné plnění, pokud nastane dohodnutá pojistná událost, a pojistník se zavazuje zaplatit pojistiteli pojistné.

a) Informační povinnosti a výše pojistného

Výši pojistného určuje pojistitel s ohledem na pojistné riziko, tedy pravděpodobnost vzniku pojistné události. V závislosti na tom je zájemce o pojištění či pojistník povinen uvést pravdivě a úplně všechny skutečnosti, které mají význam pro pojistitelovo rozhodnutí o výši pojistného a za jakých podmínek či zda vůbec uzavře s pojistníkem pojistnou smlouvu. Pojistitel je při určování výše pojistného povinen k rovnému zacházení, a pokud by jako hledisko pro určení výše pojistného nebo pojistného plnění použil národnost, rasový nebo etnický původ nebo jiné hledisko např. těhotenství nebo mateřství, k takovému stanovění výše pojistného se nepřihlíží.

Pokud pojistník uvedl nesprávné datum narození nebo pohlaví pojištěného, které vedlo k chybnému určení pojistného, pojistné doby nebo pojistné částky pojistitelem, má pojistitel právo snížit pojistné plnění, případně upravit výši pojistného. Pokud by pojistitel v případě správného uvedení data narození pojistnou smlouvu neuzavřel, má právo odstoupit od smlouvy, které musí uplatnit do dvou měsíců poté, co se o této skutečnosti dozvěděl, nejpozději do tří let od uzavření smlouvy a během života pojištěného, jinak se toto právo promlčuje.

b) Odkupné

Pojistník má právo, aby mu pojistitel vyplatil odkupné, pokud u sjednaného životního pojištění bylo zapláceno pojistné nejméně za dva roky trvání pojištění, dále u pojištění za jednorázové pojistné, které bylo sjednáno na dobu delší než jeden rok nebo pokud jde o pojištění se sníženou pojistnou částkou. Právo na odkupné má pojistník pouze v případě, pokud to nevyklučuje pojistná smlouva.

²¹ zákon č. 89/2012 Sb.

Pojistník má právo požádat pojistitele o informaci o výši odkupného kdykoli během trvání pojištění, pojistitel je povinen tuto informaci sdělit pojistníkovi do jednoho měsíce od obdržení jeho žádosti včetně výpočtu odkupného.

3.6.3. Rozhodování sporů

Finanční arbitr uvádí jako příklad sporů ze životního pojištění, které je oprávněn rozhodovat, například spor s pojišťovnou nebo pojišťovacím zprostředkovatelem o náhradu škody způsobenou porušením povinnosti při sjednávání pojistné smlouvy, spor o platnost pojistné smlouvy nebo jejího ujednání nebo spor o výši odkupného.

Z příslušnosti arbitra jsou vyloučeny spory z penzijního připojištění, důchodového pojištění, důchodového spoření a doplňkového penzijního spoření, kde je vykonáván státní dozor nad penzijními společnostmi a fondy Ministerstvem financí z důvodu poskytování státního příspěvku. Kromě výše zmíněného penzijního pojištění a spoření vyslovuje finanční arbitr nepřislusnost k rozhodování sporů ze soukromého pojištění věci a jiného majetku, sporů z pojištění odpovědnosti za škodu, sporů z úrazového pojištění a sporů z pojištění odpovědnosti z provozu vozidla.

V současnosti zatím finanční arbitr nezveřejnil žádný případ řešeného sporu ze životního pojištění, neboť žádný spor zahájený od 1. 11. 2013, kdy byla finančnímu arbitrovi svěřena pravomoc k rozhodování sporů ze životního pojištění, nebyl pravomocně skončen.

3.7. *Spory mezi provozovatelem směnářenské činnosti a zájemcem o provedení směnářského obchodu nebo osobou, se kterou byl směnářský obchod proveden*

3.7.1. **Zákonné vymezení základních pojmů z oblasti směnářské činnosti**

Směnářským obchodem je

obchod spočívající ve směně bankovek, mincí nebo šeků znějících na určitou měnu za bankovky, mince nebo šeky znějící na jinou měnu

Provozovatelem směnářské činnosti mohou být

banky, zahraniční banky a zahraniční finanční instituce za podmínek stanovených zákonem upravujícím činnost bank,

spořitelní a úvěrní družstva za podmínek stanovených zákonem upravujícím činnost spořitelních a úvěrních družstev,

směnárníci

Česká národní banka za podmínek stanovených zákonem upravujícím působnost České národní banky

Směnárník je

ten, kdo je oprávněn provozovat směnárenskou činnost na základě povolení k činnosti směnárníka uděleného Českou národní bankou.

3.7.2. Povinnosti osoby oprávněné provozovat směnárenskou činnost

Osoba oprávněná provozovat směnárenskou činnost ji musí provozovat v provozovně, která je označena obchodní firmou, jménem, příjmením nebo názvem provozovatele. Zde pak provozovatel zveřejňuje kurzovní lístek, který kromě identifikace provozovatele směnárenské činnosti obsahuje názvy nebo jiná označení měn, mezi nimiž provozovatel směnu provádí, dále informace o směnných kurzech, jimiž je prováděn přepočítání mezi těmito měnami a které směnné kurzy jsou pro zájemce o provedení směnárenského obchodu nejméně výhodné, a informace o úplatě za provedení směnárenského obchodu.

Před uzavřením směnárenského obchodu je provozovatel povinen informovat zájemce o provedení směnárenského obchodu s dostatečným předstihem o skutečnostech, které stanoví zákon o směnárenské činnosti v § 13 odst. 2 tj. informovat ho o provozovateli směnárenského obchodu, o všech okolnostech směnárenského obchodu, o právu zájemce o směnárenský obchod podat stížnost orgánu dohledu a právu zájemce obrátit se na orgán mimosoudního řešení sporů, tedy finančního arbitra.

Provozovatel nesmí provést směnárenský obchod s méně výhodným směnným kurzem, než který je uveden v kurzovním lístku, nebo za méně výhodnou výši úplaty než je uvedená v kurzovním lístku. O provedení směnárenského obchodu vyhotoví provozovatel bez zbytečného odkladu doklad, který předá tomu, s kým směnárenský obchod provedl.

3.7.3. Rozhodování sporů

Vzhledem k tomu, že pravomoc finančního arbitra rozhodovat spory ze směnářenské činnosti mu byla svěřena až od 1. 11. 2013, nebyl zatím žádný spor z této oblasti pravomocně skončen.

4. Řízení před finančním arbitrem a analýza jeho právního statutu

4.1. Postavení finančního arbitra

Po vzniku instituce finančního arbitra bylo nutné právně kvalifikovat jeho postavení v právním řádu České republiky. Jako první se zabýval postavením institutu finančního arbitra v rámci orgánů veřejné moci P. Smolík. Analýzou řízení před arbitrem dospěl k závěru, že finanční arbitr je bezpochyby orgánem správním, který má své určité místo v soustavě správních úřadů, byť správním orgánem specifickým. Metodou abstrakce dovedl, že finanční arbitr není orgánem moci soudní ani zákonodárné, musí tedy být zástupcem moci výkonné. Opírá se též o argument, že rozhodnutí finančního arbitra o uložení pořádkové pokuty je správním rozhodnutím přezkoumatelným v rámci správního soudnictví.

P. Liška uvádí, že finanční arbitr je orgánem moderního typu veřejné moci výkonné, přičemž řízení před arbitrem označuje za specifické, obsahující spíše prvky správního řízení než klasického rozhodčího řízení.

Prof. V. Sládeček ve svém článku *K instituci finančního arbitra* tuto problematiku shrnuje tak, že finanční arbitr jednoznačně má postavení a povahu správního úřadu, jak se na tom ostatně shodla právní nauka i soudní praxe (viz rozsudek Nejvyššího správního soudu 1258/2007 Sb. NSS). Navzdory jeho zákonnému označení za smírčí orgán je finanční arbitr správním úřadem, který má pravomoc meritorně rozhodovat v soukromoprávních sporech a jeho rozhodnutí jsou právně vynutitelná, tedy má právo vůči nepodřízeným subjektům uplatňovat veřejnou moc.²²

Nejasnosti ohledně postavení finančního arbitra v právním řádu ČR rozptýlila novela zákona o finančním arbitrovi č. 180/2011 Sb., která zásadně změnila způsob jmenování finančního arbitra do funkce a také způsob financování jeho činnosti.

²² Sládeček, V. K instituci finančního arbitra In: Pocta Prof. Judr. Milanu Bakešovi, Drsc., k 70. narozeninám. Vyd. 1. Praha: Leges, 2009

Předchozí právní úprava stanovila způsob volby finančního arbitra a jeho zástupce Poslaneckou sněmovnou Parlamentu ČR spolu s jeho odpovědností Poslanecké sněmovně, kdy k zajištění výkonu činnosti finančního arbitra byla dle zákona povinna ČNB, která na své náklady zajišťovala administrativní chod kanceláře arbitra, tj. prostory a prostředky pro činnost funkce arbitra a přidělovala zaměstnance ČNB k výkonu činnosti arbitra. Výše platu finančního arbitra a jeho zástupce stanovovala Poslanecká sněmovna Parlamentu ČR, nicméně tyto výdaje byly též v nákladech ČNB.

Toto uspořádání bylo opakovaně kritizováno ze strany Evropské komise a Evropské centrální banky pro hrubý nesoulad s komunitárním právem. Evropská unie požadovala uvést právní úpravu financování činnosti arbitra do souladu s principem zákazu měnového financování a požadavkem na zajištění nezávislosti centrálních bank členských států s tím, že pokud by tak nebylo učiněno, existuje možnost zahájení řízení o porušení Smlouvy ze strany Evropské komise v souladu s článkem 258 SFEU. V rámci tohoto řízení je Evropská komise oprávněna navrhnout uložení finanční sankce členskému státu ve výši, kterou pokládá za přiměřenou.

V souvislosti s touto otázkou Ministerstvo financí vypracovalo a předložilo veřejné konzultaci materiál, který se soustředil na problém financování činnosti instituce finančního arbitra s cílem zmapovat názory odborné veřejnosti a získat náměty na zvolení nejvhodnějšího řešení této problematiky. Z veřejné diskuze vyplynulo, že současný stav financování pokládají za nepřijatelný tři čtvrtiny odborné obce.

Bylo navrhováno více variant, z nichž nejzajímavějšími byla jednak možnost financování instituce finančního arbitra ze státního rozpočtu, kde by byl finanční arbitr organizační složkou státu a jeho rozpočet by měl samostatnou kapitolu, případně byl součástí jiné kapitoly např. Ministerstva financí, nebo možnost financování činnosti arbitra ze zdrojů poskytovatelů finančních služeb, jak tento model funguje v mnoha dalších unijních státech. Tuto variantu však ostře odmítly profesní organizace poskytovatelů finančních služeb v ČR.

V návaznosti na veřejnou diskuzi a na nutnost změny způsobu financování činnosti finančního arbitra byla zvolena možnost financování chodu instituce a její činnosti ze státního rozpočtu. Tato úprava reaguje i na argument, že je primárně povinností státu zajistit chod instituce pro mimosoudní řešení sporů, neboť tato povinnost je členskému státu uložena ustanovením relevantních směrnic ES.

Účinností novely č. 180/2011 Sb. je finanční arbitr a jeho zástupce jmenován vládou na návrh Ministerstva financí, přičemž je ze své činnosti odpovědný

vládě a Poslanecké sněmovně. Dále byla zřízena Kancelář finančního arbitra jako organizační složka státu, čímž se jasně stanovila jeho povaha specifického správního úřadu.

4.2. Řízení před finančním arbitrem

4.2.1. Zásady řízení

- a) Finanční arbitr má rozhodovat podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nestranně, spravedlivě a bez průtahů a pouze na základě skutečností zjištěných v souladu s tímto zákonem a zvláštními právními předpisy.**

Tyto zásady řízení před finančním arbitrem jako mimosoudním orgánem pro řešení sporů, resp. principy rozhodování sporů mimosoudními orgány byly formulovány Doporučením Evropské komise 98/257/ES o principech uplatňovaných pro osoby odpovědné za mimosoudní urovnání klientských sporů a Doporučením Komise 2001/310/ES o zásadách, jež se týkají mimosoudních orgánů při konsensuálním řešení spotřebitelských sporů. Tyto principy byly vtěleny do § 12 odst. 1) zákona o finančním arbitrovi.

- b) Arbitr nařídí ústní jednání na návrh účastníka řízení nebo z vlastního podnětu.**

Řízení před finančním arbitrem je vedené písemně, arbitr zpravidla rozhoduje na základě vyžádaných či získaných písemných důkazů. Arbitr je nicméně oprávněn nařídít ústní jednání na návrh kteréhokoli účastníka, tedy i instituce, proti níž návrh na zahájení řízení směřuje.

- c) Arbitr není vázán návrhem a aktivně opatřuje důkazy. Při svém rozhodování vychází arbitr ze skutkového stavu věci a volně hodnotí důkazy.**

Z výše uvedené zásady vyplývá, že finanční arbitr, na rozdíl od civilních soudů, jedná a vede řízení podle zásady materiální pravdy, tedy tak, aby byl zjištěn skutkový stav věci, o němž nejsou důvodné pochybnosti. Civilní soudy jednají oproti tomu podle zásady formální pravdy, tedy rozhodují na základě podání stran a jimi předložených důkazů. Arbitr je za účelem opatření potřebných důkazů oprávněn obracet se na účastníky řízení i třetí osoby, je oprávněn zadávat znalecké posudky. Shromážděné důkazy hodnotí podle zásady volného hodnocení důkazů,

tedy musí pečlivě zvážit všechny okolnosti případu a hodnotit důkazy jednotlivě i v jejich souhrnu.

- d) Účastníci řízení mají právo nahlížet do spisu a právo obdržet kopie písemností založených do spisu.**
- e) Navrhovatel má právo na vedení řízení v jazyce, ve kterém je sepsána jeho smlouva s institucí nebo ve kterém s institucí obvykle písemně jednal.**

4.2.2. Zahájení řízení

Řízení před finančním arbitrem se zahajuje na návrh navrhovatele. Aktivně legitimován k podání návrhu je uživatel platebních služeb, držitel elektronických peněz, ve sporech ze spotřebitelských úvěrů a kolektivního investování spotřebitel, pojistník, pojištěný, oprávněná osoba nebo obmyšlený u sporů ze životního pojištění a dále zájemce o provedení směnářského obchodu nebo osoba, se kterou byl směnářský obchod proveden. Pokud je navrhovatelem právnická osoba, je osoba, která návrh podepsala, povinna připojit k návrhu prohlášení, že je oprávněna za právnickou osobu jednat.

Návrh musí obsahovat tyto náležitosti:

- a) označení účastníků řízení,
- b) doklad o tom, že instituce byla neúspěšně vyzvána k nápravě,
- c) úplné a srozumitelné vylíčení rozhodných skutečností,
- d) důkazní prostředky nebo označení důkazů,
- e) označení, čeho se navrhovatel domáhá,
- f) prohlášení, že navrhovatel nepodal v téže věci žalobu k soudu nebo k rozhodčímu soudu anebo rozhodci a že neuzavřel s institucí dohodu o mimosoudním vyrovnaní a je si vědom závaznosti nálezu,
- g) plnou moc, je-li navrhovatel zastoupen na základě plné moci,
- h) datum a podpis navrhovatele

Podání návrhu na zahájení řízení před finančním arbitrem má stejné procesní důsledky jako podání žaloby k soudu, tedy staví se promlčecí doba u práva, které navrhovatel uplatňuje, neboť jinak by hrozilo, že i v případě přiznání práva nálezem finančního arbitra, který by však nabyl plné moci až po uplynutí této doby, by toto právo bylo promlčeno a nebylo by možno se jeho výkonu domáhat u soudu.

Pokud má návrh na zahájení řízení nějaké nedostatky, finanční arbitr je povinen na tuto skutečnost navrhovatele upozornit. V takovém případě sdělí navrhovateli, jaké nedostatky návrh má, a poskytne navrhovateli lhůtu 15 dnů na jejich odstranění. Pokud navrhovatel ze závažných důvodů požádá o prodloužení této lhůty, je možné, aby finanční arbitr lhůtu pro odstranění nedostatků návrhu prodloužil. Navrhovatel však o toto prodloužení musí požádat ještě před koncem lhůty. Lhůta se pak prodlužuje o dalších 15 dnů a finanční arbitr má možnost ji prodloužit i opakovaně, pokud jsou k tomu pádné důvody. Pokud navrhovatel i přes toto prodloužení lhůty nedostatky návrhu nedoplní, nemůže arbitr zahájit řízení.

Návrh na zahájení řízení je podle § 9 zákona o finančním arbitrovi nepřípustný, jestliže spor nenáleží do působnosti arbitra, která je vymezena v § 1 zákona o finančním arbitrovi. Dále je návrh na zahájení řízení nepřípustný, pokud ve věci samé již rozhodl soud, tedy jedná se o *res iudicata*, nebo řízení ve věci samé bylo před soudem zahájeno, v tom případě je řízení nepřípustné z důvodu *litispendence*. Stejný důsledek nepřípustnosti návrhu má i zahájení rozhodčího řízení, nebo pokud už bylo rozhodčím orgánem ve věci samé rozhodnuto. Nepřípustný je též návrh na zahájení řízení v případě, že spor je nebo již byl předmětem řízení před arbitrem.

Komentář k zákonu o finančním arbitrovi k tomu uvádí, že „*řízení zahájené před finančním arbitrem nebrání soudu přijmout žalobu a zahájit řízení ve věci.*“²³ Pak je možné, aby instituce i přes zahájené řízení před finančním arbitrem podala návrh na zahájení řízení k soudu, v jehož důsledku by arbitr musel již zahájené řízení zastavit, což by patrně bylo nevýhodné pro druhou stranu sporu tj. spotřebitele. Nicméně si lze těžko představit způsob, jakým může instituce podat žalobu na spotřebitele ohledně jeho nároku vůči instituci, tedy návrh instituce na zahájení řízení před soudem bude pravděpodobně postrádat věcnou legitimaci. Spotřebitel, přesněji aktivně legitimovaný podle zákona o finančním arbitrovi, se samozřejmě může obrátit se svým nárokem na soud, nicméně vzhledem k tomu, že řízení před finančním arbitrem na rozdíl od soudního není zpoplatněno a nález je pak přezkoumatelný civilním soudem, tedy soud o daném nároku vede nové řízení, je pro navrhovatele výhodnější počkat na výsledek řízení před arbitrem a následně se případně obrátit na soud.

Ohledně rozhodčího řízení je situace obdobná jako s řízením před soudem, byť novela zákona o rozhodčím řízení měla stanovit pro rozhodčí řízení překážku

²³ SCHOLZ, Petr. Zákon o finančním arbitrovi: komentář. Vyd. 1. Praha: C.H. Beck, 2009

litispence zahájeného řízení před finančním arbitrem, kdy ustanovení § 1 odst. 2 zákona o rozhodčím řízení měl znít „...*(zákonu nelze užit)*...*pokud bylo zahájeno řízení před finančním arbitrem nebo bylo v tomto řízení rozhodnuto ve věci samé*“.²⁴ Nicméně vzhledem k legislativní chybě novela nevstoupila v platnost resp. se nestala účinnou, tudíž pokud by instituce podala ve věci návrh na zahájení rozhodčího řízení, finanční arbitr by rovněž musel již zahájené řízení zastavit.

Co se týče nákladů řízení, každý účastník nese své náklady řízení sám. V případě, že řízení je vedeno v jiném než českém jazyce, pokud je v tomto jazyce sepsána smlouva navrhovatele s institucí nebo v jazyce, ve kterém navrhovatel s institucí obvykle písemně jednal, nese náklady na tlumočení dotčená instituce. Samotné řízení před finančním arbitrem není zpoplatněno.

V řízení podle zákona o finančním arbitrovi se postupuje přiměřeně podle správního řádu, nestanoví-li tento zákon jinak.

4.2.3. Průběh řízení

Jak je uvedeno výše, v průběhu řízení je arbitr oprávněn vyžadovat od účastníků řízení předložení veškerých důkazů na podporu jejich tvrzení, a to včetně podání ústního vysvětlení. Instituce, která je účastníkem řízení, je povinna na výzvu finančního arbitra předložit arbitrovi do 15 dnů požadované doklady, které jsou relevantní pro rozhodnutí ve sporu. V odůvodněných případech může arbitr lhůtu na žádost instituce prodloužit o 15 dní, a to i opakovaně, nicméně žádost musí být institucí podána před uplynutím lhůty této lhůty. Dále je instituce povinna vyhovět žádosti o předložení dokumentace vztahující se k předmětu sporu a umožnit arbitrovi nahlédnout do svých spisů a elektronických záznamů, které se týkají vedeného sporu. Obecně je instituce povinna účastnit se jednání a vyhovět žádosti arbitra o poskytnutí ústního vysvětlení, stejně jako má tuto povinnost navrhovatel na zahájení řízení.

Za účelem provedení šetření ve věci může arbitr písemně pověřit zaměstnance v Kanceláři finančního arbitra nebo jiné fyzické osoby, aby toto šetření provedli. Před prováděním šetření se pověřená osoba instituci prokáže písemným pověřením. Jiné fyzické osoby pověřené šetřením ve věci budou v případech sporů náležejících do působnosti finančního arbitra primárně soudními znalci. Instituce, která je podrobena šetření, je povinna vůči těmto osobám plnit výše zmíněné povinnosti, tj.

²⁴ BĚLOHLÁVEK, A. J. Změny v rozhodčím řízení Bulletin advokacie, 2012, č. 05

vyhovět žádosti o předložení dokumentace vztahující se k předmětu sporu a umožnit nahlédnout do svých spisů a elektronických záznamů, které se týkají vedeného sporu. Při provádění šetření jsou pověřené osoby povinny postupovat podle ustanovení zákoníku práce.

V průběhu řízení se arbitr může obracet i na instituce, které nejsou účastníky řízení, pokud jejich vysvětlení může mít význam pro průběh nebo výsledek řízení. Pro tyto případy má taková instituce stejnou povinnost součinnosti jako instituce, která je účastníkem řízení, a je též povinna strpět šetření arbitrem pověřenou osobou. Takováto instituce nemá nárok na náhradu nákladů, které jsou spojeny s plněním výše uvedených povinností.

Pokud instituce nesplní povinnosti plynoucí z ustanovení § 11, § 12 odst. 6, 7 a 9 zákona, tedy povinnost vyjádřit se k návrhu na zahájení řízení, dodat všechny arbitrem požadované doklady a účastnit se jednání, nechat nahlédnout do svých spisů a záznamů arbitra nebo arbitrem pověřenou osobu, může arbitr podle § 23 zákona o finančním arbitrovi uložit instituci pokutu až do výše 1 000 000 Kč. Tuto pokutu může instituci uložit i opakovaně, jestliže porušení povinnosti trvá. Tyto povinnosti se nevztahují pouze na instituce, které se účastní řízení, ale i na instituce dožádané finančním arbitrem, pokud jejich vysvětlení může mít význam pro průběh či výsledek řízení.

Řízení o uložení pokuty může arbitr zahájit do jednoho roku ode dne, kdy instituce nesplnila uloženou povinnost. Právo na uložení pokuty instituci se promlčuje, pokutu lze uložit nejpozději do 2 let ode dne nesplnění povinnosti. Proti rozhodnutí o uložení pokuty může instituce podat k arbitrovi do 15 dnů ode dne doručení rozhodnutí námitky. Včas podané námitky mají odkladný účinek. O námitkách proti rozhodnutí o uložení pokuty rozhodne arbitr bez zbytečného odkladu, a to do 30 dnů ode dne jejich doručení; ve zvlášť složitých případech rozhodne nejdéle do 60 dnů, a pokud vzhledem k povaze věci nemůže rozhodnout ani v této lhůtě, může arbitr lhůtu pro rozhodnutí přiměřeně prodloužit.

Rozhodnutí o pokutě podle ustanovení § 23 odst. 1 zákona je samostatným řízením o veřejnoprávní sankci, kdy finanční arbitr v postavení správního orgánu rozhoduje o právech a povinnostech nepodřízených osob. Tento právní názor je obsažen v rozsudku Nejvyššího správního soudu, který uvádí, že „řada argumentů hovoří pro závěr,

že i řízení o pokutě je samostatným řízením ve věci veřejného práva.²⁵ Tudíž toto řízení je vedené samostatně a jeho výsledek je nezávislý na samotném řízení ve věci.

4.2.4. Zastavení řízení

Pokud arbitr v průběhu řízení zjistí, že návrh na zahájení řízení je nepřijatelný podle § 9 zákona o finančním arbitrovi, toto řízení usnesením zastaví. Arbitr řízení zastaví též, jestliže navrhovatel neposkytl přes výzvu arbitra potřebnou součinnost; byť o tom byl navrhovatel arbitrem poučen. Proti rozhodnutí o zastavení řízení zákon o finančním arbitrovi neuvádí možnost podání opravného prostředku, komentář k zákonu o finančním arbitrovi²⁶ nicméně uvádí, že vzhledem k stanovené subsidiaritě správního řádu, bylo by možné proti usnesení o zastavení řízení podat odvolání, o kterém bude opět rozhodovat finanční arbitr. Toto však neodpovídá definici institutu odvolání, kdy odvolání je opravným prostředkem majícím devolutivní účinek, tedy o něm rozhoduje nadřízený orgán správního orgánu, který napadané rozhodnutí vydal. Finanční arbitr je sice správním orgánem, nicméně, jak je uváděno výše, orgánem specifickým, který není přímo podřízen žádnému správnímu orgánu. Vzhledem k systematice zákona by bylo možné uvažovat o možnosti podat námitky proti rozhodnutí arbitra o zastavení řízení, nicméně lze pochybovat o nutnosti takového ustanovení, protože řízení před finančním arbitrem je alternativním řízením řízení k řízení před civilním soudem. Zastavení řízení finančním arbitrem sice vytváří pro řízení před arbitrem překážku *rei iudicatae*, nicméně to nevylučuje možnost podat návrh na zahájení řízení v té samé věci před soudem.

Posledním případem, kdy arbitr musí zastavit řízení, je zpětvzetí návrhu navrhovatelem. Toto zpětvzetí návrhu, v jehož důsledku je arbitr povinen zastavit řízení, je poměrně častou variantou ukončení sporu mezi navrhovatelem a institucí v případech, kdy instituce a navrhovatel vyřeší spor uzavřením smíru. Tento smír nepodléhá schválení finančním arbitrem, jedná se a faktické ukončení sporu tím, že instituce zcela nebo zčásti vyhověla požadavku navrhovatele. Finanční arbitr, který je zákonem definován jako orgán povahy smírčí, má řízení pokud možno vést k takovému smírnému řešení sporu bez nutnosti vydání nálezu.

²⁵ Rozsudek Nejvyššího správního soudu v Brně sp. zn. 2 Afs 176/2006 publikováno ve sbírce 1258/2007 Sb. NSS

²⁶ SCHOLZ, Petr. *Zákon o finančním arbitrovi: komentář*. Vyd. 1. Praha: C.H. Beck, 2009, xx, 110 s

4.2.5. Rozhodnutí a řízení o námitkách

Ve věci samé rozhoduje arbitr bez zbytečného odkladu nálezem, to znamená, že rozhodne ve lhůtě 30 dnů ode dne zahájení řízení, ve zvlášť složitých případech nejdéle do 60 dnů. Pokud vzhledem k povaze a složitosti věci nemůže rozhodnout ani v této lhůtě, může ji přiměřeně prodloužit. Lhůta se staví po dobu, kdy běží lhůty pro vyjádření navrhovatele a dotčených institucí k věci.

Nález se vyhotovuje písemně a doručuje účastníkům řízení bez zbytečného odkladu do vlastních rukou. Do 15 dnů ode dne jeho doručení mohou strany podat proti nálezu odůvodněné námitky, které, pokud jsou podány včas, mají odkladný účinek. Arbitr rozhodne o námitkách do 30 dnů ode dne jejich doručení arbitrovi, ve zvlášť složitých případech rozhodne nejdéle do 60 dnů. Pokud nelze vzhledem k povaze věci rozhodnout ani v této lhůtě, může ji arbitr přiměřeně prodloužit. V rozhodnutí o námitkách arbitr nález jím vydaný potvrdí nebo změní a písemné vyhotovení rozhodnutí o námitkách doručí účastníkům řízení do vlastních rukou. Rozhodnutí o námitkách je konečné a doručení nález, který již nelze napadnout námitkami, je v právní moci.

Nález je soudně vykonatelný podle občanského soudního řádu, jakmile uplyne lhůta k plnění. Není-li v nálezu stanovena lhůta k plnění, je nález vykonatelný, jakmile nabyl právní moci. V nálezu, kterým arbitr vyhovuje, byť i jen zčásti, návrhu navrhovatele, uloží současně instituci povinnost zaplatit sankci ve výši 10 % z částky, kterou je instituce podle nálezu povinna zaplatit navrhovateli, nejméně však 15 000 Kč. Zaplacení 15 000 Kč uloží i v případech, kdy předmětem sporu není peněžitá částka. Sankce je příjmem státního rozpočtu. Tuto sankci je nutno odlišovat od pokuty za nesplnění povinnosti institucí v řízení před arbitrem. Uložení sankce je vázáno na vydání nález, kterým se vyhovuje navrhovateli ve věci a je tudíž přezkoumatelná spolu s nálezem v rámci civilního řízení podle části V. občanského soudního řádu.²⁷ Od roku 2011 bylo zatím soudem rozhodnuto o jediné žalobě na přezkum rozhodnutí finančního arbitra.

5. Možnosti dalšího vývoje institutu FA a rozšíření jeho působnosti na další oblasti sporů

Finanční arbitr dnes funguje jako orgán mimosoudního řešení sporů nejen pro klienty platebních institucí, jak bylo původně zamýšleno, ale jeho působnost byla

²⁷ zákon č. 99/1963 Sb. občanský soudní řád

rozšířena na další oblasti finančních služeb. Požadavek Evropské unie na zajištění způsobů mimosoudního řešení sporů primárně pro spotřebitele, tedy zajištění možnosti řešit i bagatelní spory levně a rychle, vedla ke vzniku tohoto institutu. Od roku 2011, kdy byla působnost finančního arbitra rozšířena na oblast spotřebitelských úvěrů a kolektivního investování, se počet zahájených řízení každý rok mnohonásobil oproti roku předchozímu.²⁸ Dá se předpokládat, že tento jev bude mít nadále stoupající tendenci s tím, jak se bude rozšiřovat povědomí spotřebitelů o možnosti obrátit se se svým návrhem na finančního arbitra

Ohledně dalšího rozšíření působnosti finančního arbitra, je možné ho očekávat vzhledem k nutnosti transpozice Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/ES o alternativním řešení spotřebitelských sporů a nařízení Evropského parlamentu a Rady 524/2013 o on-line řešení sporů, které předpokládají, že ve všech oblastech prodeje zboží a poskytování služeb, jsou členské státy povinny zřídit nebo zajistit přístup k orgánu pro mimosoudní řešení sporů, na který se budou moci obracet primárně spotřebitelé. Lze tedy předpokládat, že příslušnost finančního arbitra k rozhodování sporů bude rozšířena na celý finanční trh.

²⁸ VÝROČNÍ ZPRÁVA finančního arbitra z roku 2013 <<http://www.finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/vyrocní-zpravy.html>>

Závěr

Institut finančního arbitra byl v českém právním řádu vytvořen jako nástroj ochrany spotřebitele v oblasti platebního styku resp. ochrany klientů platebních institucí při provádění zejména přeshraničních plateb. Vznikl tak specializovaný správní orgán příslušný rozhodovat spory mezi poskytovateli a uživateli platebních služeb.

Vzhledem k potřebě zvýšit ochranu spotřebitelů a jejich důvěru ve finanční trh EU a podpořit tak možnost většího objemu přeshraničních finančních toků, byla postupně příslušnost finančního arbitra jako mimosoudního orgánu pro řešení spotřebitelských sporů rozšiřována na další oblasti finančních služeb. V roce 2011 byla možnost arbitra rozhodovat rozšířena na spory ze spotřebitelských úvěrů a kolektivního investování, v roce 2013 na spory ze životního pojištění a směnářské činnosti.

Zásadními oblastmi rozhodování finančního arbitra jsou spory z provádění platebních služeb a z poskytování spotřebitelských úvěrů. V oblasti platebního styku zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku, zcela nově reguloval právní vztahy mezi poskytovateli a uživateli platebních služeb, zejména stanovil objektivní odpovědnost poskytovatele za neautorizovanou platební transakci. Takto koncipovaná odpovědnost je naprosto odlišná od právního stavu před účinností tohoto zákona, kdy odpovědnost poskytovatele za neautorizovanou platební transakci nebyla upravena vůbec, a ztrátu z takovéto transakce nesl uživatel platebních služeb. Nová právní úprava nicméně upravuje případy, kdy se poskytovatel této své objektivní odpovědnosti může zprostit, zejména při hrubě nedbalém jednání uživatele platebních služeb. Toto ustanovení vedlo k praxi platebních institucí stanovit ve svých obchodních podmínkách, jaké případné jednání uživatele platebních služeb pokládá za hrubě nedbalé, kdy pak automaticky dovozují porušení povinnosti uživatelem platebních služeb podle zákona o platebním styku a to v hrubé nedbalosti. Tato praxe je podle mého názoru v rozporu s účelem zákona, bohužel finanční arbitr se při rozhodování těchto sporů přiklání ke stanovisku dotčených platebních institucí a rozhoduje v neprospěch navrhovatele.

Druhou významnou oblastí rozhodování finančního arbitra se po novele zákona o finančním arbitrovi z roku 2011 stala oblast spotřebitelských úvěrů. Nejčastějšími spory ze spotřebitelských úvěrů se staly spory kvůli poplatku ze vedení a správu úvěru. Tyto spory návrhy byly iniciovány rozhodnutím německého Spolkového soudního dvora, který judikoval nezákonnost poplatků za vedení úvěrového účtu. V rozhodnutí, která finanční arbitr v těchto případech učinil, arbitr uvádí, že pokládá poplatek za vedení a

správu úvěru jako cenu za doplňkovou službu poskytovanou spotřebiteli dlužníkovi a jako takový ho nepovažuje za nepřípustné ustanovení smlouvy o úvěru. Podobný výklad této otázky přijal i Nejvyšší soud ČR.

V oblastech sporů mezi vydavateli a držiteli elektronických peněz a oblastech životního pojištění a směnářské činnosti zatím nebylo žádné řízení pravomocně skončeno a nebylo tudíž ani finančním arbitrem zveřejněno žádné relevantní rozhodnutí v těchto případech.

Co se týče řízení před finančním arbitrem, je zákonem o finančním arbitrovi definováno jako řízení smírčí, tedy finanční arbitr má strany sporu primárně vést k smírnému urovnání sporu bez nutnosti vydávání rozhodnutí. Výroční zpráva finančního arbitra z roku 2013 obsahuje přehled pravomocně ukončených řízení, z toho řízení, ve kterých byl vydán nálezný a řízení, která byla ukončena smírným vyřešením sporu a zpětvzetím návrhu navrhovatelem, jsou v přibližném poměru 1:6. Z toho vyplývá, že se finančnímu arbitrovi daří plnit roli smírčího orgánu v jím vedených řízeních.

Cílem této práce bylo posoudit, zda institut Finančního arbitra plní účel, pro který byl vytvořen tj. ochrana spotřebitele, zvýšení důvěry spotřebitele ve finanční trh a posílení jeho důvěry ve vymahatelnost práva v Evropské unii. Prozatím musím konstatovat, že co se týče rozhodovací praxe finančního arbitra, jeví se jako příklánějící se spíše argumentacím institucí, které jsou účastny řízení před arbitrem, byť je v daném případě zjevný jiný účel ustanovení zákona, a tedy zatím nenaplnuje svou roli nástroje na ochranu spotřebitele při řešení spotřebitelských sporů. Nicméně bude zajímavé sledovat, zda postupným rozšiřováním působnosti finančního arbitra a upevněním jeho postavení jako specializovaného orgánu pro mimosoudní rozhodování sporů, dojde i ke změnám v jeho způsobu výkladu některých zákonných ustanovení.

Seznam zkratk:

EU	Evropská unie
FA	Finanční arbitr
NSS	Nejvyšší správní soud
OSŘ	Občanský soudní řád
RPSN	Roční procentní sazba nákladů
SES	Smlouva o založení Evropského společenství
SFEU	Smlouva o fungování Evropské unie

Použitá literatura:

Monografie:

BERAN, J., DOLEŽALOVÁ, D., STRNADEL, D., ŠTĚPÁNOVÁ, A. *Zákon o platebním styku: komentář*. Vyd. 1. V Praze: C.H. Beck, 2011, xvi, 676 s. Beckovy malé komentáře. ISBN 978-807-4003-691.

WACHTLOVÁ, Lucie. *Zákon o spotřebitelském úvěru: komentář*. Vyd. 1. V Praze: C.H. Beck, 2011, xviii, 328 s. Beckovy malé komentáře. ISBN 978-807-4001-185.

SCHOLZ, Petr. *Zákon o finančním arbitrovi: komentář*. Vyd. 1. Praha: C.H. Beck, 2009, xx, 110 s. Beckovy texty zákonů s komentářem. ISBN 978-807-4000-911.

DOHNAL, Jakub. *Spotřebitelský úvěr: praktická příručka s příklady a judikaturou*. Praha: Leges, 2011, 128 s. Praktik. ISBN 978-808-7212-769.

Kolektiv: *Pocta Prof. Judr. Milanu Bakešovi, Drsc., k 70. narozeninám*. Vyd. 1. Praha: Leges, 2009, 455 s. Teoretik. ISBN 978-808-7212-233

SLÁDEČEK, Vladimír. *Obecné správní právo*. 3., aktualiz. a upr. vyd. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 497 s. ISBN 978-80-7478-002-8.

Články:

Smolík, P. Finanční arbit: rozhodčí, nebo správní řízení? In: *Pocta Jiřímu Švestkovi k 75. narozeninám*. Praha: ASPI, 2005

Liška, P. Postavení finančního arbitra v rámci systému státních orgánů České republiky. *Právní rozhledy*, 2006, č. 10

Scholz, P. Zákon o finančním arbitrovi a způsoby mimosoudního urovnávání sporů vzniklých při převodu finančních prostředků ve vybraných státech s vyspělým bankovním průmyslem. *Daně a finance*, 2007, č. 04

Sládeček, V. K instituci finančního arbitra In: *Pocta Prof. Judr. Milanu Bakešovi, Drsc., k 70. narozeninám*. Vyd. 1. Praha: Leges, 2009

Bělohávek, A. J. Změny v rozhodčím řízení *Bulletin advokacie*, 2012, č. 05

Internetové zdroje:

DŮVODOVÁ ZPRÁVA k vládnímu návrhu zákona o finanční arbitráži

<http://www.psp.cz/sqw/text/tiskt.sqw?O=3&CT=1097&CT1=0>

DŮVODOVÁ ZPRÁVA k návrhu zákona, kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o platebním styku

<<http://www.psp.cz/sqw/text/tiskt.sqw?O=5&CT=861&CT1=0>>

DŮVODOVÁ ZPRÁVA k návrhu zákona, kterým se mění zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony

<<http://www.psp.cz/sqw/text/orig2.sqw?idd=67763>>

VÝROČNÍ ZPRÁVA finančního arbitra z roku 2013

<<http://www.finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/vyrocni-zpravy.html>>

VÝROČNÍ ZPRÁVA finančního arbitra z roku 2012

<<http://www.finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/vyrocni-zpravy.html>>

VÝROČNÍ ZPRÁVA finančního arbitra z roku 2011

<<http://www.finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/vyrocni-zpravy.html>>

VÝROČNÍ ZPRÁVA finančního arbitra z roku 2010

<<http://www.finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/vyrocni-zpravy.html>>

TISKOVÁ ZPRÁVA ze dne 12. 1. 2014 *Finanční arbitr rozhodl v řízení o vrácení poplatku za vedení úvěrového účtu / správu úvěru vedeném proti další instituci*

<<http://www.finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/aktuality/financni-arbitr-rozhodl-v-rizeni-o-vraceni-poplatku-za-vedeni-uveroveho-uctu-spravu-uveru-vedenem-proti-dalsi-instituci-287.html>>

TISKOVÁ ZPRÁVA ze dne 7. 11. 2013 *Vyjádření finančního arbitra k probíhajícím poplatkovým sporům*

<<http://www.finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/aktuality/vyjadreni-financniho-arbitra-k-probihajicim-poplatkovym-sporum-1.html>>

Všeobecné obchodní podmínky České spořitelny a.s.

<http://www.csas.cz/static_internet/cs/Komunikace/Interni_komunikace/Informacni_kniha/Prilohy/vop_soukroma.pdf>

Právní předpisy:

Smlouva o založení Evropského společenství

Smlouva o fungování Evropské unie

Nařízení Evropského parlamentu a Rady ES č. 924/2009 ze dne 16. září 2009 o přeshraničních platbách ve Společenství a zrušení nařízení ES č. 2560/2001

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/5/ES o přeshraničních převodech

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2007/64/ES ze dne 13. listopadu 2007 o platebních službách na vnitřním trhu, kterou se mění směrnice 97/7/ES, 2002/65/ES, 2005/60/ES a 2006/48/ES a zrušuje směrnice 97/5/ES

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/48/ES o smlouvách o spotřebitelském úvěru

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/65/ES o koordinaci právních a správních předpisů týkající se subjektů kolektivního investování do převoditelných cenných papírů

Směrnice 2005/29/ES o nekalých praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu

Doporučení Evropské komise 98/257/ES o principech uplatňovaných pro osoby odpovědné za mimosoudní urovnání klientských sporů

zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi; ve znění pozdějších předpisů

zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů

zákon č. 321/2001 Sb., o některých podmínkách sjednávání spotřebitelského úvěru a o změně zákona č. 64/1986 Sb.

zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů

zákon č. 240/2013 Sb., o investičních společnostech a investičních fondech, který s účinností od 19. 8. 2013 nahradil zákon č. 189/2004 Sb.

zákon č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů

zákon č. 277/2009 Sb., zákon o pojišťovnictví, ve znění pozdějších předpisů

zákon č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a o změně živnostenského zákona, ve znění pozdějších předpisů

zákon č. 277/2013 Sb., o směnářské činnosti

zákon č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů

zákon č. 89/2012 Sb. občanský zákoník

zákon č. 99/1963 Sb. občanský soudní řád

zákon č. 40/1964 Sb. občanský zákoník

Judikatura:

Nález Ústavního soudu sp. zn. III. ÚS 3725/13

<http://www.usoud.cz/fileadmin/user_upload/Tiskova_mluvci/Publikovane_nalezky/3-3725-13__bankovni_poplatky_.pdf>

Rozsudek Nejvyššího správního soudu v Brně sp. zn. 2 Afs 176/2006 publikováno ve sbírce 1258/2007 Sb. NSS

Usnesení Nejvyššího soudu v Brně sp. zn. 33 Cdo 2894/2008

Rozhodnutí Spolkového soudního dvora Spolkové republiky Německo sp. zn. XI ZR 388/10 ze dne 7. června 2011

Abstrakt: Finanční arbitř

Právní úprava institutu finančního arbitra jako orgánu pro mimosoudní řešení sporů zavádí do českého právního řádu poměrně nový fenomén, který souvisí se zájmem Evropské unie o ochranu spotřebitele. Zájem Evropské unie v této oblasti je zejména posílit důvěru spotřebitelů ve finanční trh.

Vzhledem ke skutečnosti, že většina spotřebitelských sporů jsou spory takzvaně bagatelní, a řešení těchto sporů před vnitrostátními soudy je pro spotřebitele příliš zdoluhavé a finančně náročné, ukládá Evropská unie svým členským státům povinnost zavést ve vybraných oblastech finančního trhu možnost spotřebitelů obrátit se v případě možných sporů na mimosoudní orgán pro řešení sporů. Řízení před takovýmto orgánem je bezplatné a méně formalizované, umožňuje tedy spotřebitelům snadnější přístup k ochraně svých práv proti institucím operujícím na finančním trhu.

První kapitola této práce popisuje důvody vzniku instituce finančního arbitra, právě za účelem ochrany spotřebitele, které mají vést ke zvýšení důvěry spotřebitelů ve finanční trh, a to možností snadnější vymahatelnosti práva ve vybraných oblastech finančního trhu.

Druhá kapitola popisuje vývoj institutu finančního arbitra a jeho právní úpravy v českém právním řádu, kdy byla postupnou novelizací rozšiřována příslušnost finančního arbitra k rozhodování sporů.

Třetí kapitola se věnuje jednotlivým oblastem, ve kterých je finanční arbitř příslušný rozhodovat případné spory, kde je u každé oblasti blíže specifikován obsah závazku mezi jednotlivými stranami sporu a případně též dosavadní rozhodovací praxe finančního arbitra ve vybraných případech sporů.

Čtvrtá kapitola se blíže věnuje postavení institutu finančního arbitra a jeho příslušnosti k rozhodování sporů ve vztahu k soudům a rozhodčím orgánům a dále samotnému řízení před finančním arbitrem a jeho specifikům jako zvláštního správního řízení.

Pátá kapitola se zabývá vývojem institutu finančního arbitra do budoucna a plánovanému rozšíření jeho příslušnosti k rozhodování sporů na další oblasti finančního trhu.

Abstract: Financial arbitrator

The legislative introduction of the institute of Financial Arbitrator as the relevant authority for settling out-of-court disputes into Czech law is a relatively new phenomenon, and is related to the interests of consumer protection within the European Union. In particular, the interests of the European Union in this area are to reinforce consumer confidence in the financial market.

Given the fact that the majority of consumer disputes are so-called petty disputes, and resolving these disputes before the national courts is too lengthy and costly for consumers, the European Union has placed a duty upon its Member States to introduce the option for consumers, in case of any possible disputes, to be able to turn to the out-of-court dispute settlement authority for assistance in selected areas of the financial market. Any proceedings heard before such authority are free-of-charge and less formalized, thus enabling consumers greater accessibility in protecting their rights against institutions operating in the financial market.

The first chapter describes the reasons for the institution of Financial Arbitrator, i.e. it is exactly for the purpose of consumer protection, which should result in increased consumer confidence in the financial market, and the possibility to enforce one's rights in selected areas of the financial market.

The second chapter describes the development of the institute of Financial Arbitrator and legal treatment thereof within the Czech legal system, where it was gradually amended thereby extending the competence of the Financial Arbitrator to include settling disputes.

The third chapter is devoted to each area in which the financial Arbitrator is competent to rule on any disputes; each such area is specified in detail, describing the content of the obligations between the parties and, where appropriate, the previous decision-making practices of the Financial Arbitrator in selected disputes.

The fourth chapter takes a closer look at the position of the institute of Financial Arbitrator and its competences in hearing disputes in relation to the courts and arbitration bodies, as well as proceedings heard before the Financial Arbitrator itself and its particularities as separate administrative proceedings.

Lastly, the fifth chapter deals with the development of the institute of Financial Arbitrator for the future and the planned extension of its competences to hear disputes in other areas of the financial market.

Klíčová slova: finanční arbitr, ochrana spotřebitele, platební styk

Keywords: Financial arbitrator, consumer protection, payments