

Univerzita Karlova v Praze  
Právnická fakulta

Eva Blumental

# **OCHRANA KLIENTA FINANČNÍCH SLUŽEB**

**Diplomová práce**

Vedoucí diplomové práce: JUDr. Michael Kohajda, Ph.D.

Katedra: Katedra finančního práva a finanční vědy

Datum vypracování práce (uzavření rukopisu): 28. listopadu 2013

## **Prohlášení**

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

V Praze dne 28. listopadu 2013

---

Eva Blumental

## **Poděkování**

Děkuji vedoucímu své diplomové práce, panu JUDr. Michaeli Kohajdovi, Ph.D., za vstřícný přístup, cenné připomínky a rady.

## Obsah:

Úvod .....	1
1. Vymezení klíčových pojmů .....	5
1.1 Klient .....	5
1.2 Finanční služba .....	9
1.2.1 Přijímání vkladů od veřejnosti .....	11
1.2.2 Poskytování úvěrů .....	11
2. Normy upravující ochranu klientů finančních služeb v českém právu .....	13
2.1 Průřezové právní předpisy .....	14
2.1.1 Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele .....	14
2.1.2 Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník .....	16
2.1.3 Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník .....	20
2.2 Sektorové právní předpisy v oblasti bankovníctví a úvěrů .....	22
2.2.1 Zákon č. 21/1992 Sb., o bankách .....	23
2.2.2 Zákon č. 87/1995, o spořitelních a úvěrních družstvech .....	25
2.2.3 Zákon č. 96/1993 Sb., o stavebním spoření a státní podpoře stavebního spoření .....	27
2.2.4 Zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru .....	29
2.3 Změny v oblasti právní ochrany klienta finančních služeb v důsledku rekodifikace soukromého práva .....	34
2.3.1 Jednostranná změna obchodních podmínek .....	34
2.3.2 Ochrana spotřebitele .....	35
2.3.3 Odpovědnost za škodu způsobenou informací nebo radou .....	35
2.3.4 Ostatní ustanovení NOZ .....	36
3. Instituty zajišťující ochranu klienta finančních služeb .....	37
3.1 Pojištění vkladů .....	37
3.1.1 Evropská úprava pojištění vkladů .....	39
3.1.2 Česká právní úprava .....	41
3.1.3 Morální hazard a jiné potenciaální nevýhody pojištění vkladů .....	42
3.2 Bankovní tajemství a povinnost mlčenlivosti .....	43
3.2.1 Česká právní úprava bankovního tajemství .....	44

3.2.2 Nadnárodní právní úprava bankovního tajemství.....	48
4. Řešení sporů.....	51
4.1 Obecné vymezení .....	51
4.2 Finanční arbitr.....	52
4.2.1 Evropská úprava .....	53
4.2.2 Česká právní úprava postavení .....	55
4.2.3 Pravomoc a působnost.....	56
4.2.4 Řízení před finančním arbitrem.....	58
4.2.5 Rozhodnutí finančního arbitra .....	60
4.2.6 Ukládání sankcí a pokut.....	62
4.2.7 Informační povinnost arbitra .....	62
4.2.8 Role finančního arbitra ve sporech o bankovních poplatcích .....	63
Závěr.....	67
Seznam zkratk .....	70
Použitá literatura .....	71
Abstrakt .....	80
Abstract.....	81

## Úvod

Ve své práci se chci zaměřit na ochranu klienta institucí poskytujících finanční služby v souladu s právním řádem ČR a legislativou Evropské unie. V současnosti je trh finančních služeb nebývale široký a diferencovat jej lze na základě rozličných faktorů, ať již se jedná o druh konkrétní služby nebo typ klienta, kterému je služba poskytována. Pokrýt a analyzovat právní aspekty ochrany všech subjektů, kterým jsou finanční služby poskytovány, by dalece přesahovalo rámec této práce, tudíž pro vymezení jejího tematického okruhu jsem zvolila druhý uvedený faktor. Rozbor bude zaměřen především na právní ochranu drobných klientů finančních institucí. Vymezení tohoto pojmu tedy bude věnován prostor v první kapitole této práce, která je orientována na teoretické aspekty právní úpravy zvoleného tématu a dává si za cíl definovat jednotlivé pojmy, které jsou pro tuto práci klíčové a které jsou poté podrobovány rozboru. Účelem následující kapitoly by mělo být uvést a stručně popsat hlavní právní normy, které danou oblast upravují, tedy které se orientují na ochranu spotřebitele ve finančním sektoru. Rekodifikace soukromého práva účinná od 1. ledna 2014 přinesla mnohé změny i v oblasti práva finančního – v první řadě se jedná o rozdílnou úpravu smluvních podmínek, změny ovšem zasahují do oblasti poskytování úvěrů a na ně navazující zajišťování závazků, změn v depozitech i v evidencích, které si bankovní ústavy o klientech vedou. Práce je psána v kontextu právní úpravy účinné ke dni 25. listopadu 2013, změny přinesené rekodifikací však neopomím a stručně je představuji v poslední části druhé kapitoly.

Ke krátkému představení obsahu následujících kapitol považuji za vhodné vysvětlit motivaci vedoucí ke zvolení této specifické oblasti ochrany klientů coby tématu diplomové práce.

*„Nestavím proto, abych měl klienty. Mám klienty, abych mohl stavět.“<sup>1</sup>*

*Ayn Rand v díle Zdroj*

---

<sup>1</sup> SKOUSEN, Mark. The Troubled Economics of Ayn Rand: Consumer Sovereign in The Fountainhead. [online]. [cit. 2013-10-16]. Převzato z WWW: <<http://ejournalofpoliticalscience.org/troubledeconrand.html>>.

V současné době se stáváme svědky poměrně přelomových událostí, kterými je především vznik různých iniciativ namířených proti bankovním poplatkům vybíraným tuzemskými bankami za nabízené služby a produkty. Výše uvedený citát symbolizuje současnou problematiku finančních služeb. Přes prvotní snahu maximalizovat zisk by mělo být původním cílem poskytovatele služeb vyhovět přání zákazníků, neboť to je hlavní hnací silou tržního hospodářství. Za přípustné výjimky lze považovat situace, kdy poskytovatel služby přichází s inovativním produktem – pak lze takový postup jistě vítat, neboť je motorem pokroku. Nastavení poplatků za finanční služby poskytované spotřebitelům bankami tak budí oprávněný rozruch, neboť nejde ani o vstřícnost vůči klientům, ani o netradiční a v budoucnu užitek přinášející řešení a bez zřejmého zdůvodnění tak z pohledu laika vytváří dojem, že je klient pouhým prostředkem bohatnutí finančních institucí. Boj mezi spotřebiteli a bankovními ústavami se rozhořel na počátku roku 2013 a jeho průběh je provázen zajímavými zvraty, které jsou bedlivě sledovány odbornou i laickou veřejností a vyostřovány mimořádným zájmem médií. Rozhodování soudů ve sporech o bankovní poplatky má potenciál vytvoření zajímavého precedentu, který může rozhodnout o budoucí podobě trhu s produkty, jejichž poskytování je vybíráním poplatků dosud doprovázeno. Jedná se především o poplatky za vedení účtů u úvěrů a hypoték. Kromě soudů sehrává v dané oblasti výraznou roli také činnost finančního arbitra, kterému bude věnován prostor v poslední kapitole této práce, zabývající se specifickými instituty poskytujícími ochranu klientům při vzniku sporů s finanční institucí.

Právě zvraty v oblasti bankovních produktů a služeb nabízených drobným klientům a dynamika, kterou se tato oblast v současnosti vyznačuje, mne přesvědčila o nutnosti věnovat jim část prostoru v této práci. Mimo jiné nelze podceňovat i případný další dopad na jiná odvětví finančního práva. Usměrnování bankovních ústavů je poslední dobou možné pozorovat i na úrovni Evropské unie, kde Evropská komise coby hlavní nositel zákonodárné iniciativy podniká kroky k ochraně spotřebitele finančních služeb. Jedním z takových kroků je i návrh směrnice o transparentnosti a porovnatelnosti poplatků souvisejících s platebními účty, změně platebního účtu a přístupu k platebním účtům se základními prvky, představený Komisí v tiskové zprávě z

května 2013<sup>2</sup>, či návrh revidované směrnice o platebních službách (Payment Services Directive – PSD2)<sup>3</sup> a návrh nařízení o mezibankovních poplatcích (Multilateral Interchange Fees – MIF)<sup>4</sup>. Legislativa Evropské unie však zasahuje do všech právních aspektů finančního sektoru stejně tak jako judikatura Soudního dvora EU. V jednotlivých kapitolách proto považuji za podstatné uvést také evropskou úpravu, případně využívám příkladů rozhodování Soudního dvora EU, které bylo určitým způsobem podstatné pro další vývoj v dané oblasti.

Zvolené téma této práce poskytuje širokou škálu zdrojů rozličného typu. Kromě odborných publikací vydaných knižně, právních předpisů ČR, komentářů a důvodových zpráv, popř. judikatury českých soudů, čerpám především ze sekundárních zdrojů práva EU a judikatury Soudního dvora EU. Mimo to však přejímám informace z oficiálních webových stránek evropských institucí, z prohlášení, která jsou tam umístována, z tiskových zpráv a vyjádření, jelikož se domnívám, že jejich prostřednictvím lze získat hlubší vhled do úmyslu tvůrců těchto sekundárních norem.

Co se týče otázek vznikajících kolem nárůstu již zmíněných iniciativ proti vybírání či výši některých typů bankovních poplatků, jeví se v současné době coby nejvhodnější zdroj především odborné články, které jsou publikovány v nejrůznějších právních či bankovních periodikách. Vzhledem k tomu, o jak současný a čerstvý trend v této oblasti se jedná, a bereme – li v úvahu, že vývoj této problematiky není ještě zdaleka u konce, nemáme k dispozici dostatečný objem knižních publikací. Zdrojem informací o tom, jakým směrem se situace ohledně poplatků ubírá, jsou tak v současné chvíli především rozhodnutí českých soudů či závěry učiněné finančním arbitrem, případně odborné komentáře v dané oblasti působících osob. Je velmi pravděpodobné, že dynamika, se kterou se štěstí střídavě přiklání na stranu spotřebitelů či naopak bank, může být uplynutím času příčinou zcela jiných závěrů, než které zde budou popsány.

---

<sup>2</sup> *Health and Consumers: Bank accounts available to all, cheaper and more transparent* [online]. 8.5.2013[cit. 2013-10-08]. Dostupné z WWW:

<[http://ec.europa.eu/dgs/health\\_consumer/pressroom/bank-accounts\\_en.htm](http://ec.europa.eu/dgs/health_consumer/pressroom/bank-accounts_en.htm)>.

<sup>3</sup> Návrh Směrnice Evropského parlamentu a Rady o platebních službách na vnitřním trhu, kterou se mění směrnice 2002/65/ES, 2013/36/EU a 2009/110/ES a kterou se zrušuje směrnice 2007/64/ES. Brusel, 2013. Dostupné z WWW: <<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2013:0547:FIN:CS:PDF>>.

<sup>4</sup> Návrh Nařízení Evropského parlamentu a Rady o mezibankovních poplatcích za platební transakce založené na kartách. Brusel, 2013. Dostupné z WWW: <<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2013:0550:FIN:CS:PDF>>.



Metodou používanou v této práci bude především analýza jednotlivých právních předpisů a institutů a následné srovnávání míry ochrany, kterou klientům finančních institucí poskytují.

V této práci si tak dávám za cíl analyzovat právní aspekty ochrany drobného klienta depozitních finančních institucí s přihlédnutím k současným společenským trendům prosazujícím konkrétní změny ve fungování těchto institucí.

# 1. Vymezení klíčových pojmů

V prvé řadě je nutné definovat základní pojmy, o něž se tato práce opírá – t.j. pojmy „klient“ a „finanční služba“.

## 1.1 Klient

Pojem „klient“ je hojně užíván mnohými právními předpisy, jeho konkrétní právní definici bychom však v českém právním řádu hledali marně. Jeho prapůvod zasahuje až do antického období římského - člověk označovaný jako „klient“ (latinsky „cliens“, pl. „clientes“) byl ten, kdo se uchýloval pod ochranná křídla vrstvy majetných římských patriciů. Jednalo se o osoby, které hledaly nejen materiální pomoc, ale také právní ochranu. Osoba, která klientovi ochranu poskytovala, se nazývala patronem. Klient se považoval za součást patronova rodu, byl nositelem jeho rodového jména a patronem mu byla zajišťována ochrana před soudem i mimo něj. Klient měl naopak vůči patronovi dodržovat určité povinnosti – především účastnit se bojů po patronově boku, poskytnout peněžité prostředky na podporu při placení pokut, které byly patronovi uloženy, nebo na výkupné v případě, že byl patron zajat. Mezi patronem a klientem tak fungoval určitý vztah založený na vzájemné podpoře a sounáležitosti, přičemž označení pro takový vztah v té době se vžilo jako „klientela“.<sup>5</sup> Kontext slova „klient“ se v průběhu času pochopitelně rozšiřoval, a v dnešním pojetí představuje především obchodní aspekt právního vztahu dvou protistran.

Jak již bylo zmíněno, přes hojné obsažení v dnešních českých právních předpisech není tento pojem náležitě vysvětlen a dodatečnou definici neposkytuje ani komentář. Lze se však opřít o stanovisko ČNB, které vysvětluje pojem „klient“ v souvislosti s jeho užíváním v ustanoveních zákona o bankách. Odpovídá na otázku, které osoby lze vlastně za klienty banky ve smyslu zákona o bankách považovat. Přestože se zde hovoří o významu klienta ve vztahu k bankovnímu tajemství, lze tohoto vymezení využít i na jiná ustanovení zákona, která tento pojem uvádějí. Bankovnímu tajemství coby prostředku ochrany klienta je pak věnována jedna podkapitola této práce. Dle tohoto stanoviska je klientem banky ten, kdo má nebo měl v minulosti s bankou

---

<sup>5</sup> *Ottův slovník naučný: ilustrovaná encyklopaedie obecných vědomostí*. Praha: Paseka, 1998. s. 377. ISBN 80-720-3117-1.

obchodní vztah, či vede nebo vedl s bankou jednání o vytvoření obchodního vztahu. Není přitom důležité, zda vztah nakonec vznikne. Obchodním vztahem se pak rozumí uzavřená smlouva. Dokument dále vysvětluje, že klientem ve smyslu zákona o bankách je nejen dlužník, ale také ručitel, neboť ke dni účinnosti prohlášení ručitele o jeho závazku vzniká mezi ním a bankou obchodní vztah.<sup>6</sup>

Pojem „klient“ je také vymezen v dokumentu České bankovní asociace nazvaném Standardy bankovních aktivit. Jedná se o součást kodexu chování mezi bankami a klienty a druhá strana je definována následovně – za klienta je označován zákazník banky, který je fyzickou osobou a který nevstupuje do vztahu s bankou za účelem uskutečňování podnikatelských aktivit.<sup>7</sup> Tato definice úzce souvisí s definicí pojmu „spotřebitel“.

Chceme-li se zabývat spotřebitelem finančních služeb, je nutné poznamenat, že definice takového pojmu je poměrně široká a nejednotná. Odborná veřejnost ve svých publikacích uvádí, že možností, jak vnímat spotřebitele, je mnoho – nejjednodušší teorií se jeví názor, že spotřebitelem je prostě a jednoduše ten, kdo poptává a platí za konkrétní službu. Poněkud užší definicí je vnímání spotřebitele jako fyzické osoby, která využívá služeb podnikatelské entity nabízené za protiplnění.<sup>8</sup> Velkou roli ve výkladu pojmu sehrály také soudy aplikující jednotlivé právní předpisy. V praxi tedy soudy uplatnily definici spotřebitele, jež je následující: spotřebitelem je jakákoli osoba, která „kupuje“ zboží či službu, ovšem nikoliv za účelem následného přeprodeje v rámci vlastní podnikatelské činnosti. Osobou se však přitom rozumí i osoba právnická, což je hlavní rozdíl oproti tuzemské úpravě, kde se jedná pouze o osoby fyzické. V jednom z rozsudků tak např. americký soud judikoval, že advokátní kancelář je spotřebitelem bankovních služeb.<sup>9</sup> Zde tedy můžeme vidět významnou odlišnost od toho, jak je spotřebitel definován českými právními předpisy. Dle české právní úpravy by tak nebylo možné právnickou osobu považovat za klienta ve smyslu spotřebitele.

---

<sup>6</sup> K pojmu „klient“ z hlediska bankovního tajemství. *Česká národní banka* [online]. 2012 [cit. 2013-10-14]. Dostupné z WWW:

<[http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/faq/k\\_pojmu\\_klient\\_z\\_hlediska\\_bankovniho\\_tajemstvi.pdf](http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/faq/k_pojmu_klient_z_hlediska_bankovniho_tajemstvi.pdf)>.

<sup>7</sup> Standardy bankovních aktivit: Standard ČBA č. 19. In: *Kodexy ČBA* [online]. 2005, 2010 [cit. 2013-10-14]. Dostupné z WWW: <<http://www.kb.cz/file/cs/o-bance/vztahy-se-zakazniky/kb-kodex-chovani-mezibankami-a-klienty.pdf>>.

<sup>8</sup> CATWRIGHT, Peter. *Consumer Protection in Financial Services*. London: Kluwer Law International, 1999, s. 4-6. ISBN 90-411-9717-6.

<sup>9</sup> EWANS, Michelle, L. Who is a "consumer" entitled to protection of state deceptive trade practice and consumer protection acts. In: *American Law Reports: 63 A.L.R.5th 1 (Originally published in 1998)*.

Dle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele se jedná o fyzickou osobu, která nejedná v rámci podnikatelské činnosti či v rámci samostatného výkonu svého povolání.<sup>10</sup> Podobným způsobem definuje spotřebitele také k dnešnímu datu účinný zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, který v části věnující se spotřebitelským smlouvám vymezuje tento pojem následovně – coby osobu, která při uzavírání a plnění smlouvy nevystupuje v rámci své osobní nebo jiné podnikatelské činnosti. V ustanovení sice výslovně neuvádí, zda se jedná o osobu právnickou či fyzickou, legislativa Evropské unie v podobě směrnic a judikatura Soudního dvora EU však vnesla do věci jasno a stanovila, že pojem spotřebitele zahrnuje pouze osoby fyzické.<sup>11</sup> Pro ilustraci je vhodné uvést několik příkladů sekundární legislativy EU - Směrnice Rady 93/13/EHS o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách vymezuje spotřebitele přímo jako fyzickou osobu,<sup>12</sup> to samé činí také Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/65/ES o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku. Nový zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, s účinností plánovanou od 1. ledna 2014 pak spotřebitele definuje jako každého člověka, který mimo rámec své podnikatelské činnosti či výkonu povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem či s ním jiným způsobem jedná.<sup>13</sup> V ustanovení je zaznamenán posun, který doprovází rekonstrukci soukromého práva – nový občanský zákoník zde pojem „fyzická osoba“ nahrazuje pojmem „člověk“. Význam obou pojmů však zůstává stejný.

Tato práce se výslovně zaměřuje na drobného klienta, přičemž význam tohoto je nejbližší právě výše vymezenému pojmu spotřebitele - tedy fyzické osoby nejednající v rámci své podnikatelské činnosti či v rámci samostatného výkonu povolání. Nabízí se zde však otázka, proč není stejným způsobem jako spotřebitel chráněn coby klient finančních služeb také drobný podnikatel. Ve změti zákonů upravujících oblast finančního práva lze totiž v této oblasti pozorovat jistou nekonzistenci. Např. zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku poskytuje zvláštní ochranu nejen spotřebitelům, ale též

---

<sup>10</sup> Ust. § 2, odst. 1, písm. a) zákona č. 634/1992 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

<sup>11</sup> ŠVESTKA, Jiří, Jiří SPÁČIL, Marta ŠKÁROVÁ, Milan HULMÁK. *Občanský zákoník I, II*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2008, 430 - 431. ISBN 978-80-7400-004-1.

<sup>12</sup> Ust. čl. 2, písm. b) Směrnice Rady 93/13/EHS ze dne 5. dubna 1993 o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách.

<sup>13</sup> Ust. § 419 zákona č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

drobným podnikatelům.<sup>14</sup> Pojem drobného podnikatele vymezuje zákon o platebním styku coby podnikatele, který má méně než 10 zaměstnanců a roční obrat nejvýše v částce odpovídající 2 000 000 EUR.<sup>15</sup> V oblasti platebního styku také existuje možnost odchýlit se dohodou smluvních stran od některých dispozitivních ustanovení zákona, avšak v případě spotřebitele či drobného podnikatele je tato možnost výrazně menší. Směrnice o platebních službách je v zásadě projevem vůle evropského zákonodárce umožnit členským státům, aby spotřebitelský režim rozšířily i na drobné podnikatele. Český zákonodárce této možnosti využil a učinil tak, přičemž v důvodové zprávě k tomu uvádí, že „*schopnost individuálního sjednání podmínek je u drobných podnikatelů obdobně nízká jako u spotřebitelů, zvýšená ochrana je tedy na místě.*“<sup>16</sup> Nabízí se tedy logická otázka, proč tak zákonodárce neučinil také u jiných zákonů, které nějakým způsobem zakotvují ochranu spotřebitele finančních služeb. Jeví se mi jako diskutabilní, že sjednávání podmínek v oblasti platebního styku je pro drobné podnikatele stejně náročná jako u spotřebitele, zatímco sjednávání podmínek v oblasti vkladů či úvěru již nikoli. Obecným účelem ochrany spotřebitele je přitom ochrana slabší strany, tudíž klade-li jeden zákon drobného podnikatele na roveň spotřebiteli a zaručuje mu podobný stupeň ochrany, je otázkou, proč tomu v jiných zákonech upravujících problematiku poměrně podobnou tak není. Osobně se domnívám, že pod pojem „drobný klient“ by se drobný podnikatel měl řadit stejně jako spotřebitel. Z důvodu omezeného rozsahu této práce však zaměřuji pozornost na drobného klienta coby spotřebitele v souladu s dikcí většiny zde analyzovaných právních předpisů.

Za stručnou zmínku stojí v současné chvíli skutečnost, že NOZ vymezuje drobným podnikatelům zvláštní postavení, byť jen v jediném ustanovení - § 1315, odst. 3 – a to jen pro účely propadné zástavy. Prozatím tedy zůstává otázkou výkladu, kdo bude považován za malého nebo středního podnikatele.

---

<sup>14</sup> LIŠKA, Petr. *Smlouva o běžném účtu a některé související otázky podle české a evropské úpravy*. s. 86. Praha, 2012. Doktorská disertační práce. Univerzita Karlova. Vedoucí práce Doc. JUDr. Stanislav Plíva, CSc.

<sup>15</sup> Ust. § 75 odst. 4 zákona č. 284/2009 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

<sup>16</sup> BERAN, Jiří, Daniela DOLEŽALOVÁ, Dalibor STRNADEL a Alice ŠTĚPÁNOVÁ. *Zákon o platebním styku*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2011, s. 348-349. ISBN 978-80-7400-369-1.

## **1.2 Finanční služba**

Pojem finanční služby je nepochybně velice široký a diferencovat jej lze podle povahy služby i podle instituce, která službu poskytuje. Zjednodušeně je lze označit jako výkon určitých činností, které spočívají především v obstarání či nakládání s finančními prostředky a které finanční instituce nabízejí.<sup>17</sup> Finanční instituce lze rozdělit na depozitní a nedepozitní. Rozhodující pro toto členění je skutečnost, zda mají oprávnění k přijímání depozit – takové instituce pak zdroje získané právě z vkladů nabízí ve formě úvěrů. Depozitními institucemi jsou tedy především komerční banky, stavební spořitelny a spořitelny a úvěrní družstva. Mezi nedepozitní finanční instituce řadíme investiční banky, obchodníky s cennými papíry, pojišťovny, investiční společnosti, penzijní fondy, leasingové a faktoringové společnosti, platební instituce a směnárny a jiné subjekty obdobného charakteru.<sup>18</sup> Institucemi, jejichž služby a ochrana poskytovaná jejich klientům jsou předmětem další analýzy v této práci, jsou pak instituce depozitní, jež poskytují alespoň zmíněné základní služby – přijímání vkladů a poskytování úvěrů.

V souvislosti s výše uvedeným rozčleněním se hodí poznamenat, že služby depozitních institucí jsou si velice podobné a s postupem času dochází stále více ke stírání rozdílů mezi nimi. Zatímco dříve měly v této oblasti vedoucí úlohu komerční banky, v dnešní době již tomu tak není a lze říci, že co do významu se jim spořitelny vyrovnávají. Pro spořitelny je také typické, že se orientují na drobnou klientelu vymezenou v předchozí podkapitole.

Komerční banky přesto zaujímají v této oblasti významné postavení – pro tuto práci jsou významné mimo jiné také tím, že zákon o bankách pokrývá mnohé aspekty ochrany klienta finančních služeb a v některých dalších předpisech upravujících činnost depozitních institucí je na něj přímo odkazováno.<sup>19</sup>

Banky jsou v tomto zákoně vymezeny jako akciové společnosti, jimž byla udělena bankovní licence.<sup>20</sup> Banka pak může mít dovolen též výkon dalších činností,

---

<sup>17</sup> POLOUČEK, Stanislav a kol. *Peníze, banky, finanční trhy*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2009, s. 267 - 272. ISBN 978-80-7400-152-9.

<sup>18</sup> POLOUČEK, Stanislav a kol. *Bankovníctví*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2006, s. 5 - 6. ISBN 80-7179-462-7.

<sup>19</sup> Např. zákon č. 87/1995 Sb., o spořitelních a úvěrních družstvech v ustanoveních o pojištění vkladů odkazuje na úpravu obsaženou v zákoně č. 21/1992 Sb., o bankách.

<sup>20</sup> Ust. §1, odst. 1), písm. a), b) zákona č. 21/1992 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

kteře jsou v prvním ustanovení zákona o bankách uvedeny, jako např. poskytování bankovních služeb v oblasti platebního styku, inkasa, bankovních záruk či akreditivů. Tyto služby však nejsou hlavním předmětem rozboru této práce především kvůli jejich specifčnosti, jež si zaslouží analýzu ve větším rozsahu, než jaký je zde možné vyčlenit.

Mimo banky pak tento zákon pro úplnost definuje také jiné finanční instituce s obdobnou náplní činnosti, které vymezuje následovně: „*Finanční institucí pro účely tohoto zákona se rozumí osoba, která není bankou ani zahraniční bankou, a která jako svou rozhodující či podstatnou činnost nabývá nebo drží podíly na právnických osobách nebo jako svou rozhodující či podstatnou činnost provádí některou z činností uvedených v § 1 odst. 1 a 3 tohoto zákona, a dále investiční společnost, investiční fond, penzijní fond, pojišťovna a zajišťovna, které vykonávají činnosti podle zvláštních zákonů, to vše včetně zahraničních osob s obdobnou náplní činnosti.*”<sup>21</sup>

Jedná se tak o osobu, která není držitelem bankovní licence, nicméně jejím hlavním předmětem činnosti je poskytování bankovních služeb uvedených v ustanovení § 1 zákona o bankách. Pod tento pojem lze tedy podřadit i jiné typy finančních institucí, např. instituce, jejichž jedinou náplní činnosti je nabývání či držení podílů na jiných právnických osobách (tzv. holdingové společnosti), či investiční společnosti a fondy.<sup>22</sup>

V této práci je tak věnována pozornost také službám depozitních finančních institucí odlišných od bank, které však stejně jako banky přijímají vklady od veřejnosti a poskytují úvěry, přičemž dlužníkem či vkladatelem je výše vymezený drobný klient.

Pro vymezení rozsahu této práce je však nezbytné blíže vysvětlit druh služeb, ochranou jejichž klientů se práce zabývá – přijímání vkladů a poskytování úvěrů v souladu s dikcí zákona o bankách. Tyto činnosti jsou základní činností depozitních institucí. Pokud např. banky tyto činnosti nevykonávají po dobu delší 6 měsíců, může jim být odebrána bankovní licence.<sup>23</sup> Pro srovnání je vhodné uvést, že pokud banka přestane vykonávat jiné činnosti uvedené v bankovní licenci, k odebrání coby k důsledku takového porušení nedochází.

---

<sup>21</sup> Ust. § 17a, odst. 2 zákona č. 21/1992 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

<sup>22</sup> PIHERA, V., SMUTNÝ, A., a SÝKORA, P. *Zákon o bankách: Komentář*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2011, s. 175. ISBN 978-80-7400-389-9.

<sup>23</sup> Ust. § 34, odst. 2, písm. a) zákona č. 21/1992 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

### 1.2.1 Přijímání vkladů od veřejnosti

Zákon definuje vklad coby svěřené peněžní prostředky, které představují závazek vůči vkladateli na jejich výplatu.<sup>24</sup> Zjednodušeně se tak jedná o peněžitý závazek banky (popř. jiné finanční instituce), který vznikl v důsledku poskytnutí peněžitých prostředků. Přijímáním vkladů si banka vytváří zdroje, se kterými provádí aktivní obchody, ve kterých zaujímá postavení věřitele a které jsou hlavním zdrojem jejích příjmů. Peněžními prostředky pak zákon rozumí peníze ve fyzické podobě i ve formě zůstatků na bankovních účtech.<sup>25</sup>

Je však podstatné uvést, že svěřené peněžních prostředků není totéž jako složení cenných papírů do úschovy nebo půjčka cenných papírů bance. V tu chvíli by takováto služba byla definována jako investiční a spadala by pod úpravu zakotvenou v zákoně č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu. Stejně tak není přijetím vkladu poskytnutí prostředků bance, aby za ně pořídila investiční nástroj. Přijetím vkladu ve smyslu zákona o bankách není ani svěřené peněžních prostředků k provedení platební transakce – v takovémto případě by úkon podléhal úpravě dle zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku.<sup>26</sup>

### 1.2.2 Poskytování úvěrů

Úvěr je zákonem o bankách definován coby dočasně poskytnutý peněžní prostředek.<sup>27</sup> Obchodní zákoník jej vymezuje jako závazek, jehož obsahem je poskytnutí peněžních prostředků věřitelem v určité výši na žádost dlužníka a závazek dlužníka tyto prostředky vrátit a zaplatit úrok.<sup>28</sup> Definice úvěru jsou však obsaženy i v dalších právních předpisech, jako např. v zákoně o spotřebitelském úvěru, jimž bude věnováno více prostoru v následující kapitole této práce.

Poskytování úvěrů může být (na rozdíl od přijímání vkladů) předmětem podnikatelské činnosti, k jejímuž výkonu je zapotřebí živnostenského oprávnění. Jedná se o živnost vázanou a v jejím rámci mohou být úvěry poskytovány pouze fyzickým

---

<sup>24</sup> Ust. § 1, odst. 2, písm. a) zákona č. 21/1992 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

<sup>25</sup> PIHERA, Vlastimil, Aleš SMUTNÝ a Pavel SÝKORA. *Zákon o bankách: Komentář*. 1. vyd. Praha: C.H.Beck, 2011, s. 16. ISBN 978-80-7400-389-9.

<sup>26</sup> *Ibid.*, s. 16-17.

<sup>27</sup> Ust. § 1, odst. 2, písm. b) zákona č. 21/1992 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

<sup>28</sup> Ust. § 497 zákona č. 513/1991 Sb., ve znění pozdějších předpisů.



osobám, které nejednají v rámci své podnikatelské činnosti či v rámci samostatného výkonu svého podnikání.<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup> Ust. § 3 zákona č. 145/2010 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

## 2. Normy upravující ochranu klientů finančních služeb v českém právu

Ochrana klientů finančních služeb je rozdrobena do poměrně velkého množství právních předpisů, pro lepší přehled je proto příhodné je určitým způsobem rozčlenit. Normy upravující ochranu spotřebitele při poskytování finančních služeb lze zjednodušeně rozdělit na právní předpisy průřezové a právní předpisy sektorové. Zákony průřezové jsou ty, jejichž hlavním předmětem úpravy je ochrana spotřebitele v původním smyslu - upravující vztah spotřebitele a dodavatele, kam lze zařadit zákon o spotřebitelském úvěru, zákon o ochraně spotřebitele, ale také občanský a obchodní zákoník v těch ustanoveních, která se v těchto kodexech ochraně spotřebitele výslovně věnují. Sektorové předpisy pak upravují danou problematiku přímo v odvětví finančního práva, i když obsahují jen pár ustanovení týkající se ochrany klienta, jako např. zákon o podnikání na kapitálovém trhu, zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí atp. Dále se tam pak řadí zákony, které se primárně zaobírají pravidly pro podnikání finančních institucí, přičemž důsledkem takovéto regulace je také ochrana spotřebitele – klienta služeb, jež takovéto instituce poskytují. Lze tedy říci, že sektorové předpisy můžeme pomyslně rozdělit do oblasti kapitálového trhu, do oblasti bankovníctví a úvěrů, oblasti platebního styku, oblasti pojišťovnictví či penzijního připojištění nebo devizové oblasti.<sup>30</sup>

Dalším dělením je rozlišení ochrany poskytované právními předpisy na soukromoprávní, v níž hrají při rozhodování soudy, a veřejnoprávní, kde se nedodržování zákonných ustanovení řeší ve správním řízení.

Vzhledem k užšímu zaměření této práce na drobného klienta tak rozdělují právní normy na podkapitoly odpovídající předpisům průřezovým a předpisům sektorovým, přičemž z druhé skupiny se věnují těm z oblasti bankovníctví a úvěrů. Zvolení jedné konkrétní oblasti považují za logické především ve spojitosti se službami, které finanční instituce drobným klientům nabízejí.

---

<sup>30</sup> Příloha IV - Materiál „Ochrana spotřebitele při poskytování finančních služeb v ČR – přehled právní úpravy“ [online]. 2007[cit. 2013-04-22]. Dostupné z WWW: <[http://www.mfcr.cz/cps/rde/xbcr/mfcr/Ramcova\\_politikaMF\\_OSFTprilohaIV\\_pdf.pdf](http://www.mfcr.cz/cps/rde/xbcr/mfcr/Ramcova_politikaMF_OSFTprilohaIV_pdf.pdf)>.

## ***2.1 Průřezové právní předpisy***

### **2.1.1 Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele**

Vzhledem k zaměření na ochranu klientů, kteří jsou nepodnikatelskými subjekty a které lze tudíž klasifikovat jako spotřebitele, nabízí se jako první ze skupiny průřezových zákonů upravujících danou problematiku zákon o ochraně spotřebitele. Hned z počátku je nutné upozornit na skutečnost, že zákon výslovně neuvádí, v jakém rozsahu a do jaké míry se vztahuje na poskytování finančních služeb. ČNB však uvádí tento zákon jako jeden z právních předpisů, kterými je ochrana spotřebitele finančních služeb zajišťována a nad dodržováním některých jeho ustanovení vykonává dohled.<sup>31</sup> Předmět a rozsah úpravy je vymezen v § 1 zákona, pro účely této práce a roli tohoto zákona v ochraně klienta finančních institucí je však podstatný hlavně § 2 odst. a), vymezující pojem spotřebitel již uvedený v předchozí kapitole (viz výše). Službou se pak dle tohoto zákona rozumí jakákoli podnikatelská činnost určená k nabídce spotřebiteli, s výjimkou činností upravených zvláštními zákony, kde se dozor nad ochranou spotřebitele svěřuje profesním sdružením či jiným orgánům státní správy než uvedeným v § 23 zákona.<sup>32</sup> Takovými výjimkami pak můžeme rozumět např. zákon č. 128/1990 Sb., o České národní bance, zákon o advokacii, zákon o daňovém poradenství a Komoře daňových poradců České republiky a další předpisy.

Významnost tohoto právního předpisu je dána především tím, že zakotvuje základní zásady spotřebitelského práva, kterými jsou zákaz diskriminace spotřebitele, zákaz klamání spotřebitele, zákaz chování v rozporu s dobrými mravy a zásada poctivosti prodeje výrobků a služeb. Důležitým aspektem je také informační povinnost, kterou zákon uvádí v ustanovení § 9 – ve vztahu k finančním službám lze hovořit o následujícím: spotřebitel musí být poskytovatelem důsledně informován o charakteru nabízených služeb i o riziku se službou souvisejícím. Stejně je tak je nezbytné, aby měl všechny potřebné informace týkající se ceny poskytované služby, jež musí být v souladu s cenovými předpisy. Klient musí být rovněž informován o způsobu uplatnění odpovědnosti za vady služeb. Co se dodržování ustanovení aplikovatelných na finanční služby týče, hraje v tomto aspektu hlavní roli Česká národní banka:

---

<sup>31</sup> Vybrané právní předpisy v oblasti působnosti ČNB při ochraně spotřebitele na finančním trhu: Vnitrostátní právní předpisy. *Česká národní banka* [online]. 2013 [cit. 2013-10-17]. Dostupné z WWW: <[http://www.cnb.cz/cs/spotrebitel/predpisy\\_spotrebitel/index.html](http://www.cnb.cz/cs/spotrebitel/predpisy_spotrebitel/index.html)>.

<sup>32</sup> Zákon č. 634/1992 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

*„Dozor nad dodržováním povinností stanovených v § 4 až 5a, § 6 a 12 vykonává Česká národní banka u osob podléhajících jejímu dohledu podle zákona upravujícího postavení a působnost České národní banky při výkonu činnosti, kterou tyto osoby vykonávají na základě povolení, licence nebo registrace České národní banky.“<sup>33</sup>*

Dohled ČNB<sup>34</sup> se tak vztahuje především na dodržování ustanovení o zákazu nekalých, klamavých a agresivních obchodních praktik, dodržování zákazu diskriminace spotřebitele a povinnosti patřičným způsobem informovat o cenách.

Dalším ustanovením podstatným pro současný vývoj v oblasti finančních služeb je čtvrtá část zákona, která upravuje právní postavení sdružení spotřebitelů umožňuje takovému sdružení podat návrh na zahájení řízení u soudu o zdržení se jednání, jež je v rozporu s právem a které poškozuje spotřebitele.

Zákon o ochraně spotřebitele je prostředkem ochrany veřejnoprávní. Na rozdíl od ochrany soukromoprávní umožňuje sankcionování nedodržení zákonných ustanovení bez přičinění či přesněji řečeno iniciativy spotřebitele, který se cítí být poškozen. Zjednání nápravy se děje z vůle orgánu, který je pověřen dozorem, a může ve věci zahájit správní řízení. V tomto aspektu lze spatřovat výhodu oproti ochraně soukromoprávní, jež náleží především soudům – správní řízení je v zásadě rychlejší než proces před soudem. Veřejnoprávní ochrana v sobě zahrnuje ochranu jak preventivní v podobě pozastavení oprávnění k výkonu činnosti (v našem případě lze hovořit např. o bankovní licenci), tak následnou, která může spočívat v udílení pokut instituci, která své služby neposkytovala v souladu s ustanoveními zákona.

Jak již bylo zmíněno výše, dodržování ustanovení, která jsou v zákoně o ochraně spotřebitele nejvíce relevantní pro poskytování finančních služeb, podléhá dohledu České národní banky.

---

<sup>33</sup> Ust. § 23, odst. 9. zákona č. 634/1992 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

<sup>34</sup> Časté nejasnosti budí zaměnitelnost pojmů „dozor“ a „dohled“. Dozor je považován za funkci státu. V oblasti finančního sektoru je svěřen ČNB, která tak coby subjekt, na nějž byl dozor delegován, následně vykonává dohled. ČNB tak zastupuje stát v dozorové funkci. Dohled představuje souhrn činností týkajících se povolovacích a schvalovacích řízení, plnění informačních povinností, vlastního dohledu na místě i na dálku apod. Zdroje: [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz), BAKEŠ, Milan, Marie KARFÍKOVÁ, Petr KOTÁB, Hana MARKOVÁ a kol. *Finanční právo*. 6. vyd. Praha: C. H. Beck, 2012, 52 - 53. ISBN 978-80-7400-440-7.

### 2.1.2 Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník

Občanský zákoník účinný k datu zpracování této práce je základem soukromoprávní ochrany spotřebitele coby strany, která je v kontextu smlouvy stranou slabší. Jádrem úpravy je hlava pátá zákona, nicméně ochrana spotřebitele není omezena pouze na ni. Na spotřebitele se tudíž bude vztahovat ochrana slabší strany, neplatnost právního úkonu pro rozpor se zákonem či neplatnost právního úkonu pro omyl. Ochrany je dosahováno zpravidla nepřipustností některých ujednání ve smlouvách, umožněním od smlouvy odstoupit či nemožností odchýlit se od zákonných ustanovení v neprospěch spotřebitele.<sup>35</sup> Aby se režim občanského zákoníku na smluvní vztah aplikoval, musí se jednat o smlouvu uzavřenou mezi spotřebitelem na jedné straně a dodavatelem na straně druhé. Pojem spotřebitele dle občanského zákoníku byl již vymezen v první kapitole této práce. Dodavatele pak zákon definuje jako osobu, která při uzavírání smlouvy jedná v rámci své obchodní či jiné podnikatelské činnosti. Za zmínku pak stojí stanovisko vyjádřené v odborné literatuře, že při zpětném posouzení okolností při uzavírání smlouvy hraje roli materiální hledisko – tedy i neoprávněný podnikatel má při uzavírání spotřebitelských smluv postavení dodavatele. Také skutečnost, že někdo jako podnikatel vystupuje, má za následek, že se zpětně nemůže dovolávat toho, že jím není.<sup>36</sup>

Z dikce ustanovení § 52 OZ vyplývá, že se úprava spotřebitelských smluv vztahuje i na služby finanční. Výjimku tvoří smlouvy o finančních službách uzavíraných na dálku, pro které platí jen vybraná ustanovení. Ze smluv uzavíraných na dálku jsou ty o finančních službách vyloučeny, neboť okolnosti jejich uzavírání jsou poměrně specifické a jsou tak vyhrazené zvláštním zákonům. Je také třeba podotknout, že smlouva musí být na dálku skutečně uzavřena, nemůže se jednat pouze o fázi sjednávání podmínek smlouvy.

Toto ustanovení je odrazem unijní úpravy, jejímž pramenem jsou především směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/65/ES o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2007/64/ES o platebních službách na vnitřním trhu (implementovaná do zákona č. 284/2009 Sb.,

---

<sup>35</sup> ŠVESTKA, Jiří, Jiří SPÁČIL, Marta ŠKÁROVÁ, Milan HULMÁK a kolektiv. *Občanský zákoník I: Komentář*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2008, s. 422. ISBN 978-80-7400-004-1.

<sup>36</sup> *Ibid.*, s. 430 - 431.

o platebním styku).<sup>37</sup> Níže shrnuji obsah první jmenované směrnice a jednotlivých dalších pramenů evropské právní úpravy, které jsou zdrojem ustanovení v občanském zákoníku relevantních pro ochranu spotřebitele finančních služeb.

**a) Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/65/ES o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku**

Hlavním účelem této směrnice je doplnění směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, která se zabývá poskytováním ochrany u většiny produktů a služeb s výjimkou služeb finančních, u nichž mohou být podmínky vzhledem k specifčnosti nastaveny jiným způsobem. Směrnice se vztahuje na takové finanční služby, jako jsou např. služby bankovní, pojistné, platební či investiční. Podmínkou je sjednání těchto služeb skrze prostředek, který umožňuje toto učinit na dálku a nevyžaduje tak fyzickou přítomnost stran.

Zvláštností této směrnice oproti ostatním, které upravují postavení spotřebitele, je doba na rozmyšlení, jež se mu poskytuje. Činí 14 dní, během kterých si spotřebitel může uvážit, zda smlouvu s poskytovatelem služby uzavře. Rozhoduje se pak na základě návrhu smlouvy, jež mu je předložena v písemné podobě, ať již v tištěné formě či v digitální verzi.

Dalším významným faktorem je právo na odstoupení, jež je společné většině předpisů upravujících postavení spotřebitele. Do 14 dnů od uzavření smlouvy tak od ní lze odstoupit v případech, kdy spotřebitel smlouvu podepsal dříve, nežli mu byly dodány smluvní podmínky, či pokud je obdržel, avšak podvodným způsobem neslučujícím se s dobrými mravy byl přesvědčen k podepsání smlouvy již během lhůty určené k rozmyšlení.

Ač se tato práce vztahuje především na služby týkající se vedení účtů a poskytování úvěrů, je nutné upozornit, že právo na rozmyšlenou a na odstoupení se nevztahuje na služby vyznačující se nestálostí ceny – např. v důsledku pohybů na finančních trzích.<sup>38</sup>

---

<sup>37</sup> ŠVESTKA, Jiří, Jiří SPÁČIL, Marta ŠKÁROVÁ, Milan HULMÁK. *Občanský zákoník I, II*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2009, s. 505. ISBN 978-80-7400-004-1

<sup>38</sup> Smlouvy uzavřené na dálku v oblasti finančních služeb. *Europa: Přehledy právních předpisů EU* [online]. 2011 [cit. 2013-10-21]. Dostupné z WWW: <[http://europa.eu/legislation\\_summaries/consumers/protection\\_of\\_consumers/l32035\\_cs.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/protection_of_consumers/l32035_cs.htm)>.

Poněkud odlišná úprava smluv o finančních službách uzavíraných na dálku je tak důvodem jejich vyloučení z § 52 občanského zákoníku.

#### **b) Směrnice Rady 93/13/EHS o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách**

V této směrnici je zakotvena jednostranná kogentnost jinak dispozitivních ustanovení, od nichž se nelze odchýlit v neprospěch spotřebitele, upravená v § 55 OZ. Ten stanoví, že spotřebitel se svých práv na takovouto zvýšenou ochranu nemůže vzdát. Je však ponecháno na úvaze spotřebitele, zda se bude v případě rozporu ujednání se zákonnými ustanoveními dovolávat jejich neplatnosti či nikoli. I vadný právní úkon by tedy zůstal vadným v případě, že by se jej spotřebitel nedovolával.<sup>39</sup>

Uvedená směrnice je rovněž pramenem § 56 OZ, upravujícího zákaz některých smluvních ujednání. Výše uvedená směrnice je zdrojem úpravy obsažené v § 56, kterou lze aplikovat na veškeré spotřebitelské smlouvy, tedy i ty o finančních službách. Významnost tohoto ustanovení lze považovat za klíčovou, díky čemuž si tato konkrétní sekundární norma zaslouží zvláštní pozornost.

Důvodem této specifické úpravy je postavení spotřebitele coby slabší strany, která by měla být chráněna před zneužitím moci prodejcem či dodavatelem. Otázka, zda jsou smluvní podmínky přiměřené, by se měla posuzovat dle povahy nabízených služeb, síly obchodní pozice jednotlivých stran, zda byly služby nabídnuty v reakci na výslovnou objednávku spotřebitele atp. Při úpravě ustanovení o nepřiměřených podmínkách pak zákonodárce stanovil jejich rozsah širěji, než jak je uveden ve směrnici. Dokladem přísnoští zákonodárce je i fakt, že směrnice v příloze vyjmenovává různé výjimky u těchto nepřiměřených podmínek, které se však v českém zákoně neobjevují.<sup>40</sup>

Ustanovení v občanském zákoníku tak obsahuje generální klauzuli, která uvádí veškerá ujednání, jež lze ve spotřebitelských smlouvách považovat za nepřiměřená a která vylučuje veškerá ustanovení uzavřená v rozporu s dobrou vírou, jež jsou v neprospěch spotřebitele coby slabší strany. Další odstavce pak ve formě demonstrativního výčtu upřesňují konkrétní nepřípustná ujednání, které může smlouva

---

<sup>39</sup> Ust. § 55, odst. 1,2 zákona č. 40/1964 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

<sup>40</sup> *Ibid.*, s. 540 – 541.

obsahovat, vycházející z přílohy směrnice.<sup>41</sup> Je jistě na místě podotknout, že smlouvy o poskytování finančních služeb se řadí mezi ty, jež se běžnému spotřebiteli, který nemá relevantní vzdělání umožňující plně chápat prostředí bankovníctví a detaily ohledně vedení účtů či poskytování úvěrů, jeví jako obtížně pochopitelné. Zdánlivá abstraktnost a komplikovanost těchto služeb pak běžného drobného klienta staví do pozice slabší strany oproti finanční instituci, která vystupuje jako dodavatel těchto služeb. Je tedy hlavním účelem této směrnice nerovnosti vyvážit tím, že ustanovení určitého druhu označí jako nepřipustná.

Cílem směrnice tedy je, aby tato ustanovení nebyla použita, nicméně pokud by k jejich použití došlo, aby pro spotřebitele nebyla závazná. Porušení povinnosti ze strany dodavatele spočívající v nedodržení těchto ustanovení je sankcionováno relativní neplatností, ponechává se tedy na uvážení spotřebitele, zda se bude neplatností dovolávat. Může tak přitom učinit ve lhůtě tří let od uzavření smlouvy.<sup>42</sup>

### **c) Směrnice Rady 85/577/EHS o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory**

Tato směrnice se zaměřuje především na případy, kdy dodavatel nabídne spotřebiteli služby v prostředí jiném, než jsou obchodní prostory. Spotřebitel tak nemá vždy možnost důsledně porovnat to, co se mu nabízí, s jinými produkty, popř. porovnat cenu s produkty či službami, jež jsou s těmi nabízenými srovnatelné. Je však aplikovatelná pouze na případy, kdy spotřebitel o návštěvu dodavatele výslovně nepožádal. Vzhledem k již zmíněné nemožnosti učinit potřebná srovnání je tedy nutné poskytnout spotřebiteli možnost v určité lhůtě od takto uzavřené smlouvy odstoupit, přičemž lhůta poskytnutá k takovému konání musí být alespoň sedmidenní.<sup>43</sup> Zákonodárce transponoval směrnici do podoby ustanovení § 57 občanského zákoníku, kde ve prospěch spotřebitele lhůtu rozšířil na 14 dnů, popř. na 30 dnů, nedošlo-li ke splnění dodávky zboží či služeb.<sup>44</sup>

---

<sup>41</sup> Ust. čl. 3, odst. 3 *Směrnice Rady 93/13/EHS ze dne 5. dubna 1993 o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách*. Dostupné z WWW: <<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31993L0013:CS:HTML>>.

<sup>42</sup> ŠVESTKA, Jiří, Jiří SPÁČIL, Marta ŠKÁROVÁ, Milan HULMÁK. *Občanský zákoník I, II*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2009, s. 542. ISBN 978-80-7400-004-1.

<sup>43</sup> Ust. čl. 5 odst. 1 *Směrnice Rady 85/577/EHS ze dne 20. prosince 1985 o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory*. Dostupné z WWW: <<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31985L0577:CS:HTML>>.

<sup>44</sup> Ust. § 57, odst. 1 zákona č. 40/1964 Sb., ve znění pozdějších předpisů.



Směrnice dále zakotvuje, že spotřebitel musí písemně obdržet informaci o takové lhůtě. Odstoupení od smlouvy je pak nutné učinit písemně.

### 2.1.3 Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník

Obchodní zákoník patří do skupiny průřezových právních předpisů upravujících ochranu klienta finančních služeb už díky tomu, že většina vztahů mezi klienty a finančními institucemi se tímto předpisem řídí. Je zde však jeden podstatný aspekt, jímž se tyto specifické vztahy liší od ostatních vztahů, jež jsou obchodním zákoníkem též upraveny.

Obchodní zákoník se vyznačuje především vysokou mírou smluvní volnosti, již stranám poskytuje. Pro problematiku rozebíranou v této práci je pak limitující ustanovení § 262 ObchZ, jež upravuje aplikaci tohoto zákona dle dohody stran. Čtvrtý odstavec tohoto ustanovení však postavení stran upřesňuje mimo jiné s ohledem na smlouvy spotřebitelské a upravuje podmínky použití obchodního zákoníku pro případy, kdy jedna ze stran není podnikatelem: „...*ustanovení občanského zákoníku nebo zvláštních právních předpisů o spotřebitelských smlouvách, adhezních smlouvách, zneužívajících klauzulích a jiná ustanovení k ochraně spotřebitele je však třeba použít vždy, je-li to ve prospěch smluvní strany, která není podnikatelem. Smluvní strana, která není podnikatelem, nese odpovědnost za porušení povinností z těchto vztahů podle občanského zákoníku a na její společné závazky se použijí ustanovení občanského zákoníku.*“<sup>45</sup>

Pojmem adhezní smlouva se pak rozumí spotřebitelská smlouva specifická tím, že její obsah byl dodavatelem coby silnější stranou předem určen, čímž vyloučil možnost spotřebitele se k obsahu smlouvy vyjádřit. Zneužívající klauzulí je ujednání zneužívající slabší postavení spotřebitele a je tudíž nekompatibilní s požadavkem dobré víry vedoucí k spotřebitelově újmě.<sup>46</sup> Pojem zneužívající klauzule v souvislosti s problematikou ochrany spotřebitele se objevuje také v judikatuře Nejvyššího

---

<sup>45</sup> Ust. § 262, odst. 4 zákona č. 513/1991 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

<sup>46</sup> ŠTENGLOVÁ, I., PLÍVA, S., TOMSA, M. a kol. *Obchodní zákoník*. 13. vyd. Praha: C.H.Beck, s. 902 - 903. ISBN 978-80-7400-354-7.

soudu ČR.<sup>47</sup> Původ pojmu zneužívající klauzule můžeme odvozovat z tzv. „unfair terms“, které se v britském smluvním právu v oblasti finančních služeb rozlišují na dva druhy: jednak ty, které finanční instituci umožňují kdykoli měnit výši úrokových sazeb, a ty, které instituci dávají možnost volně měnit kterákoliv ustanovení ve smlouvě s klientem. Právě takovéto praktiky byly důvodem pro vznik evropské legislativy chránící spotřebitele proti takovému jednání.<sup>48</sup>

Ve prospěch nepodnikatelského subjektu je nutné použít všech ustanovení právních předpisů zabývajících se ochranou spotřebitele. Pro stranu, která není podnikatelem, tak sice rovněž platí úprava stanovená obchodním zákoníkem jako pro podnikatele, ale v rozsahu uvedeném v tomto ustanovení se na ni bude vztahovat úprava daná zákoníkem občanským a právě zmíněnými zvláštními předpisy na ochranu spotřebitele. Na odpovědnost za škodu a na společné závazky strany, která není podnikatelem, se bude občanský zákoník aplikovat vždy.<sup>49</sup>

Z hlediska ochrany spotřebitele a aplikovatelnosti na spotřebitele coby klienty finančních institucí jsou příhodná také ustanovení obchodního zákoníku týkající se nekalé soutěže – především klamavé reklamy a klamavého označování zboží a služeb. Úprava proti nekalé soutěži je svým způsobem mezník, kde se ochrana spotřebitele vyděluje z oblasti veřejnoprávní ochrany a přiklání se k oblasti soukromoprávní. Pramenem tohoto konceptu jsou také evropské směrnice – zejména směrnice 2005/29/ES o nekalých obchodních praktikách či směrnice 2006/114/ES o klamavé a srovnávací reklamě.<sup>50</sup>

V souladu s vymezením služeb, jejichž analýzy se tato práce týká, jsou dle obchodního zákoníku pro spotřebitele relevantní v zákoně podrobněji uvedené smlouva o úvěru, smlouva o inkasu, smlouva o bankovním uložení věci, smlouva o běžném účtu a smlouva o vkladovém účtu.<sup>51</sup>

---

<sup>47</sup> „Možnost soudu přezkoumat zneužívající charakter určité klauzule z úřední povinnosti představuje prostředek vhodný zároveň k dosažení cíle zabránit tomu, aby byl konkrétní spotřebitel zneužívající klauzulí vázán. Takový přezkum může mít odrazující účinek napomáhající zabránění dalšímu používání zneužívajících klauzulí ve smlouvách uzavíraných mezi spotřebiteli a podnikateli.“ Rozsudek Nejvyššího soudu České republiky sp.zn. 33 Cdo 1201/2012, ze dne 20.6.2013.

<sup>48</sup> CATWRIGHT, Peter. *Consumer Protection in Financial Services*. London: Kluwer Law International, 1999, s. 99 - 100. ISBN 90-411-9717-6.

<sup>49</sup> DĚDIČ, Jan a kolektiv. *Obchodní zákoník, komentář: Díl IV*. Praha: Polygon, 2002, s. 3277. ISBN 80-7273-071-1.

<sup>50</sup> ŠTENGLOVÁ, I., PLÍVA, S., TOMSA, M. a kol. *Obchodní zákoník*. 13. vyd. Praha: C.H.Beck, 173. ISBN 978-80-7400-354-7.

<sup>51</sup> Ust. v dílech 21., 22., 23. a 24. zákona č. 513/1991 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Vymáhání dodržování ustanovení obchodního zákoníku věnujících se ochraně spotřebitele je především úkolem soudů.

Porovnání stupně ochrany prostřednictvím hlavních průřezových právních předpisů, jejichž ustanovení jsou pro ochranu klienta finančních služeb nejvíce signifikantní, nastoluje především debatu o celkové efektivnosti veřejnoprávní či soukromoprávní ochrany.

V soukromoprávní oblasti je hlavním prostředkem oblasti soud, je proto nezbytné, aby klient sám vyvinul potřebnou iniciativu a podal návrh na zahájení řízení. Byť v závěru podkapitoly této práce věnující se zákonu o ochraně spotřebitele je uvedeno, že veřejnoprávní ochrana především v podobě správního řízení vedeného před orgány dozoru může být více flexibilní z důvodu jeho rychlosti, je nutné podotknout, že i řízení před soudem může mít svá pozitiva. Byť může být toto řešení zdlouhavější v ad hoc případech, v dlouhodobém horizontu je možné vnímat jej jako efektivnější především kvůli precedenčnímu charakteru rozsudků. Rozhodnutí soudů pochopitelně nejsou pramenem práva, i za pomoci sjednocujících stanovisek lze však vysledovat trendy, které soudy svým rozhodováním udávají a tendenci podnikatelských subjektů se těmto rozhodnutím přizpůsobit ve snaze vyhnout se do budoucna soudním řízením.

## ***2.2 Sektorové právní předpisy v oblasti bankovníctví a úvěrů***

Ze sektorových právních předpisů jsem k analýze zvolila čtyři následující: zákon o bankách, zákon o spořitelních a úvěrních družstvech, zákon o stavebním spoření a státní podpoře stavebního spoření, a zákon o spotřebitelském úvěru. S vědomím existence jiných právních předpisů upravujících tuto oblast a s ohledem na omezený rozsah práce jsem zvolila výše uvedené z důvodu, že z mého pohledu pokrývají v podobném rozsahu problematiku vkladů a poskytování úvěrů. Skrze zákon o bankách a zákon o spořitelních a úvěrních družstvech lze dobře vyzorovat rozdíly mezi bankami a záložnami, prostor je věnován také výhodám či případným nedostatkům v míře právní ochrany klientů. Zákon o stavebním spoření vysvětluje pojem stavební spořitelny a upravuje specifika jimi poskytovaných úvěrů. Zákon o sjednání spotřebitelského úvěru si pak své místo zaslouhuje velmi komplexní úpravou nejčastěji poskytovaného typu úvěru.

### 2.2.1 Zákon č. 21/1992 Sb., o bankách

Zákon o bankách je s ohledem na téma této práce pravděpodobně nejdůležitějším sektorovým právním předpisem. Jeho jednotlivá ustanovení podrobně upravují činnost bank a obdobných finančních institucí, důsledným vymezením pojmů počínaje, pokračujíc úpravou jednotlivých institutů ochrany klienta (povinnost mlčenlivosti, pojištění vkladů) a konče částmi věnujícími se dohledu nad činností bank. Vymezení jednotlivých pojmů je již věnována první kapitola této práce, kde se lze setkat také s tím, jakým způsobem zákon o bankách definuje finanční službu, proto se tato část práce zabývá hlavně ustanoveními týkajícími se ochrany klienta coby spotřebitele, jemuž jsou finanční služby dodávány.

Pramenem současné podoby zákona o bankách jsou z velké části předpisy EU, jak se koneckonců uvádí v ustanovení zabývajícími se vymezení pojmů.<sup>52</sup> Rozsáhlá úprava na komunitární úrovni je příčinou toho, že směrnic transponovaných a zapracovaných do tohoto zákona je vskutku nemalé množství. V kontextu této práce je tedy nezbytné vyzdvihnout především směrnicí 94/19/ES o systémech pojištění vkladů (ve znění pozdějších směrnic), směrnicí 2006/48/ES o přístupu k činnosti úvěrových institucí, směrnice 97/7/ES a 97/28/ES, na úpravu spotřebitelských úvěrů, směrnice 2007/64/ES na úpravu platebního styku a již výše v předchozí podkapitole popsané směrnice o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na dálku. Zvláštní postavení má směrnice 2005/60/ES o předcházení zneužití finančního systému k praní peněz a financování terorismu, neboť tato má poměrně rozsáhlou působnost, již lze vztáhnout prakticky na všechny finanční služby, jež mohou být finančními institucemi poskytovány.<sup>53</sup>

Jak již tedy bylo řečeno, zákon o bankách v sobě obsahuje nezanedbatelné množství ustanovení týkající se ochrany klientů bank. Je ovšem nutné podotknout, že většina těchto ustanovení je spíše charakteru institucionálního a samotné poskytování bankovních služeb není nikterak podrobně upraveno. Tento účel však splňují jiné právní předpisy, kterými jsou především zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku, a zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru, jemuž bude výrazně více prostoru věnováno v samostatné podkapitole této práce, jež bude následovat níže.

<sup>52</sup> Ust. § 1 odst. 1 Zákona č. 21/1992 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

<sup>53</sup> PIHERA, Vlastimil, Aleš SMUTNÝ a Pavel SÝKORA. *Zákon o bankách: Komentář*. 1. vyd. Praha: C.H.Beck, 2011, s. 1- 3. ISBN 978-80-7400-389-9.

Za ustanovení napomáhající k ochraně klienta, jež je obsaženo přímo v zákoně, lze považovat § 11 BankZ zakotvující informační povinnost bank o podmínkách přijímání vkladů, poskytování úvěrů a dalších bankovních služeb. Povinnost poskytnout potřebné informace má klientům posloužit k tomu, aby mohli důkladně zhodnotit, zda je pro ně smluvní vztah výhodný či nikoli. Podmínky upravující přijímání vkladů či poskytování úvěrů jsou povětšinou obsaženy ve všeobecných obchodních podmínkách a sazebnících určených pro jednotlivé produkty. Pokud banka přijímá peněžní prostředky, musí také uvést, že budou kryty systémem pojištění vkladů a o jaký systém se jedná.<sup>54</sup>

Informační povinnost obnáší také povinnost bank informovat o důvodech neposkytnutí úvěru, tato povinnost se však týká pouze těch žadatelů o úvěr, kteří jsou právníckými osobami či fyzickými osobami jednajícími v souvislosti s jejich podnikáním. Fyzickým osobám žádajícím o spotřebitelský či hypoteční úvěr banky vysvětlení jejich úvěrového hodnocení poskytovat nemusí.<sup>55</sup>

Čtvrtý odstavec tohoto ustanovení praví, že banky jsou též povinny vést agendy smluv uzavíraných s každým klientem. Smlouvou se přitom rozumí bankovní obchody, jež lze rozdělit na aktivní a pasivní. Aktivní obchody jsou smluvní vztahy, v nichž banka zaujímá pozici věřitele, tedy v případech, kdy poskytuje úvěr. Obchody pasivní zahrnují smluvní vztah, ve kterém banka vystupuje jako dlužník, čili tehdy, kdy přijímá od veřejnosti vklad. Smlouvami se dále rozumí ujednání o zprostředkování platebního styku a oběhu peněžních prostředků a dále obchody přidružené, kam můžeme zařadit bankovní inkaso, smlouvy o akreditivu či o poskytnutí bankovní záruky.<sup>56</sup>

Konečně pátý odstavec zakotvuje povinnost bank zavést postup pro vyřizování stížností klientů.

Dalšími ustanoveními sloužícími k ochraně klienta jsou ta o povinnosti zachování mlčenlivosti a o bankovním tajemství. Spolu se systémem pojištění vkladů a coby významným institutům zajišťující právní ochranu klienta je jim věnováno více prostoru a podrobnější rozbor v následující kapitole této práce.

---

<sup>54</sup> Více v podkapitole Pojištění vkladů.

<sup>55</sup> PIHERA, Vlastimil, Aleš SMUTNÝ a Pavel SÝKORA. *Zákon o bankách: Komentář*. 1. vyd. Praha: C.H.Beck, 2011, s. 136. ISBN 978-80-7400-389-9.

<sup>56</sup> LIŠKA, Petr. *Zákon o bankách a předpisy související*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 1999, s. 38. ISBN 80-7179-176-8.

### 2.2.2 Zákon č. 87/1995, o spořitelních a úvěrních družstvech

Za klienta finančních služeb ve smyslu této práce lze považovat také členy spořitelních či úvěrních družstev (pro která se používá též výraz „družstevní záložna“). Oproti bankám je však zákazníkem zásadně člen družstva. Tím se lze stát tak, že zájemce složí určitou částku, zaplatí poplatek či vloží svůj vklad, jehož výši si každá družstevní záložna určuje. Celosvětové sdružení družstevních záložen je definuje coby finanční družstvo, které je vlastněné jeho členy.<sup>57</sup> Jedná se o takové družstvo, které pro podporu hospodaření svých členů poskytuje různé finanční služby, především pak přijímání vkladů, poskytování úvěrů ručení aj. Nejedná se o banku ve smyslu zákona o bankách, nicméně ke vzniku potřebují tato družstva povolení ČNB.<sup>58</sup> Zákon o spořitelních a úvěrních družstvech obsahuje některá ustanovení aplikovatelná coby prostředek ochrany klienta – jedná se o informační povinnost a fond pojištění vkladů. Členové záložny mají zároveň uhrazovací povinnost, která se vztahuje na všechny členy.

Minimální počet členů družstevní záložny je 30. Členský podíl nelze převést a vyloučen je též jeho přechod. Každý člen disponuje jedním hlasem, při nabytí každého dalšího podílu přísluší členovi další hlas. Žádný z členů však nesmí vykonávat hlasovací práva v rozsahu, který je vyšší než 33 % hlasů všech členů.<sup>59</sup>

Výhody takového uspořádání spočívají především v tom, že členové se mohou účastnit schůzí členů a dostávat podrobné informace o hospodaření záložny. Ruku v ruce s povinnostmi členů tak jdou také jejich práva, která lze rozdělit do tří skupin - hlavní, vedlejší a práva menšinových členů. Základními právy jsou práva hlasovací a kontrolní, právo účasti na činnosti družstva a právo na vypořádání při zániku členství v družstvu či zániku celého družstva. Mezi práva vedlejší řadíme hlavně právo disponovat s členským podílem, podat žalobu jménem družstva o náhradu škody či návrh na vyslovení neplatnosti usnesení členské schůze. Členové mají také právo kontrolovat volené orgány družstva prostřednictvím usnesení členské schůze. Na každém jejím zasedání mají tyto orgány vůči členům povinnost podávat informace

---

<sup>57</sup> About World Council of Credit Unions: What is a credit union?. *World Council* [online]. 2013 [cit. 2013-10-30]. Dostupné z WWW: <<http://www.woccu.org/about/creditunion/>>.

<sup>58</sup> Ust. § 1 zákona č. 87/1995 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

<sup>59</sup> DVORÁK, Tomáš. *Družstevní právo*. 3. vyd. Praha: C. H. Beck, 2006, s. 258. ISBN 80-7179-551-8.

ohledně hospodaření a dalších činností družstva.<sup>60</sup> Představenstvo záložny je povinno vypracovat výroční zprávu, kterou zasílá nejen členům záložny, kteří ji následně na členské schůzi schvalují, ale také ČNB. Pro veřejnost je pak podstatné, že schválená výroční zpráva musí být uveřejněna na místě veřejně přístupném, ať již v sídle družstevní záložny, v jejích pobočkách či jednatelstvích. Družstevní záložna má také povinnost seznámit uchazeče o členství se všemi aspekty, které se členstvím souvisejí.

Jak již bylo zmíněno, prostředkem ochrany klienta družstevní záložny je také pojištění vkladů, které je pro člena povinné. Na základě novely č. 57/2006 Sb. tohoto zákona se na pojištění vkladů vztahuje úprava třinácté části zákona o bankách. Pojištění vkladů se v podrobnějším rozsahu věnuje následující kapitola této práce.

Rozmach družstevních záložen v České republice, kde se pro ně vžil populární název „kampeličky“ (dle jejich hlavního propagátora v českých zemích Františka Cyrila Kampelíka)<sup>61</sup> byl pozorovatelný především v první polovině 20. století. Po útlumu, jež byl důsledkem plánovaného hospodářství, se dočkaly návratu ve velkém v druhé polovině 90. let, kdy jim byl dodán právní rámec právě v podobě zákona o spořitelních a úvěrních družstvech. Podmínky pro založení družstevní záložny však zpočátku nebyly vůbec přísné, neboť mohly bez omezení převádět finanční prostředky členů na dceřiné společnosti. Nebyly zde také žádné zvláštní požadavky na odbornost osob, které byly voleny do funkcí v orgánech záložny. Oproti tomu dnes je odbornost těchto osob jednou z podmínek, které musí být pro udělení licence ČNB splněny. Přestože v současné době se mimo jiné zpřísnily také požadavky na minimální výši částky základního kapitálu, rezervního a rizikového fondu (v dnešní době 35 000 000 Kč<sup>62</sup>, zatímco dříve stačilo dohromady pouhých 500 000 Kč), názory na jejich bezpečnost ve vztahu k finanční bezpečnosti klientů se různí. Především odborná veřejnost pak poukazuje na to, že využívání služeb záložen není zcela bez rizika. Opatrné stanovisko zaujímá též ČNB, reprezentované viceguvernérem Vladimírem Tomšíkem, jehož úkolem je dohlížení na oblast finanční stability a finančního trhu. Z jeho komentáře vyplývá, že díky vyšším úrokům jsou družstevní záložny pro klienty atraktivnější nežli banky. Úroky vyšší, než jaké nabízejí banky, jsou dány skutečností, že vklady jsou jediným zdrojem příjmů

<sup>60</sup> DVORŤÁK, Tomáš. *Družstevní právo*. 3. vyd. Praha: C. H. Beck, 2006, s. 73. ISBN 80-7179-551-8.

<sup>61</sup> SEIDL, Vladimír. František Cyril Kampelík. *Zlatý fond českého ekonomického myšlení* [online]. 2009 [cit. 2013-10-30]. Dostupné z WWW: <[http://www.econlib.cz/zlatyfond/html/aut\\_kampelik.htm](http://www.econlib.cz/zlatyfond/html/aut_kampelik.htm)>.

<sup>62</sup> Ust. § 2 odst. 3 zákona č. 87/1995 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

záložen. Nejen element výhodnosti úroků je však činí v očích klientů vhodnějšími – je to také méně dbalé posuzování úvěruschopnosti žadatelů. Tyto dva faktory pak mají na svědomí rostoucí rizikovitost záložen.<sup>63</sup>

Je pravda, že rychlé poskytování úvěrů, vyšší úroky a jednodušší přístup tvoří pro klienty lákavou kombinaci. Svým členům také poskytují v jistém ohledu více možností, jakým způsobem se svými prostředky nakládat - a také možnost vlastními hlasy ovlivňovat hospodaření družstva. Na druhé straně však stojí jejich zmíněná rostoucí rizikovitost. Byť záložny tvoří pouze velmi malou část finančního trhu a lze tak říci, že by případné negativní výkyvy spojené s vyšším podílem úvěrů v selhání neovlivnily celý finanční sektor, může to zapříčinit pokles důvěry v instituce poskytující obdobné služby.

Lze tedy shrnout, že byť v kontextu ochrany klienta byl zákonem o spořitelních a úvěrních družstvech učiněn krok vpřed zpřísněním podmínek pro udělení licence, stále je nutné věnovat tomuto typu finančních institucí zvýšenou pozornost. ČNB potvrdila svoji ostražitost v tomto ohledu událostmi uplynulých několika měsíců, kdy byla odebrána licence největší záložně v ČR – Metropolitnímu spořitelnímu družstvu. Dle názoru ČNB uvedenému v médiích záložna mimo jiné nepostupovala s dostatečnou obezřetností při poskytování úvěrů.

Přes výhrady ČNB však lze z mého názoru usoudit, že běžný spotřebitel nemá důvod k výraznějším obavám ze svěřením svých prostředků v limitu 100 000 EUR některé z družstevních záložen, neboť díky fungujícímu pojištění vkladů nemusí mít obavu z jejich ztráty v případě insolvence takové instituce.

### **2.2.3 Zákon č. 96/1993 Sb., o stavebním spoření a státní podpoře stavebního spoření**

Stavební spořitelna je banka, která může vykonávat činnosti uvedené v bankovní licenci jí udělené – tedy stavební spoření a další činnosti uvedené v § 9 zákona. Zákon vymezuje pojem stavebního spoření, které je definováno v ustanovení § 1 coby účelové spoření spočívající v přijímání vkladů od účastníků stavebního spoření, v poskytování úvěrů a státní podpory těmto účastníkům. Co se týče vkladů a úvěrů, jsou jimi myšleny

---

<sup>63</sup> TOMŠÍK, Vladimír. Komentář V. Tomšika k situaci družstevních záložen. In: *Česká národní banka* [online]. [cit. 2013-10-30]. Dostupné z WWW: <[http://www.cnb.cz/cs/verejnost/pro\\_media/clanky\\_rozhovory/media\\_2013/cl\\_13\\_130524\\_tomsik\\_hn.html](http://www.cnb.cz/cs/verejnost/pro_media/clanky_rozhovory/media_2013/cl_13_130524_tomsik_hn.html)>.



stejné pojmy, jež definuje zákon o bankách. Ostatními činnostmi, jež může stavební spořitelna vykonávat, jsou poskytování úvěrů osobám, jejichž služby jsou určeny pro uspokojování bytových potřeb, přijímání vkladů od bank, poskytování záruk za úvěry ve stavebním spoření, obchodování na vlastní účet s hypotečními zástavními listy, s dluhopisy, provádění platebního styku a jeho zúčtování v souvislosti s vlastní činností, poskytování bankovních informací a či vykonávání finančního makléřství.

Účastníkem stavebního spoření se rozumí osoba fyzická či právnická. Státní podporu však může získat pouze osoba fyzická, pokud je občanem ČR, případně občanem EU, jemuž byl vydán volební průkaz či potvrzení o pobytu na území ČR a přiděleno rodné číslo orgánem ČR nebo osoba s trvalým pobytem na území ČR a již bylo též přiděleno rodné číslo.

Tato státní podpora se poskytuje ze státního rozpočtu České republiky ve formě ročních záloh a činí 10 % z uspořené částky v příslušném kalendářním roce, přičemž nejvýše může částka dosahovat 20 000 Kč. Tato limitace byla určena novelou zákona, jež je účinná od 1. ledna 2011.

Pro tuto práci jsou však podstatná především ustanovení zajišťující ochranu klientů. Patří tam hlavně povinnosti stavební spořitelny, které jsou uvedeny v § 13 zákona. Jedná se např. o povinnost spořitelny uchovávat všechny doklady týkající se výplaty státní podpory nejméně po dobu 10 let od ukončení smlouvy. Kontrolu nad dodržováním podmínek pro poskytování státní podpory provádí ministerstvo financí. Pro výkon této kontroly je stavební spořitelna povinna poskytnout ministerstvu všechny požadované údaje, přičemž pro tento účel se na ni nevztahuje povinnost dodržování bankovního tajemství.<sup>64</sup> Protiprávní jednání stavební spořitelny projednává v prvním stupni ministerstvo, které také uděluje a vybírá pokuty.

Hlavní aspekty ochrany klienta stavební spořitelny však nejsou obsaženy ani tak v tomto zákoně, jako spíše v zákoně o bankách, kde je upravena povinnost mlčenlivosti, bankovní tajemství a pojištění vkladů, kterým bude věnován prostor v následující kapitole.

---

<sup>64</sup> Ust. § 15, odst. 5 zákona č. 96/1993 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

## 2.2.4 Zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru

Poměrně nový zákon upravuje práva a povinnosti spojené s odloženou platbou, půjčkou, úvěrem či jinou finanční službou poskytovanou nebo slíbenou spotřebiteli věřitelem či zprostředkovatelem. Zákon vymezuje předmět úpravy, vymezuje pojmy, stanovuje náležitosti úvěrových smluv, obecné povinnosti stran, důsledky porušení atp. Je vhodné ujasnit si, že ačkoli tomu může název zákona napovídat, smlouva o spotřebitelském úvěru není samostatný smluvní typ. Jedná se o smlouvu, která může pokrývat různé smluvní typy nebo i smlouvy nepojmenované. Především však pro tento pojem mají hlavní význam smlouva o půjčce a smlouva o úvěru, jakožto i smlouva o koupi najaté věci či smlouva o dílo (hlavně tam, kde by se mohlo jednat o sjednání odložené platby. Řadí se tam též smlouvy leasingové, jejichž zařazení pod režim zákona o spotřebitelském úvěru potvrdila též judikatura.<sup>65</sup> Rozdíl mezi smlouvou o půjčce a o úvěru spočívá především ve sjednání úroku (půjčka je zpravidla bezúročná, byť je v souladu s občanským zákoníkem možné si úrok sjednat – oproti tomu v případě smlouvy o úvěru je jednou z jejích náležitostí závazek dlužníka platit úroky). V případě absence ustanovení o sjednání úroku ve smlouvě o úvěru by se úrok určil ve stejné výši, jako si jej určují banky v místě sídla dlužníka v době uzavření smlouvy.<sup>66</sup>

Zákon o spotřebitelském úvěru se nevztahuje na celou smlouvu, nýbrž pouze na některá její ustanovení, na zbytek se smlouvy se tedy aplikují právní předpisy, do jejichž působnosti ten který smluvní typ náleží.

Co se vymezení dalších pojmů týče, zatímco spotřebitel je definován tak jako ve většině předchozích zde zmíněných právních předpisů, druhá strana smlouvy, ať již se jedná o věřitele či zprostředkovatele, si zaslouží podrobnější zmínku. Věřitelem je osoba poskytující či nabízející spotřebitelský úvěr v rámci své podnikatelské činnosti či samostatného výkonu povolání. Zprostředkovatelem je taková osoba, která není věřitelem, která však nabízí v rámci výkonu povolání či podnikatelské činnosti spotřebiteli uzavření smlouvy o spotřebitelském úvěru s věřitelem, případně ji jménem věřitele se spotřebitelem uzavírá nebo spotřebiteli takovou smlouvu uzavřít pomáhá.<sup>67</sup>

---

<sup>65</sup> Rozsudek NSS ze dne 17.5.2007, sp. zn. 2 As 85/2006.

<sup>66</sup> Ust. § 502 zákona č. 513/1991 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

<sup>67</sup> Ust. § 3 zákona č. 145/2010 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Co se věřitele týče, není podstatné, zda je osobou fyzickou či právnickou. Stejně tak není podstatné, zda svou podnikatelskou činnost provádí oprávněně.<sup>68</sup> Pojem věřitele dle zákona o spotřebitelském úvěru je širší než věřitel dle smlouvy o úvěru dle obchodního zákoníku a zároveň je užší než věřitel dle občanského zákoníku, který je vymezen coby jakákoli osoba, jíž vzniká právo na poskytnutí plnění od dlužníka ze závazkového vztahu. Dle zákona o spotřebitelském úvěru jsou si obě strany smlouvy navzájem dlužníkem a věřitelem.<sup>69</sup>

Ohledně zprostředkovatele ve smyslu zákona o spotřebitelském úvěru se hodí poukázat na jednu z podmínek vyčtených v jeho zákonné definici – a sice že se jedná o činnost, která je za odměnu. O zprostředkovatele dle tohoto zákona se tudíž nejedná, pokud pouze poskytne zájemci o spotřebitelský úvěr radu, aniž by za to byl nějakým způsobem odměněn. Zprostředkovatelem by též neměla být právnická osoba, jež by využila svého jména pouze k propagaci úvěrových produktů.

Není nicméně podstatné, jaký smluvní typ zprostředkovatele zavazuje – může tak činit jak na základě smlouvy zprostředkovatelské či mandátní, tak smlouvy komisionářské, smlouvy o obchodním zastoupení či smlouvy nepojmenované (všechny dle obchodního zákoníku).<sup>70</sup>

Zákon zakotvuje informační povinnost zahrnující povinnost klienta informovat např. o výši či o změnách úrokových sazeb či posouzení úvěruschopnosti spotřebitele. Právě ta je jedním z důležitých ustanovení v kontextu poskytování finančních služeb. V případě bank se jedná o obecnou povinnost obezřetného podnikání.<sup>71</sup> Porušení povinnosti posoudit úvěruschopnost spotřebitele s odbornou péčí může být sankcionováno coby správní delikt až do výše 2 000 000 Kč.<sup>72</sup> Nicméně je nutné dodat, že i nebankovní poskytovatelé finančních služeb jsou touto povinností vázáni. Důkladné posouzení úvěruschopnosti nechrání pouze věřitele před platební neschopností spotřebitele, ale i spotřebitele před neodpovědným poskytnutím úvěru. To by totiž při absenci ochrany mohlo mít dopady celospolečenského rázu v podobě předlužení velkého množství spotřebitelů, které by mělo za následek velké výdaje v oblasti

---

<sup>68</sup> Rozsudek NSS ze dne 21.9.2007, sp. zn. 5 Afs 148/2006.

<sup>69</sup> WACHTLOVÁ, Lucie a Jan SLANINA. *Zákon o spotřebitelském úvěru: Komentář*. 1. vyd. Praha: C.H. Beck, 2011, s. 30 - 31. ISBN 978-80-7400-118-5.

<sup>70</sup> *Ibid.*, s. 31.

<sup>71</sup> Ust. § 12 zákona č. 21/1992 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

<sup>72</sup> Ust. § 20 odst. 2 písm. a) zákona č. 145/2010 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

sociálního zabezpečení a jiné ekonomické důsledky – již bylo koneckonců v historii několikrát patrné, že takovýto jev může být jedním z podpůrných spouštěčů ekonomické krize.

Zákon neopomíná ani předčasné splacení úvěru spotřebitelem, upravené již v zákoně č. 321/2001 Sb. Spotřebitel může úvěr splatit kdykoli během doby trvání úvěru a jeho celkové náklady na úvěr mají být v takovém případě poměrně sníženy.<sup>73</sup> Náklady na úvěr se pak dle § 3 písm. e) zákona rozumí všechny náklady zahrnující úroky, provize a daně, které musí spotřebitel v souvislosti s úvěrem uhradit. Věřitel má pak dle druhého odstavce ustanovení § 15 nárok na náhradu nutných a objektivně odůvodněných nákladů. Takovými se rozumí třeba zpracování žádosti spotřebitele o úvěr, naopak nejedná se o ušlý zisk. To představuje změnu oproti dřívějšímu zákonu č. 321/2001 Sb., dle kterého věřitel ušlý zisk zahrnoval do plateb, které musel spotřebitel při předčasném splacení úvěru uhradit. Ten totiž v § 11 uváděl, že „*v případě předčasného splacení má spotřebitel nárok na snížení plateb se spotřebitelským úvěrem souvisejících o takovou částku, aby splacením spotřebitelského úvěru před dobou splatnosti nezískal žádný z účastníků smlouvy nepřiměřený prospěch na úkor dalších účastníků.*“ Takováto formulace však ve výsledku jasně vyznívala ve prospěch věřitele a neposkytovala spotřebiteli žádnou výhodu z předčasně splaceného úvěru – ve výsledku na platbách věřiteli zaplatil téměř tolik, kolik by hradil, i kdyby úvěr předčasně nesplatil.

Dohled nad dodržováním ustanovení zákona o spotřebitelském úvěru je pověřena Česká obchodní inspekce všude tam, kde jej nevykonává Česká národní banka.<sup>74</sup> Dohled nad věřitelem je svěřen vždy pouze jedné z institucí – narozdíl od dřívějšíka, kdy některé spadaly pod oblast dohledu ČNB a zároveň podléhaly ČOI např. v oblasti reklamy. V současnosti ČNB vykonává dohled např. nad bankami, pobočkami zahraničních bank, družstevními záložnami, platebními institucemi, poskytovateli platebních služeb, obchodníky s cennými papíry a dalšími osobami, o nichž tak stanoví zákon o podnikání na kapitálovém trhu.

Je podstatné uvést, že podkladem pro tento zákon jsou především evropské předpisy – především směrnice o smlouvách o spotřebitelském úvěru ze dne 23. dubna 2008. Níže je obsah této směrnice stručně shrnut.

---

<sup>73</sup> Ust. § 15 zákona č. 145/2010 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

<sup>74</sup> *Ibid.*, § 19.

**a) Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/48/ES o smlouvách o spotřebitelském úvěru ze dne 23. dubna 2008**

Úprava spotřebitelského úvěru se v evropských právních předpisech objevila již v roce 1986 – shrnovala ji směrnice 87/102/ES. Jejím cílem byla minimální úroveň harmonizace umožňující členským státům přijmout ve svých vnitrostátních předpisech přísnější opatření. Trh se spotřebitelskými úvěry prošel za tu dobu výraznou proměnou, ať již se jedná o nabízené služby či chování spotřebitelů. Tato původní směrnice byla přijata v době, kdy v mnoha zemích bylo využívání spotřebitelského úvěru poměrně omezené a formy, v nichž byl úvěr poskytován, byly celkem jednoduchého charakteru. Hlavním motivem pro její přijetí bylo vytvoření jednotného trhu týkající se spotřebitelského úvěru. Výše zmíněná volnost, kterou dostaly státy v možnosti zavést opatření přísnější než ta stanovená směrnicí vyústila v to, že mezi jednotlivými členskými státy narůstaly výrazné rozdíly. Tato nesourodost se projevovala v oblasti ochrany spotřebitele především ve chvíli, kdy se jednalo o úvěrové transakce s přeshraničním prvkem.<sup>75</sup>

Nová směrnice z roku 2008 byla přijata po dlouhém vyjednávání trvajícím téměř 6 let.<sup>76</sup> Hlavním účelem této směrnice bylo prohloubení ochrany spotřebitelů a harmonizace právních předpisů členských států Evropské unie, aby se zjednodušilo poskytování přeshraničních služeb. Oproti první směrnici, jež ponechávala státům volnost úvahy co do míry transpozice, nová směrnice se již snaží o plnou harmonizaci – minimálně v těch klíčových oblastech, které zaručují spotřebitelům možnost využívat jednotnou vysokou úroveň ochrany v rámci jednotného trhu v oblasti spotřebitelského úvěru. Komise EU tak po prostudování již dříve existujících předpisů vytyčila klíčové oblasti, přičemž ostatní ponechala k úpravě jednotlivým národním zákonodárcům. Výsledkem této revize byl závěr stanovený v konkrétních obrysech: zvýšení transparentnosti a efektivnosti trhu se spotřebitelskými úvěry tak, aby spotřebitelé mohli pohodlně zhodnotit a porovnat jednotlivé úvěrové produkty také z jiných členských států na základě jednotných kritérií.<sup>77</sup> Plně harmonizované tak dle směrnice mají být

---

<sup>75</sup> VANDONE, Daniela. *Consumer Credit in Europe: Risks and Opportunities of a Dynamic Industry*. Springer, 2009. s. 100. ISBN 978-3-7908-2100-0.

<sup>76</sup> Consumer Credit Directive. *Eurofinas: Specialised Consumer Credit Providers in Europe* [online]. 2013 [cit. 2013-10-29]. Dostupné z WWW: <<http://www.eurofinas.org/index.php?page=ccd>>.

<sup>77</sup> VANDONE, Daniela. *Consumer Credit in Europe: Risks and Opportunities of a Dynamic Industry*. Springer, 2009. s. 101. ISBN 978-3-7908-2100-0.

povinnost poskytnout relevantní informace, povinnosti posoudit úvěryschopnost spotřebitele, práva vyplývající ze spotřebitelských smluv a oblast upravující postavení věřitelů a zprostředkovatelů úvěrů.

Směrnice se však nevztahuje na úvěrové smlouvy zajištěné hypotékou, jejichž účelem je nabytí pozemku i budovy nebo ty, kde je celková výše úvěru nižší než 200 EUR. Dále není aplikovatelná na úvěrové smlouvy, dle nichž je úvěr poskytnut bez úroků, bez poplatků či umožňující přečerpání, stejně jako smlouvy uzavírané s investičními podniky, jež se vztahují na splacení či zajištění dluhu, nebo které jsou výsledkem soudního rozhodnutí.

Dle směrnice musí poskytovatel či zprostředkovatel úvěru poskytnout spotřebiteli rozsáhlé předmluvní informace o úvěru. Jedná se především o údaje o výši úvěru, o tom, na jakou dobu se bude úvěrová smlouva uzavírat, výši úrokových sazeb, výši, počet a četnost plateb, o výši záruky, o smluvních povinnostech, důsledcích opomenutí plateb a prodlení či právech spotřebitelů.<sup>78</sup>

Spotřebitel má naopak právo na odstoupení od smlouvy bez uvedení důvodu ve lhůtě do 14 dnů od uzavření smlouvy, a na předčasné splacení svých závazků. Právo na odstoupení od smlouvy sjednávající spotřebitelský úvěr je v zákoně o spotřebitelském úvěru implementováno v podobě ustanovení § 11. Poskytovaná lhůta sloužící k úvaze spotřebitele je novinkou – předchozí zákon č. 321/2001 Sb., o některých podmínkách sjednávání spotřebitelského úvěru takovéto ustanovení neobsahoval. Pokud se spotřebitel rozhodne od smlouvy odstoupit, je povinen o tom věřitele informovat písemně nejpozději v poslední den lhůty (platí přitom, že stačí, aby bylo oznámení o rozhodnutí odstoupit od smlouvy v poslední den lhůty odesláno – v tom spočívá odlišnost od lhůt uvedených v občanském zákoníku).<sup>79</sup> Někteří odborníci na danou problematiku nesouhlasí s požadavkem písemnosti a odvolávají se na to, že směrnice sama takovýto požadavek na formu neobsahuje.<sup>80</sup> Směrnice však uvádí, že spotřebitel je povinen oznámit svůj úmysl ohledně odstoupení od smlouvy způsobem,

---

<sup>78</sup> Spotřebitelský úvěr. *Europa: Přehledy právních předpisů EU* [online]. 2009 [cit. 2013-10-24].

Dostupné z WWW:

<[http://europa.eu/legislation\\_summaries/internal\\_market/single\\_market\\_capital/co0001\\_cs.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/internal_market/single_market_capital/co0001_cs.htm)>.

<sup>79</sup> WACHTLOVÁ, Lucie a Jan SLANINA. *Zákon o spotřebitelském úvěru: Komentář*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2011, s. 131. ISBN 978-80-7400-118-5.

<sup>80</sup> HULMÁK, M. Práva a povinnosti věřitele při poskytování spotřebitelského úvěru. *Jurisprudence*. 2010, č. 7., s. 11.

jež je v souladu s ustanoveními vnitrostátního práva. Stát tedy může sám stanovit požadavek na formu.

### ***2.3 Změny v oblasti právní ochrany klienta finančních služeb v důsledku rekodifikace soukromého práva***

Jak již bylo řečeno v úvodu této práce, oblast soukromého práva prochází podstatnými změnami – od začátku ledna 2014 nabyde účinnosti kromě jiného nový občanský zákoník, zákon o obchodních korporacích a zákon o mezinárodním právu soukromém. Finanční právo stojí na pomezí práva soukromého a veřejného. Jelikož je téma této práce zaměřené na ochranu klienta ve smyslu spotřebitele, je úprava obsažena také v mnoha soukromoprávních předpisech, jak je již ostatně uvedeno výše. Tato práce se zabývá rozbohem právního stavu s účinností ke konci roku 2013, nicméně považují za vhodné pouze velmi stručně shrnout a uvést pár změn, které by se mohly právní ochrany drobného klienta finančních služeb týkat.

#### **2.3.1 Jednostranná změna obchodních podmínek**

Změny doprovázející obchodní podmínky jsou pro téma této práce podstatné především z hlediska smluv uzavíraných mezi bankami a klienty. V současnosti účinný občanský zákoník vylučuje jednostrannou změnu smlouvy. Změna podmínek musí být druhou stranou vždy přijata. Z ustanovení § 1752 NOZ lze vyvodit, že za splnění určitých podmínek je jednostranná změna obchodních podmínek možná. Jedná se především o smlouvy, které zavazují dlouhodobě a ve kterých se jedná o opětovné plnění stejného druhu. V oblasti bankovníctví lze předpokládat, že se jedná o smlouvy o vedení účtu či o kontokorentních úvěrech. Není však jisté, zda by to dopadalo i na úvěrové smlouvy. Další podmínkou pro jednostrannou změnu je tzv. „rozumná potřeba“ takovéto změny. Provést ji také bude možné pouze pod podmínkou, že druhá strana dostane možnost se se změnou seznámit, odmítnout ji a smlouvu vypovědět. Lze předpokládat, že v oblasti bankovníctví nejspíše k podobným změnám nebude docházet příliš často.<sup>81</sup>

---

<sup>81</sup> TOPINKA, Jan, Zuzana BENIAKOVÁ a Monika DRÁPALOVÁ. *Rekodifikační novinky: Jednostranná změna obchodních podmínek po rekodifikaci* [online]. 2012[cit. 2013-10-31]. Dostupné z WWW: <[http://www.havelholasek.cz/images/stories/publikace/rekodifikacni\\_news\\_cz\\_2012\\_12.pdf](http://www.havelholasek.cz/images/stories/publikace/rekodifikacni_news_cz_2012_12.pdf)>.

### 2.3.2 Ochrana spotřebitele

Obecná ochrana spotřebitele nepřináší mnoho nového, neboť vychází z evropských směrnic již včleněných do českého právního řádu. Nový občanský zákoník uvádí v ustanovení § 3016, že jeho úpravou nejsou nijak dotčena ustanovení jiných právních předpisů o ochraně spotřebitele. Jisté změny však přináší oblast speciální ochrany spotřebitele, např. u smluv uzavíraných na dálku. Je vynechán demonstrativní výčet prostředků umožňující komunikaci na dálku a zpříšňují se podmínky pro podnikatele, za kterých může začít plnit ve lhůtě pro odstoupení.<sup>82</sup>

Dále na podnikateli leží důkazní břemeno prokázání splnění informační povinnosti - navíc pokud podnikatel údaje o např. poplatcích spotřebiteli neposkytne, není ten pak povinen je hradit.

Nový občanský zákoník obsahuje také samostatný pododdíl věnovaný finančním službám – v zásadě zůstává úprava stejná jako v nyní účinném zákoně. Za upozornění snad stojí ustanovení uvádějící, že pokud podnikatel uvedl klamavý údaj, umožňuje spotřebiteli odstoupit od smlouvy do tří měsíců od okamžiku, kdy se o tom dozvěděl, či se dozvědět měl a mohl.

### 2.3.3 Odpovědnost za škodu způsobenou informací nebo radou

Za zmínku stojí v nové úpravě ustanovení, které se ve starém občanském zákoníku vůbec nevyskytovalo. Škoda způsobená informací nebo radou je upravena v § 2950 a uvádí, že ten kdo se hlásí k určitému stavu či povolání nebo jiným způsobem vystupuje jako odborník, je povinen nahradit škodu, pokud ji způsobí neúplnou nebo nesprávnou informací či škodlivou radou danou za odměnu v záležitosti svých znalostí či dovedností. Jinak vzniká povinnost škodu uhradit, pokud ji někdo informací či radou zapříčinil vědomě. Lze očekávat, že toto ustanovení bude mít v oblasti poskytování finančních služeb dopad především na činnost finančních poradců. Přestože jejich činnost je poměrně obsáhle upravena v jednotlivých právních předpisech - např. v oblasti pojišťovnictví, jistá změna může nastat v množství klientů, kteří se budou domáhat soudní cestou náhrady škody.

---

<sup>82</sup> EICHLEROVÁ, Kateřina. Typologie vztahů dle nového občanského zákoníku a jejich specifika. *Výjezdní seminář z obchodního práva* [online]. 2012 [cit. 2013-10-31]. Dostupné z WWW: <<http://seminar-v-peci.cz/typologie-vztahu-dle-noveho-obcanskeho-zakoniku-a-jejich-specifika/>>.



#### **2.3.4 Ostatní ustanovení NOZ**

Za nepřímé instituty ochrany spotřebitele jako slabší strany lze do jisté míry považovat též ustanovení § 1765 (změna okolností), dále § 1793 (neúměrné zkrácení), § 1796 (lichva), jakož i § 1805, odst. 2 – ztráta práva požadovat úroky převyšující jistinu.

### 3. Instituty zajišťující ochranu klienta finančních služeb

Zatímco předchozí kapitoly byly věnovány vymezení pojmů a právním pramenům, ve kterých je obsažena úprava ochrany klientů finančních služeb, tuto kapitolu jsem se rozhodla zaměřit na dva konkrétní instituty, které tuto ochranu především zajišťují či poskytují. Kapitola je rozdělena na dvě podkapitoly – na pojištění vkladů a bankovní tajemství. Hlavním důvodem, proč je tato kapitola zaměřena právě na tyto dva pododdíly, je jejich aplikovatelnost na většinu institucí, o jejichž službách tato práce pojednává. Dalším faktorem je také váha, kterou v oblasti ochrany klienta finančních služeb mají. Ačkoliv obecný pojem ochrany klienta je jistě komplexnější a zahrnuje toho více (např. informační povinnost, kterou instituce vůči klientovi mají), přeci jen pojištění vkladů a bankovní tajemství (také s ním spojená povinnost mlčenlivosti) jsou v očích veřejnosti pilíři, bez jejichž podpory by se zcela zhroutila důvěra ve finanční trh. V následujících podkapitolách je proto představena důkladnější analýza těchto právních institutů.

#### 3.1 Pojištění vkladů

Významným institutem chránícím klienty finančních institucí, v tomto případě především bank, družstevních záložen a dalších úvěrových institucí, je pojištění vkladů. Primárním cílem je ochrana vkladatelů v případě úpadku instituce.<sup>83</sup> Jedná se o v současné době nezbytný prvek ochrany klienta finančních institucí, který je funkční ve všech vyspělých státech a který je státem garantován.<sup>84</sup> I v takovýchto případech se ovšem najdou výjimky – přestože většina vyspělých států se může prezentovat tím, že systém pojištění vkladů mají, např. v případě Nového Zélandu tomu tak není. Novozélandský finanční systém je prostý tohoto institutu a pojištění vkladů tam není povinné.<sup>85</sup>

Ochrana drobného klienta coby vkladatele se jeví jako primární cíl pojištění vkladů, který jde ruku v ruce se zajištěním stability v bankovním sektoru. Dalším

---

<sup>83</sup> BLAŽEK, Jiří a Jiří KLEIN. *Bankovnictví*. Brno: Masarykova univerzita - Právnická fakulta a nakladatelství Doplněk, 1997, s. 41. ISBN 80-210-1715-5.

<sup>84</sup> REVENDA, Zbyněk a kolektiv. *Peněžní ekonomie a bankovnictví*. 3. vyd. Praha: Management Press, 2002, s. 383. ISBN 80-7261-031-7.

<sup>85</sup> GARCIA, Gillian G. H. *Deposit Insurance: Actual and Good Practices*. 1. vyd. Washington D.C.: International Monetary Fund, 2000, s. 1. ISBN 1-55775-948-0.

faktorem, který je jakousi pozitivní externalitou, je však také zvýšení konkurenceschopnosti – malé banky tak díky takovému systému snesou srovnání s bankami velkými, které se často v očích především laické veřejnosti jeví jako bezpečnější (ačkoli ve stínu událostí v důsledku finanční krize, jež započala na podzim roku 2008, lze zřetelněji vnímat, že takovýto názor je přinejmenším neopodstatněný).

System pojištění vkladů může mít různé formy – v některých případech je pojištění poskytováno státem, jindy bankami, někdy se pak může jednat o kombinaci obojího. Zajímavostí však je, že v různých národních systémech je dáván důraz na odlišné aspekty ochrany – zatímco ve Spojených státech amerických je dáván důraz přednostně na ochranu bankovního systému, v Evropě je hlavním motivem ochrana spotřebitele. Vkladatelé totiž dle tohoto postoje potřebují větší ochranu ze dvou důvodů. Zaprvé mají vkladatelé často významnou část svého majetku uloženou v bankách a obdobných finančních institucích. Zadruhé pro drobné klienty, kteří tvoří převážně laickou veřejnost, je poměrně obtížné udržet si přehled o tom, která finanční instituce je nejbezpečnější a nejspolehlivější. Významným faktorem je také obtížnost a komplikovanost finančního sektoru, která není vždy snadno pochopitelná pro široké spektrum spotřebitelů. Ti mohou dobře rozumět úrokovým mírám a různým poplatkům, zřídka však mohou posoudit riziko např. hrozící insolvence. Z těchto dvou důvodů se proto ochrana vkladatelů jeví jako nadměrně důležitá.<sup>86</sup>

Pojištění vkladů spočívá v záruce vyplacení náhrady klientovi v případě neschopnosti instituce vyplácet u ní umístěné vklady. Pojištěny jsou pohledávky z vkladů fyzických i právnických osob bez ohledu na to, zda jsou rezidenty či nikoliv. Vklady jsou pojištěny také bez ohledu na měnu, ve které jsou uloženy, pokud splňují podmínky identifikace vkladatele. Pojištěny jsou též pohledávky z vkladů evidované jako kreditní zůstatky na účtech či vkladních knížkách u instituce přijímající vklad. V českém právním řádu se však nevztahuje na pohledávky ze směnek a jiných cenných papírů, pohledávky z vkladů bank, státních fondů, zdravotních pojišťoven a jiných finančních institucí, či pohledávky z vkladů zahrnutých bankou do jejího základního kapitálu.<sup>87</sup>

---

<sup>86</sup> CATWRIGHT, Peter. *Consumer Protection in Financial Services*. London: Kluwer Law International, 1999, s. 128 - 129. ISBN 90-411-9717-6.

<sup>87</sup> BAKEŠ, Milan a kolektiv. *Finanční právo*. 4. vyd. C.H.Beck, 2006, s. 693 - 694. ISBN 80-7179-431-7.

### 3.1.1 Evropská úprava pojištění vkladů

Na úrovni EU je problematika pro tuto oblast upravena směrnicí Evropského parlamentu a Rady 94/19/ES ze dne 23. prosince 1993 o systémech pojištění vkladů – „Deposit Guarantee Schemes“ (dále jen DGS coby garanční schémata v bankovníctví). Pojištění vkladů je považováno za podstatný prvek realizace vnitřního trhu. Účelem harmonizace je pak zabezpečit, aby platby z pojištění vypočtené na základě harmonizované úrovně byly zajištěny. Hlavním požadavkem směrnice je, aby každá úvěrová instituce (tj. podnik, jehož činnost spočívá v přijímání vkladů nebo jiných splatných peněžních prostředků od veřejnosti a poskytování úvěrů na vlastní účet), která chce přijímat vklady, byla členem systému pojištění vkladů. Ke splnění požadavku směrnice musí každý členský stát zavést na svém území a úředně uznat jeden či více systémů pojištění vkladů. Úvěrová instituce však za dodržení předpokladu splnění určitých podmínek může být zproštěna povinnosti účasti na některém ze systémů pojištění vkladů, pokud se účastní jiného systému, který zajišťuje provozuschopnost zúčastněných institucí. Součástí směrnice jsou také opatření, která je nutné přijmout v případě neplnění povinností instituce coby účastníka systému povinného pojištění vkladů. Dále je v ní ustanoveno, že i v případě, že je instituci odebrána licence umožňující činnost poskytovatele úvěrů, jsou vklady uložené přede dnem odnětí chráněny. Směrnice určuje také výši pojištění – původně dosahovalo pojištění výše 20 000 EUR, následně bylo zvýšeno až na 50 000 EUR. Směrnice prošla změnou v roce 2008 (provedeno směrnicí 2009/14/ES) a v současné chvíli dosahuje výše pojištění 100 000 EUR, přičemž se jedná o souhrn všech vkladů, které vkladatel u úvěrové instituce uložil. Tato výše pojištění je určena jako maximální. Směrnice zakotvuje také povinnost úvěrové instituce vyplatit vkladateli jeho pohledávku do dvaceti pracovních dnů ode dne, kdy bylo orgánem vykonávajícím dohled nad institucí zjištěno, že vklady nejsou disponibilní. Tato lhůta může být v mimořádných případech prodloužena o deset pracovních dnů.<sup>88</sup>

Právě tato směrnice je implementována pomocí zákona o bankách, na jehož základě byl vytvořen Fond pojištění vkladů. Ten poskytuje ochranu vkladům klientů

---

<sup>88</sup> Systémy pojištění vkladů. *Evropa: Přehledy právních předpisů EU* [online]. 2009 [cit. 2013-06-23]. Dostupné z WWW: <[http://europa.eu/legislation\\_summaries/internal\\_market/single\\_market\\_services/financial\\_services\\_banking/124012b\\_cs.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/internal_market/single_market_services/financial_services_banking/124012b_cs.htm)>.

bank, pojišťoven, stavebních spořitelén a družstevních záložen.<sup>89</sup> Pobočky zahraničních bank využívající výhod jednotné evropské licence dle právních předpisů EU se na uvedená ustanovení zákona o bankách vztahují, právě pokud se připojíte u Fondu pojištění vkladů.<sup>90</sup> Ustanovení § 411 zákona o bankách se uplatňuje na případy, kdy pobočka zahraniční banky dobrovolně připojíte vklady u této pobočky v garančním systému fondu takovým způsobem, aby byla dorovnána nižší částka, do jejíž výše jsou pohledávky z vkladů pojištěny v domovském systému banky. Připojíte musí být dojednáno takovým způsobem, aby nepřesahovalo částku 100 000 EUR. V souladu s DGS však nelze v jednotlivých členských státech poskytnout vyšší míru ochrany, než jaká je v nich stanovena. Pro pobočky zahraničních bank se sídlem mimo EHS je stanoveno, že pokud v jejich domovském garančním systému je míra poskytované ochrany nižší, mají povinnost zapojit se do garančního systému fondu v plném rozsahu. V odborné literatuře se pak lze setkat s názorem, že první dva odstavce ustanovení § 411 tak do jisté míry ztrácejí význam.<sup>91</sup>

Co se vyhlídek do budoucnosti z evropské perspektivy týče, uvažuje se o společném systému pojištění vkladů pro členské státy, ačkoliv je nutné poznamenat, že se pravděpodobně nebude jednat o záměr uskutečnitelný v dohledné době. Takovýto společný systém by měl být nezávislý na Evropské centrální bance a zároveň by měl představovat logické vyústění činnosti Evropské bankovní unie, na jejíž vytvoření se v současnosti pracuje a která se zdá být nezbytnou pro fungování eurozóny. Důvodem vytvoření bankovní unie je pak především propad mezi tím, jak finanční sektor ve skutečnosti funguje (tedy především na nadnárodní úrovni), a jakým způsobem jsou nastaveny regulace a dohled, jejichž principy stojí na základech národních. Budoucí podoba bankovní unie by tak měla spočívat na třech pilířích, z nichž prvním by byl společný bankovní dohled, druhým společná pravidla pro ozdravení a restrukturalizaci bank a třetím právě společný systém pojištění vkladů.<sup>92</sup>

---

<sup>89</sup> Agendy: Garanční schémata. *Ministerstvo financí České republiky: Finanční stabilita a dohled* [online]. 2013 [cit. 2013-05-02]. Dostupné z WWW: <[http://www.mfcr.cz/cps/rde/xchg/mfcr/xsl/ft\\_fsd\\_agendy.html#55196](http://www.mfcr.cz/cps/rde/xchg/mfcr/xsl/ft_fsd_agendy.html#55196)>.

<sup>90</sup> Ust. § 41m, odst. 1 zákona č. 21/1992 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

<sup>91</sup> PIHERA, Vlastimil, Aleš SMUTNÝ a Pavel SÝKORA. *Zákon o bankách: Komentář*. 1. vyd. Praha: C.H. Beck, 2011, s. 390. ISBN 978-80-7400-389-9.

<sup>92</sup> Bankovní unie může být prvním krokem k evropské federaci. *EurActiv.cz* [online]. 29.4.2013 [cit. 2013-11-14]. Dostupné z WWW: <<http://www.euractiv.cz/cr-v-evropske-unii/analyza/bankovni-unie-muze-byt-prvnim-krokem-k-evropske-federaci-010793>>.

Byla to především finanční krize, která vzešla z bankovního sektoru v roce 2008, která oživila potřebu projednat takový nadnárodní model společného pojištění vkladů. Základem pro jeho vybudování je prohlubování harmonizace a dosažení prakticky stejné úrovně a míry ochrany ve všech členských státech.

### 3.1.2 Česká právní úprava

Všechny neanonymní vklady fyzických a právnických osob jsou tedy v ČR pojištěny, což platí jak pro vklady vedené v českých korunách i v cizí měně. Problematika pojištění pohledávek z vkladů je podrobně upravena v zákoně č. 21/1992 Sb. o bankách, ve znění pozdějších předpisů, konkrétně jim je věnována část třináctá zákona, § 41a–41o. Tato úprava se vztahuje i na družstevní záložny. Předmětem pojištění nejsou krom výše institucí uvedených ve výčtu výše také vklady poboček zahraničních bank. Co se posledně jmenovaných týče, nemusí se účastnit systému pojištění pohledávek z vkladů, pokud o tom informují Českou národní banku a prokáží, že ten systém pojištění vkladů, kterého se účastní, zaručuje oprávněným osobám alespoň takový stupeň ochrany, jaký je požadován v souladu s právní úpravou EU.<sup>93</sup>

Banky a družstevní záložny jsou do fondu povinny přispívat ve výši 0,04 % z objemu pohledávek pojištěných vkladů, tedy výše pohledávek za bankou, jichž se mohou vkladatelé domáhat. Příspěvek je vypočítáván každého čtvrt roku se splatností do konce měsíce následujícího po kalendářním čtvrtletí, za který je vypočítán. Stavební spořitelny přispívají do fondu ve výši 0,02 % z průměru pojištěných pohledávek z vkladů za kalendářní čtvrtletí, přičemž průměr je vypočítán z vkladů k poslednímu dni každého kalendářního měsíce v daném čtvrtletí. Příspěvek je snižován o tři čtvrtiny v souladu s ustanovením § 41c odst. 8 BankZ, pokud objem prostředků fondu dosáhne 1,5 % celkového objemu pohledávek z vkladů pojištěných u fondu.

Fond pojištění vkladů poskytuje vkladatelům ochranu, aniž by o ni museli nějakým způsobem žádat; vklad je pojištěn ve chvíli, kdy vkladatel uzavře smlouvu s úvěrovou institucí.

Problematika a případné otázky vyvstávající v souvislosti s činností fondu pojištění vkladů upřesňuje judikatura. V rozsudku Nejvyššího soudu se praví, že fond

---

<sup>93</sup> Ust. § 411, odst. 1 zákona č. 21/1992 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

neslouží pouze k mechanickému vyplácení náhrad dle příslušných pokynů bez jakéhokoli přezkoumávání a hodnocení požadavků na vyplacení, ale má také povinnost vymáhat vrácení vyplacených prostředků, které byly vyplaceny, ale pro jejich výplatu nebyly splněny stanovené předpoklady.<sup>94</sup> Tento závěr podporuje dřívější rozsudky stanovující, že vyplácení náhrad bez splnění zákonem stanovených předpokladů zakládá ze strany fondu nárok na vydání bezdůvodného obohacení.<sup>95</sup>

### 3.1.3 Morální hazard a jiné potencionální nevýhody pojištění vkladů

Ačkoliv je pojištění vkladů pochopitelně nutností, z řad ekonomů se ozývají také hlasy zastávající názor, že přílišná ochrana vkladatele není až tak přínosná, jak by se mohlo na první pohled zdát. Prvním takovým argumentem je morální hazard – ten se projevuje zvyšováním rizikovosti operací ze strany klientů i finančních institucí. Pojem morálního hazardu lze zjednodušeně shrnout jako archetypální situaci, která vychází z určitého vzorce chování – pokud je lidem slíbena platba či plnění jiného druhu poskytující nějakou výhodu, lidé změní své chování a přizpůsobí jej takovým způsobem, aby zvýšili pravděpodobnost jevu, za jehož podmínek k plnění dojde.<sup>96</sup> Typickým příkladem je jednání osoby, jejíž věci jsou pojištěny. Taková osoba bude méně opatrná a dbalá toho, aby k poškození jejích věcí nedošlo, v krajním případě dokonce může usilovat o jejich poškození. Podobným způsobem se mění chování vkladatelů. Pokud jsou totiž jejich vklady pojištěny, vkladatelé nemusí až tak rozlišovat mezi finanční institucí poskytující služby dobré a tou, jejíž služby až tak kvalitní nejsou. Banku či záložnu si pak volí nikoliv na základě důvěryhodnosti, ale na základě úrokových sazeb, které instituce nabízí. Zpravidla pak platí, že čím vyšší úroky banka nabízí, tím vyšších výnosů musí dosahovat a tím rizikovější operace provádět. Ztráty pojištěných vkladatelů však hradí Fond pojištění vkladů, a tudíž se banky nemusí obávat ani masového výběru vkladů v případě poklesu důvěry klientů.

Na druhou stranu je nutné zdůraznit, že morálnímu hazardu lze předcházet, pokud budou dodržována určitá pravidla. První takovou zásadou je transparentnost systému pojištění vkladů. Musí být zřetelně uvedeno a vysvětleno, co se považuje za

---

<sup>94</sup> Rozsudek NS ze dne 22.12.2010, sp. zn. 32 Cdo 4429/2010.

<sup>95</sup> Rozsudek NS ze dne 24.7.2009, sp. zn. 23 Cdo 3928/2007.

<sup>96</sup> CATWRIGHT, Peter. *Consumer Protection in Financial Services*. London: Kluwer Law International, 1999, s. 130. ISBN 90-411-9717-6.

pojištěný vklad, a o své situaci musí finanční instituce informovat orgán vykonávající dohled a ve srozumitelné míře a v rámci, který zákon dovoluje, také veřejnost. Samozřejmostí je také určitost ustanovení v právních předpisech, jež se vkladů a jejich pojištění týkají.<sup>97</sup>

Druhým argumentem je tzv. nepříznivý výběr – dle ekonomů se zvyšuje pravděpodobnost vstupu rizikových subjektů do oblasti bankovníctví. Ty se zaměřují výhradně na vysoce rizikové operace, přičemž je k tomu povzbuzuje skutečnost, že díky pojištění vkladů k hromadným výběrům vkladů nedochází. Nepříznivému výběru však lze předcházet požadavkem na vysoký základní kapitál.<sup>98</sup>

Bez ohledu na výše popsaný úhel pohledu je nesporné, že pojištění vkladů má v oblasti ochrany klienta finančních služeb naprosto klíčový význam a zajišťuje hladký chod finančních institucí díky jistotě klientů, že o své vklady nemusí mít obavy.

### **3.2 Bankovní tajemství a povinnost mlčenlivosti**

Jedním z dalších významných institutů ochrany klienta finančních institucí je povinnost mlčenlivosti. S ní souvisí bankovní tajemství, které lze zjednodušeně vysvětlit jako povinnost všech zaměstnanců bank a členů jejích orgánů přistupovat důvěrně k věcem týkajících se klientů. Lze říci, že bankovní tajemství je jedním typem všeobecné povinnosti mlčenlivosti, jíž jsou do určité míry stanovené jednotlivými právními předpisy vázány všechny finanční instituce ve vztahu ke svým klientům. Povinnost mlčenlivosti je tak pojmem širším. Mlčenlivost v sobě zakotvuje povinnost osob nehovořit či jiným způsobem nijak nezveřejňovat informace, se kterými se setkali v době výkonu své funkce či povolání. Mlčenlivost se týká nejen skutečností týkajících se klientů instituce, ale také jiných služebních záležitostí, které se jakkoli dotýkají zájmů samotné instituce. Tato povinnost trvá i po skončení výkonu povolání či zániku funkce. Jak je popsáno níže, bankovní tajemství stojí především na základě soukromoprávním. Povinnost mlčenlivosti nachází svůj odraz v právu veřejném, je také úzce spojeno s otázkou dohledu, neboť zavazuje i instituce dohled vykonávající – jenž

---

<sup>97</sup> GARCIA, Gillian G. H. *Deposit Insurance: Actual and Good Practices*. 1. vyd. Washington D.C.: International Monetary Fund, 2000, s. 10. ISBN 1-55775-948-0.

<sup>98</sup> REVENDA, Zbyněk a kolektiv. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. 3. vyd. Praha: Management Press, 2002, s. 383. ISBN 80-7261-031-7.



v oblasti finančních institucí náleží ČNB.<sup>99</sup> V případě bankovního tajemství se jedná v podstatě již o vlastní značku profesionální povinnosti mlčenlivosti. Žádná z informací, které banka získá z právního poměru vzniklého mezi ní a klientem nesmí být použita ku prospěchu toho, kdo má k informaci přístup, ani nesmí být předána dalším osobám či jinak zveřejněna.<sup>100</sup>

Bankovní tajemství je institutem, který je zaveden ve většině zemí. Jeho původ lze odvodit z občanského závazkového práva a je výsledkem svobody garantované smluvním stranám právními předpisy. Převládá v něm soukromoprávní aspekt vyplývající z ujednání obsažených ve smlouvě uzavřené mezi stranami.<sup>101</sup> Jak již bylo řečeno výše, vymahatelnost dodržování bankovního tajemství je zajištěna právem občanským, dokud nedojde na situace, které ve veřejném zájmu vyžadují porušení bankovního tajemství. Ústavněprávní aspekt však dle názoru některých příslušníků též nelze popřít – kořeny lze hledat v právu na ochranu osobnosti a soukromí.<sup>102</sup>

Z této zásady tak můžeme vyzorovat existenci určitých výjimek spočívajících ve sdělování údajů jinak bankovním tajemstvím chráněných; jedná se např. o sdělování informací orgánům, které jsou pověřeny dohledem nad institucí, v případě soudního procesu si pak soud může písemně vyžádat informace následně uplatněné v občanském soudním řízení. Stejně tak mohou být informace jinak chráněné sděleny orgánu činnému v trestním řízení či správci daně v řízení daňovém, pokud je o ně zažádáno v souladu s odpovídajícími právními předpisy.<sup>103</sup>

### 3.2.1 Česká právní úprava bankovního tajemství

Bankovní tajemství podrobně upravuje § 38 zákona o bankách (dále též „BankZ“). Uvádí, že se vztahuje na všechny peněžní služby bank a bankovní obchody. Lze říci, že je obecným znakem bankovních služeb, nicméně je charakteristické především pro privátní bankovníctví. Odborníci specializující se na tuto právní oblast označují často bankovní tajemství za spíše vztah soukromoprávní nežli za primárně

---

<sup>99</sup> Ust. § 25a zákona č. 87/1995 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

<sup>100</sup> KOSLOWSKI, Peter. *The Ethics of Banking: Conclusion from the Financial Crisis*. Springer, 2009, s. 105. ISBN 978-94-007-0655-2.

<sup>101</sup> *Ibid.*, s. 106.

<sup>102</sup> SCHULZE, Heinrich. Confidentiality and Secrecy in the Bank-Client Relationship. In: *Juta's Business Law*. Vol. 15, Issue 3. 2007, s. 122 - 124.

<sup>103</sup> BAKEŠ, Milan a kolektiv. *Finanční právo*. 4. vyd. C.H.Beck, 2006, s. 500-501. ISBN 80-7179-431-7.

veřejnoprávní konstrukci.<sup>104</sup> Odborná literatura pak praví, že veřejné právo se nevymezuje vůči soukromoprávním institutům poskytující ochranu informacím příliš pozitivně, v případě bankovního tajemství je však respektováno díky skutečnosti, že obsahuje výčet případů, na které se nevztahuje a kdy nemůže být namítáno vůči moci veřejné.<sup>105</sup> První odstavec uvedeného ustanovení lze však modifikovat – záleží především na dohodě mezi bankou a klientem, zda se bude bankovní tajemství na veškeré informace, či pouze některé, a zda může být poskytnuto třetím osobám (bez souhlasu klienta však může být poskytnuto za podmínek stanovených zákonem, jak již bylo uvedeno výše).

Bankovní tajemství se vztahuje nejen na bankovní operace či informace o účtech, ale také na související fakta, např. jakým způsobem platba proběhla, zda klient platil kartou či nikoliv, popř. že nějaký závazek nesplnil. V komentáři k zákonu o bankách se lze dočíst, že ani skutečnost, že klient sám zveřejnil informace, na které se bankovní tajemství vztahuje, nezabavuje banku povinnosti nadále zachovávat mlčenlivost.<sup>106</sup>

Povinnost dodržovat bankovní tajemství vzniká již ve chvíli, kdy banka získá informace o klientovi, aniž by ještě byla uzavřena smlouva, a to i v případě, že by k jejímu uzavření nakonec nedošlo. I poté, co již banku a klienta neváže žádný smluvní poměr, povinnost dodržovat bankovní tajemství přetrvává.

Pro přesnou představu o konkrétním rozsahu povinnosti bankovního tajemství je nutné odlišovat ji od povinnosti mlčenlivosti, byť tyto povinnosti částečně splývají. Povinnost mlčenlivosti zavazuje zaměstnance banky a členy její dozorčí rady, s tím, že je obecně považována za povinnost širší, neboť je nástrojem ochrany zájmů banky a jejích klientů. Dodržování této zásady je pak pod dohledem představenstva banky, které je zodpovědné chránit zájem banky a za dodržování zákonem stanovených povinností, tedy i povinnosti zachování bankovního tajemství. Pracovníci banky nejsou přímo nositeli povinnosti zachování bankovního tajemství, nositelem této povinnosti je banka.<sup>107</sup>

---

<sup>104</sup> PIHERA, Vlastimil. Některé úvahy o bankovním tajemství. *Obchodněprávní revue*. 2011, 2., s. 35.

<sup>105</sup> BAKEŠ, Milan a kolektiv. *Finanční právo*. 4. vyd. C.H.Beck, 2006, s. 338. ISBN 80-7179-431-7.

<sup>106</sup> PIHERA, Vlastimil., SMUTNÝ, Aleš., SÝKORA, Pavel.: *Zákon o bankách. Komentář*. 1. vydání. Praha : C. H. Beck, 2011, s. 339. ISBN 978-80-7400-389-9.

<sup>107</sup> *Ibid.*, s. 340.

Jak vyplývá ze znění § 38, odst. 2 a 3 BankZ, povinnost zachovávat bankovní tajemství není absolutní. Banka samozřejmě může poskytovat všechny informace, které ČNB potřebuje k výkonu dohledu, stejně tak nesmí bankovní tajemství bránit podání trestního oznámení, pokud banka shledá, že zákon byl porušen a k podání je důvod (na rozdíl od jiných orgánů však zákon nezakládá povinnost bank trestní oznámení podat, zaměstnanci jsou však povinni nahlásit jednání, které by mohlo být trestným činem, v případě podezřelého obchodu pak banka musí nahlásit tuto skutečnost Finančnímu analytickému útvaru Ministerstva financí). Bez ohledu na možnost podání trestního však banka samovolně nemůže informovat finanční úřad o možném daňovém úniku.<sup>108</sup>

Třetí odstavce se věnuje průlomu bankovního tajemství týkajícího se informací o konkrétním klientovi. Rozsah bankovního tajemství tak, jak je popisován ve druhém odstavci, je podstatně širší a může se týkat jakékoliv transakce. Orgán oprávněný k získání potřebné informace týkající se klienta se na banku obrátí s písemnou žádostí o tuto informaci. V souladu s § 38 odst. 3 písm. b) BankZ si orgán činný v trestním řízení může zažádat o jakoukoliv informaci při splnění podmínek uvedených v trestním řádu, prolomení bankovního tajemství je však banka oprávněna učinit jen na výslovné dožádání státního zástupce (který tak činí se souhlasem soudce) či předsedy senátu v případě, že obžaloba již byla podána.

V případě, že banka povinnost zachování bankovního tajemství poruší, je odpovědná za škodu v souladu s ustanovením § 373 obchodního zákoníku či § 415 a 420 občanského zákoníku. Klient také může mít nárok na přiměřené zadostiučinění, pokud příslušný orgán usoudí, že nesplněním povinnosti se banka dopustila neoprávněného zásahu do osobnostních práv klienta.

Jiné finanční instituce jsou vázány obdobným institutem jako je bankovní tajemství, který je obsažen v jednotlivých zákonech upravujících činnost těchto institucí. Zákon o podnikání na kapitálových trzích ukládá členům orgánů institucí povinnost obdobnou bankovnímu tajemství, když v § 116 hovoří o zachování mlčenlivosti. Stejnou povinnost tento zákon ukládá také investičnímu zprostředkovateli, centrálnímu depozitáři, provozovateli vypořádacího systému a organizátorovi

---

<sup>108</sup> PIHERA, Vlastimil, SMUTNÝ, Aleš, SÝKORA, Pavel: *Zákon o bankách. Komentář*. 1. vydání. Praha : C. H. Beck, 2011, s. 342. ISBN 978-80-7400-389-9.

regulovaného trhu.<sup>109</sup> Podobné ustanovení v podobě povinnosti mlčenlivosti lze najít v zákoně o družstevních záložnách. Povinnost mlčenlivosti pojišťoven a pojišťovacích zprostředkovatelů je upravena v zákoně č. 363/1999 Sb., o pojišťovnictví, pro fondy můžeme podobné ustanovení najít v zákoně č. 42/1994 Sb., o penzijním připojištění. Je nutné podotknout, že se nejedná o ustanovení, které by poskytovalo stejně vysokou míru ochrany jako bankovní tajemství, a povinnost mlčenlivosti ve výše uvedených institucích je spíše slabší.

Zákon o bankách obsahuje v již zmiňovaném § 38 také odstavec týkající se případů, kdy klienti poruší povinnost, kterou mají vůči bance, a jakým způsobem pak banka ve vztahu k bankovnímu tajemství postupuje. Banka má možnost informovat jiné banky a ústavy či veřejnost o porušení povinnosti takovým klientem, s tím že může sdělit jeho jméno (nebo název, jedná-li se o právnickou osobu) a povinnost, kterou klient zanedbal. Žádné další informace však již ze strany banky být zveřejněny nemohou. Pokud se jedná o nesplnění peněžitého závazku, který má klient vůči bance, může banka informovat jiné ústavy, až když je klient v prodlení alespoň 60 dnů. Pokud se jedná o porušení povinnosti stanovené zákonem, není tam žádná lhůta, která by banku ve sdělení uvedených informací omezovala.<sup>110</sup> V případě porušení povinností ze smlouvy vůči bance má však klient možnost uzavřít s bankou dohodu o nápravě, která musí být uzavřena do 30 dnů od porušení povinnosti. Touto dohodou pak lze předejít zveřejnění informací ze strany banky.

Ustanovení o zachování bankovního tajemství je uplatnitelné i na pobočky zahraničních bank, a to v případě, že získaly licenci v souladu s ustanovením § 5 BankZ upravujícího podmínky získání licence pro tyto pobočky. Pobočky zahraničních bank majících sídlo v některém z členských států Evropské unie mohou podnikat v ČR bez licence, pokud obdržely oprávnění ve státě jejich původu a toto povolení splňovalo podmínky stanovené právem EU. Na ty se pak nevztahuje první odstavec § 38 BankZ a úprava tohoto paragrafu se na ně aplikuje pouze v rozsahu odstavců 2 až 6. Je otázkou, proč se na pobočky evropských bank, k jejichž činnosti není potřeba udělení licence ČR, neuplatňuje první odstavec § 38, na rozdíl od licencovaných poboček zahraničních bank. Komentáře k BankZ tak nabízí vysvětlení, že se zde jednalo o snahu

---

<sup>109</sup> Ust. § 116 zákona č. 256/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

<sup>110</sup> Ust. § 38 odst. 7 zákona č. 21/1992 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

nekomplikovat případy, ve kterých by došlo k aplikaci jiného právního řádu, ve kterém by zásada bankovního tajemství nebyla uznávána. V případě smlouvy mezi klientem a zahraniční bankou totiž záleží na dohodě stran, jakým právním řádem se bude dohoda řídit. Pokud by došlo ke kolizi mezi právními řády týkající se průlomu bankovního tajemství, bude se aplikovat nařízení upravující tyto situace, pokud se jedná o smluvní vztahy – nařízení 593/2008/ES, často uváděné pod zjednodušujícím názvem Řím I.<sup>111</sup>

Co se týče podnikání banky na území jiného státu, banky jsou povinny vyhovět požadavkům stanoveným právními řády jiných států, na jejichž území podnikají, přičemž se jedná pouze o poskytování údajů související s činností banky na území toho státu.

### **3.2.2 Nadnárodní právní úprava bankovního tajemství**

V současnosti se mnozí odborníci domnívají, že institut bankovního tajemství čelí velkému tlaku. Státy se snaží bránit daňovým únikům, které se objevují s větší četností se stále jednoduššími podmínkami doprovázející kapitálové transfery. Daňové úniky se projevují coby následek neustále se zvyšujícího daňového zatížení, což poskytuje vládám států důvod ke spolupráci na mezinárodní úrovni. Ke snadnější kontrole tak přispívají i mezinárodní instrumenty jako je Vzorová dohoda OECD o mezinárodní správní spolupráci v daňových záležitostech, konkrétně je ve vztahu ke zde rozebírané problematice relevantní čl. 26 této dohody, který se zabývá výměnou informací. Evropská směrnice 2005/60/ES o předcházení zneužití finančního systému k praní peněz a financování terorismu je pak další ukázkou takové mezinárodní spolupráce. Směrnice byla v ČR transponována do zákona č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, který obsahuje ustanovení týkající se mlčenlivosti i výčet výjimek z této zásady.<sup>112</sup> Za povšimnutí také stojí, že průlomů do bankovního tajemství ze strany rozličných orgánů přibývá – v neposlední řadě se jedná např. o jedenáctý odstavec § 38 BankZ. Ten stanoví, že členské státy umožní zpracování osobních údajů poskytovateli platebních služeb a platebními systémy, pokud tak bude nutné učinit z důvodu zabránění platebním podvodům a pro usnadnění jejich případného vyšetřování. Toto ustanovení bylo

---

<sup>111</sup> PIHERA, Vlastimil, SMUTNÝ, Aleš, SÝKORA, Pavel: *Zákon o bankách. Komentář*. 1. vydání. Praha : C. H. Beck, 2011, s. 349. ISBN 978-80-7400-389-9.

<sup>112</sup> PIHERA, Vlastimil. Některé úvahy o bankovním tajemství. *Obchodněprávní revue*. 2011, 2., s. 35.

dodáno, aby snad bankovní tajemství případně nemohlo bránit odhalování těchto protiprávních činů.

Na evropské úrovni je kromě jednotlivých pramenů sekundárního práva oblast bankovního tajemství upravována také judikaturou Soudního dvora EU, která tak pomáhá dotvářet právní rámec. Jeden z rozsudků tak řeší dopady bankovního tajemství ve členském státě původu příjmů. Soud v něm tvrdí, že bankovní tajemství není relevantní pro skutečnost, že je uplatňováno v jiném členském státě, kde jsou uloženy prostředky, které byly předmětem sporu – pokud první stát neměl jak zjistit existenci těchto prostředků, je pak tento stát oprávněn použít delší lhůtu k doměření daně než je běžné. Existence bankovního tajemství ve druhém členském státě v tomto případě nemá žádný význam.<sup>113</sup>

Média informují o vzrůstajících požadavcích členských států EU na uvolnění bankovního tajemství, které byly vyjádřeny na summitu EU, který se konal v květnu 2013 a na kterém vlády členských států projevily přání více sdílet bankovní data o účtech. Motivem jsou pak především již výše zmíněné daňové úniky fyzických i právnických osob. Výsledkem summitu tak bylo podpoření návrhu evropského systému fungujícího na podobné bázi jako americký zákon Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA), dle kterého daňové správy států, které jsou součástí dohody, posílají do USA jednou za rok údaje o účtech občanů USA, které jsou v těchto státech vedeny.<sup>114</sup> Předložení návrhu na toto opatření podporující automatickou výměnu dat mělo být předloženo Komisi v červnu 2013.<sup>115</sup>

Povinnost mlčenlivosti obecně je základním prvkem ochrany ve finančním sektoru – jedná se o princip, který zabraňuje subjektivním pocitům nespokojenosti z úspěchů či jiných zdrojů majetku ostatních, a který by měl být porušen jen

---

<sup>113</sup> Rozsudek Soudního dvora EU (čtvrtého senátu) ze dne 11. června 2009 (žádost o rozhodnutí o předběžné otázce Hoge Raad der Nederlanden Den Haag — Nizozemí) — X (C-155/08), E. H. A. Passenheim-van Schoot (C-157/08) v. Staatssecretaris van Financiën (Spojené věci C-155/08 a C-157/08).

<sup>114</sup> Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA). In: *U.S. Department of the Treasury* [online]. 2013, 11.6.2013 [cit. 2013-06-25]. Dostupné z WWW: <<http://www.treasury.gov/resource-center/tax-policy/treaties/Pages/FATCA.aspx>>.

<sup>115</sup> European Council May 22, 2013: Conclusions. V: *Evropská rada: Zasedání Evropské rady* [online]. 2013 [cit. 2013-06-25]. Dostupné z WWW: <[http://www.consilium.europa.eu/uedocs/cms\\_data/docs/pressdata/en/ec/137197.pdf](http://www.consilium.europa.eu/uedocs/cms_data/docs/pressdata/en/ec/137197.pdf)>.

v případech, kdy se jedná o podezření ze spáchání trestného činu. Stále častější daňové úniky jsou ovšem legitimním důvodem pro porušení této povinnosti. Je však nutné zdůraznit, že daňové právo není nikterak nadřazené právu na ochranu soukromí – je tedy nutné v každém jednotlivém případě pečlivě zkoumat, zda je stát v rámci vyšetřování oprávněn prolomit povinnost mlčenlivosti. Tato zásada by měla být uplatňována i v současné vyostřené situaci, kdy je finanční sektor ohrožen mezinárodním terorismem a mezinárodními finančními operacemi, které se k němu nezbytně váží.

Ochrana soukromoprávního aspektu finančního sektoru vyplývající ze smluvního vztahu mezi finanční institucí a klientem se odvozuje z hluboce zakořeněného rozdělení mezi sférou soukromou a veřejnou, tolik typického pro prostředí Evropy. Ochrana vyplývající z povinnosti mlčenlivosti je tradičně otázkou poněkud menšího významu ve Spojených státech amerických. Lze to přičítat historickým okolnostem – oblast severoamerického kontinentu nebyla nikdy vystavována autoritářským zásahům státu do soukromého sektoru, narozdíl od Evropy.<sup>116</sup>

Pro poměrně přísnou úpravu, která dovoluje porušení povinnosti mlčenlivosti, již bankovní tajemství vyjadřuje nejlépe, lze tento institut každopádně považovat bezesporu za jeden z nejvýznamnějších.

---

<sup>116</sup> KOSLOWSKI, Peter. *The Ethics of Banking: Conclusion from the Financial Crisis*. Springer, 2009, s. 113. ISBN 978-94-007-0655-2.

## 4. Řešení sporů

### 4.1 Obecné vymezení

V případě, že se mezi klientem a institucí poskytující mu finanční službu rozhoří spor, má klient na výběr z několika možných variant, jakým směrem se ubírat. Samozřejmostí je možnost soudní ochrany, které se klient může domáhat prostřednictvím podání žaloby. K řešení sporu mezi klientem a finanční institucí je tedy obecně příslušný soud.

Účastníci smlouvy mají také v některých případech možnost ve smlouvě o finanční službě sjednat rozhodčí doložku, kterou by se založilo právo rozhodnout spor nezávislými a nestrannými rozhodci v souladu se zákonem č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších předpisů.<sup>117</sup> Je však vhodné připomenout, že kolem rozhodčích doložek ve spotřebitelských smlouvách se rozpoutala poměrně rozsáhlá debata. Mnoho rozhodčích doložek může být totiž neplatných, pokud odkazují na rozhodčí orgány, jež nebyly zřízeny zákonem. Zároveň je nutné dodržet pravidlo, že rozhodčí doložka nesmí být nevýhodná pro spotřebitele. K problematice se vyjádřil také Ústavní soud, když v jednom ze svých nálezů uvedl, že doložky musí obsahovat jméno rozhodce i ustanovení o ústním jednání s možností se následně proti rozhodnutí odvolat. S odvoláním na směrnici Rady 93/13/EHS o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách uvedl, že je potřeba důkladně zkoumat, zda doložka nemůže být považována za zneužívající klauzuli.<sup>118</sup>

Dále je v českém právním řádu zakotven institut finančního arbitra, který je oprávněn k rozhodování sporů vyplývajících ze smluv o poskytování finančních služeb mezi poskytovateli a klienty. Právě na finančního arbitra se v této kapitole zaměřuji podrobněji. Jedná se o institut poměrně nový, který je považován za zvláštní orgán moderního typu, řízení před kterým má prvky spíše řízení správního než klasického rozhodčího řízení.<sup>119</sup> V tomto případě se jedná o rozhodování sporů především v oblasti požadavku implementace evropského práva. Důvodová zpráva k zákonu o finančním

---

<sup>117</sup> LIŠKA, Petr. *Smlouva o běžném účtu a některé související otázky podle české a evropské úpravy*. s. 184. Praha, 2012. Doktorská disertační práce. Univerzita Karlova. Vedoucí práce Doc. JUDr. Stanislav Plíva, CSc.

<sup>118</sup> Nález ÚS ze dne 1. listopadu 2011, sp. zn. II. ÚS 2164/10.

<sup>119</sup> SLÁDEČEK, Vladimír. K instituci finančního arbitra. Publikováno v: *Pocta prof. JUDr. Milanu Bakešovi, DrSc., k 70. narozeninám*. 1. vyd. Praha: Leges, 2009, s. 363. ISBN 978-80-87212-23-3.



arbitrovi tvrdí, že unijní úprava vychází z myšlenky, že samotná soudní ochrana není dostačující. Důvodem je, že náklady sporu jsou často vyšší než samotná sporná částka. Také složitost soudního sporu je pro mnohé klienty demotivující.

V této práci se tak kvůli omezenému rozsahu a z toho vyplývající nemožnosti pokrýt všechny prostředky řešení sporů se proto zaměřuji na jejich mimosoudní řešení poskytované finančním arbitrem. Role soudů však bude v následující podkapitole přesto zmíněna – bude se týkat soudního přezkumu rozhodnutí vydaného finančním arbitrem.

## **4.2 Finanční arbitr**

Hlavním účelem zřízení institutu finančního arbitra je vyřizování sporů mezi občany a vybranými finančními institucemi, přičemž úprava tohoto institutu je z významné části výsledkem implementace předpisů práva EU. Unijní právo se opírá o předpoklad, že pouhá soudní ochrana není dostatečně efektivní především z hlediska finanční zátěže pro obě strany, navíc náklady řízení i zdlouhavost, jíž se řízení vyznačuje, jsou problémy volající po možnosti alternativního řešení těchto sporů. Mimosoudní forma řešení sporů je žádoucí především na základě směrnice Evropského parlamentu a Rady 2007/67/ES o platebních službách na vnitřním trhu, směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/48/ES o smlouvách o spotřebitelském úvěru a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/65/ES o koordinaci právních a správních předpisů týkajících se subjektů kolektivního investování do převoditelných cenných papírů.<sup>120</sup>

Finanční arbitr ve své činnosti usiluje hlavně o smírné řešení sporu. Pokud dojde k uzavření smíru, stane se tak před správním orgánem v souladu s § 141 odst. 8 správního řádu.

Činnost tohoto institutu je upravena v zákoně č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi. Zákon byl přijat 9. května 2002 a nabyl účinnosti 1. ledna 2003. Dosud byl šestkrát novelizován, naposledy v roce 2011. Finanční arbitr je v čele kanceláře finančního arbitra, organizační složky státu, která je účetní jednotkou, jejíž příjmy a

---

<sup>120</sup> *Příslušnost finančního arbitra: Komentář* [online]. 1.7.2011[cit. 2013-04-26]. Dostupné z WWW: <<https://www.beck-online.cz/bo/document-view.seam?documentId=nnptembrgfpwe3llge2s443cl4zdambsl4zdeok7obtdc>>.

výdaje jsou součástí rozpočtové kapitoly ministerstva financí. Kancelář plní úkoly spojené s organizačním a technickým zabezpečením plnění činnosti arbitra.<sup>121</sup>

Institut finančního arbitra je poněkud obtížně zařaditelný a vyvstává tak otázka, jaké je jeho postavení v systému orgánů České republiky – odborná literatura uvádí, že finanční arbitr je „*orgánem veřejné moci, není ovšem ani orgánem moci soudní ani zákonodárné. Je tedy – byť poněkud specifickým – zástupcem moci výkonné.*“<sup>122</sup> Dále se uvádí, že se jedná o specifický orgán veřejné moci s postavením správního úřadu, případně je označován jako orgán sui generis.<sup>123</sup>

Institut finančního arbitra je převažující variantou mimosoudního řešení sporů v západoevropských státech, přestože úprava jejich činnosti se pochopitelně může lišit. V mnoha případech byl tento institut původně ustaven k řešení sporů pouze v jedné konkrétní oblasti (např. pouze v bankovníctví či v pojišťovnictví), postupně však bylo možné zaznamenat šířící se trend, který se vyznačoval rozšiřováním pravomoci a působnosti arbitra na většinu oblastí finančního sektoru.

#### 4.2.1 Evropská úprava

Již Smlouva o založení Evropského společenství hovoří o povinnosti chránit spotřebitele v čl. 153. Uvádí v něm, že za tímto účelem bude Společenství přispívat k ochraně zdraví, bezpečnost a ekonomické zájmy spotřebitelů, stejně jako bude podporovat jejich právo na informace, vzdělání a jejich organizování za účelem ochrany jejich zájmů.<sup>124</sup> K prosazení a zakotvení ochrany spotřebitele finančních služeb pak byla v roce 1997 vydána Směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/5/ES o přeshraničních převodech, která v jednom ze svých ustanovení zakotvila povinnost členských států zajistit existenci řádných postupů k vyřizování stížností při řešení sporů mezi příkazci či příjemci a institucí. Tato směrnice byla zrušena a nahrazena Směrnicí Evropského

---

<sup>121</sup> Poslání a úkoly finančního arbitra: Finanční arbitr – základní informace. *Finanční arbitr, Kancelář finančního arbitra, organizační složka státu* [online]. 2013 [cit. 2013-04-24]. Dostupné z WWW: <[http://www.finarbitr.cz/cs/financni-arbitr/poslani-a-ukoly-fa.html#Financni\\_arbitr](http://www.finarbitr.cz/cs/financni-arbitr/poslani-a-ukoly-fa.html#Financni_arbitr)>.

<sup>122</sup> SLÁDEČEK, Vladimír. K instituci finančního arbitra. Publikováno v: *Poceta prof. JUDr. Milanu Bakešovi, DrSc., k 70. narozeninám*. 1. vyd. Praha: Leges, 2009, s. 363. ISBN 978-80-87212-23-3.

<sup>123</sup> LISSE, Luděk. Finanční arbitr de lege ferenda. *Právní rozhledy*. 2008, č. 7., s. 254.

<sup>124</sup> Ust. čl. 153 (1). *Konsolidovaná verze Smlouvy o založení Evropského společenství*. Dostupné z WWW: <[http://eur-lex.europa.eu/cs/treaties/dat/12002E/pdf/12002E\\_EN.pdf](http://eur-lex.europa.eu/cs/treaties/dat/12002E/pdf/12002E_EN.pdf)>.

parlamentu a Rady 2007/64/ES, výše zmíněné ustanovení však bylo převzato a v této podobě jej lze nalézt v článku 83.<sup>125</sup>

Nemalou aktivitu v oblasti mimosoudního řešení sporů projevovaly orgány EU také v oblasti soft-law, přičemž nejvýraznějším výstupem je doporučení Evropské komise 98/257/EC o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů. V něm komise uvádí, že navrhuje podporovat mimosoudní postupy pro řešení sporů, ať se již jedná o rozhodčí či smírčí řízení nebo mediaci. Zároveň stanovuje zásady, které musí být splněny – jsou jimi nezávislost a odbornost odpovědného orgánu, transparentnost řízení orgánu, efektivnost, rychlost řízení a minimální náklady na něj (či zcela nezpлатněné), zákonnost rozhodnutí a spravedlivý průběh řízení pro všechny zúčastněné strany.<sup>126</sup>

Co se vyhlídek do budoucna týče, v lednu 2011 vydala Evropská komise dokument zaměřený na zlepšení a zefektivnění činností ombudsmanů a jiných alternativních mimosoudních způsobů řešení sporů. Následoval summit konající se v březnu 2011, který byl cele věnován alternativním řešením sporů a výsledkem kterého pak byly následující výstupy: návrh směrnice Evropského parlamentu a Rady o alternativním řešení sporů u spotřebitelských sporů, jež by měla nabýt účinnosti koncem roku 2014, a návrh nařízení Evropského parlamentu a Rady o on-line řešení spotřebitelských sporů (ODR neboli Online Dispute Resolution), u něž se nabytí účinnosti předpokládá koncem roku 2015.<sup>127</sup>

Návrh směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů si dává za cíl posílit ochranu práv spotřebitele. V odůvodnění se praví, že úprava alternativního řešení sporů je nedostatečná a zejména v souvislosti s narůstajícím počtem přeshraničních transakcí poměrně komplikovaná, neboť aspekty jako jsou jazyková bariéra či rozdíly v právních předpisech jednotlivých států jsou faktory, které k usnadnění tohoto institutu nijak nepřispívají. V souladu s touto směrnicí pak státy budou muset zajistit pomoc pro

---

<sup>125</sup> Ust. Čl. 83 *Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2007/64/ES*. Dostupné z WWW: <[http://www.finarbitr.cz/download/28\\_cs\\_smernice2007-64-es.pdf](http://www.finarbitr.cz/download/28_cs_smernice2007-64-es.pdf)>.

<sup>126</sup> *Commission Recommendation 98/257/ES on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes*. Dostupné z WWW: <<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:1998:115:0031:0034:EN:PDF>>.

<sup>127</sup> THOMAS, David a Francis FRIZON. Resolving disputes between consumers and financial businesses: Fundamentals for a financial ombudsman: A practical guide based on experience in western Europe. In: *The World Bank: Global Program on Consumer Protection and Financial Literacy* [online]. 2012 [cit. 2013-11-03]. Dostupné z WWW: <[http://siteresources.worldbank.org/EXTFINANCIALSECTOR/Resources/Finacial\\_Ombudsmen\\_Vol1\\_Fundamentals.pdf](http://siteresources.worldbank.org/EXTFINANCIALSECTOR/Resources/Finacial_Ombudsmen_Vol1_Fundamentals.pdf)>.

spotřebitele, pokud dojde k přeshraničnímu sporu. Bude též považováno za klíčové, aby subjekty zajišťující alternativní řešení sporů spolupracovaly s vnitrostátními orgány.<sup>128</sup>

Návrh nařízení o on-line řešení spotřebitelských sporů byl zpracován především s ohledem na narůstající množství elektronických transakcí. Současná evropská právní úprava se nevyznačuje přílišnou jednotností – v současnosti tak lze pocítovat zřetelnou snahu o zjednodušení a zpřehlednění situace. Návrh tohoto nařízení by mohl napomoci tomu, aby celé řízení sporu mezi stranami mohlo být vedeno elektronicky, což by vedlo k výraznému urychlení a celkovému zefektivnění vedení sporu. K on-line řešení sporů by se měla zřídit evropskou platformu, která by registrovala systémy alternativního řešení sporů jednotlivými členskými státy. S postupem musí nicméně souhlasit obě strany sporu.<sup>129</sup>

#### 4.2.2 Česká právní úprava postavení

Finanční arbitr je do funkce jmenován vládou na návrh ministra financí na funkční období trvající pět let, přičemž je ze své funkce vládě odpovědný. Funkční období pak počíná dnem zvolení (v případě, že funkce není obsazena, dnem následujícím po skončení funkčního období dosavadního arbitra). Před schválením novelizace zákonem č. 180/2011 Sb. byl arbitr volen Poslaneckou sněmovnou veřejným hlasováním z osob, které splňovaly podmínky stanovené zákonem. Návrhy mohly podávat ČNB, instituce (tj. osoby provádějící převody a osoby vydávající elektronické platební prostředky), profesní sdružení či sdružení na ochranu spotřebitelů.

Pokud by se arbitr vzdal funkce, zemřel či nabyl právní moci odsuzující rozsudek, který byl nad ním vynesen pro úmyslný trestný čin, trestný čin proti majetku, hospodářský trestný čin nebo trestný čin spáchaný v souvislosti s financováním terorismu, vláda jmenuje nového arbitra do dvou měsíců.<sup>130</sup>

V době nepřítomnosti arbitra plní jeho úkoly v plném rozsahu zástupce arbitra. V § 4 odst. 3 zákona o finančním arbitrovi je také uvedeno, že zástupce arbitra může trvale převzít výkon části rozhodovací pravomoci, pokud jej tímto arbitr pověří.

---

<sup>128</sup> Explanatory Memorandum. Information on ADR and Cooperation. *Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes*. Dostupné z WWW: <[http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/docs/directive\\_adr\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/directive_adr_en.pdf)>.

<sup>129</sup> Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council on Online Dispute Resolution of Consumer Disputes. *Chapter II: European online dispute resolution platform*. Dostupné z WWW: <[http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/docs/odr\\_regulation\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/odr_regulation_en.pdf)>.

<sup>130</sup> Ust. § 6, odst. 3, písm. b), c), d) zákona č. 229/2002 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Arbitr musí pro funkci splňovat podmínky stanovené zákonem, kterými jsou bezúhonnost, plná způsobilost k právním úkonům, dobrá pověst, odpovídající kvalifikace a zkušenosti. Své povinnosti musí vykonávat nezávisle a nestranně. V souvislosti s výkonem činnosti je třeba zmínit také neslučitelnost funkcí, která doprovází tento úřad. Výkon funkce arbitra není slučitelný s funkcí poslance či senátora Parlamentu České republiky, prezidenta republiky, člena Nejvyššího kontrolního úřadu, bankovní rady České národní banky či soudce. Dále nesmí arbitr či jeho zástupce vykonávat jakoukoli jinou výdělečnou činnost s výjimkou správy vlastního majetku, činnosti vědecké, pedagogické, publicistické, literární či umělecké za splnění předpokladu, že takováto činnost není nijak na škodu výkonu funkce arbitra.<sup>131</sup>

Výkon funkce arbitra nebo jeho zástupce končí dnem, kdy uplynulo jejich funkční období. Dalšími důvody jsou nabytí právní moci odsuzujícího rozsudku, vzdání se funkce samotným arbitrem nebo jeho zástupcem (v takovém případě funkce končí dnem, kdy bylo doručeno prohlášení arbitra o vzdání se funkce předsedovi vlády), či smrt.<sup>132</sup>

#### 4.2.3 Pravomoc a působnost

S ohledem na skutečnost, že úřad finančního arbitra je správním orgánem, hodí se uvést definici a rozlišení pojmů pravomoci a působnosti ve smyslu správního práva. Působností se rozumí okruh otázek, které orgán projednává a o nichž rozhoduje. Tu určuje § 1 zákona o finančním arbitrovi. Pravomocí je pak okruh oprávnění, kterým je správní orgán vybaven, a povinnosti, jimiž je vázán.<sup>133</sup>

Zákon v prvním paragrafu vymezuje působnost finančního arbitra a stanovuje tak, jaké druhy sporů jsou finančním arbitrem rozhodovány. Jedná se o spory mezi poskytovateli platebních služeb při jejich poskytování, mezi vydavateli a držiteli elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně těchto peněz, mezi věřiteli či zprostředkovateli a spotřebiteli při nabízení, zprostředkování a poskytování spotřebitelského úvěru a nakonec také mezi investičními fondy a společnostmi, ať již tuzemskými či zahraničními, a spotřebiteli ze standardních a speciálních fondů kolektivního investování, v nichž jsou shromažďovány peněžní prostředky od

<sup>131</sup> Ust. § 6, odst. 1, 2 zákona č. 229/2002 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

<sup>132</sup> *Ibid.*, ust. § 6, odst. 3.

<sup>133</sup> HENDRYCH, Dušan a kol. *Správní právo: Obecní část*. 8. vyd. Praha: C. H. Beck, 2012, s. 109 - 114. ISBN 978-80-7179-254-3.

veřejnosti. Co se týče pojmu poskytování platebních služeb, jejich přesnou definici a to, co lze pod tento pojem zařadit, uvádí zákon o platebním styku definující tuto službu výčtem uvedeným v ustanovení § 3. Toto ustanovení obsahuje kromě pozitivního výčtu též výčet negativní a vymezuje tak oblasti, které naopak platebními službami nejsou (přeprava a sběr bankovních mincí, směnářská činnost upravená devizovým zákonem a vydávání směnek a šeků v papírové podobě, papírové poukázky na zboží či služby či poštovní poukazy dle zákona upravujícího poštovní služby aj.).<sup>134</sup>

Zároveň toto ustanovení uvádí, že příslušnost finančního arbitra je dána u těch sporů, u kterých je k rozhodování dána pravomoc českého soudu, přičemž sjednáním rozhodčí smlouvy není pravomoc arbitra vyloučena. Zde je nutné upřesnit, že na finančního arbitra se může obrátit klient finanční instituce a proti této instituci zahájit řízení, není však možné, aby bylo řízení zahájeno finanční institucí proti jejímu klientovi. Můžeme zde tedy pozorovat porušení principu rovnosti účastníků řízení. Pravomoc finančního arbitra též nemůže být smlouvou vyloučena, v takovém případě by se mohlo jednat o porušení ustanovení občanského zákoníku zakazující odchýlení od zákona v neprospěch spotřebitele.<sup>135</sup>

Co se pravomoci týče, je vhodné si připomenout, že o oblast sporů mezi věřiteli a zprostředkovateli spotřebitelských úvěrů byla rozšířena již výše zmíněnou novelou v době poměrně nedávné. Zákon č. 180/2011 Sb. nabyl účinnosti v červenci 2010. Tohoto rozšíření pravomoci finančního arbitra bylo dosaženo implementací čl. 24 odst. 1 směrnice o smlouvách o spotřebitelském úvěru<sup>136</sup> do českého právního řádu. Co tuto konkrétní problematiku odlišuje od ostatních oblastí, v nichž arbitr rozhoduje spory, je povaha sporu samotného. Spor tak může vzniknout i v případě, že úvěr nebyl poskytnut. U spotřebitelského úvěru se bude jednat především o rozhodování, zda daný závazek existuje či nikoli, zatímco u ostatních sporů se jednalo především o nárok na plnění. I v případě, že finanční arbitr rozhodne, že závazek v dané věci není, nepředstavuje toto rozhodnutí překážku *rei iudicatae*, a spotřebitel se tak může dále obrátit na soud se žalobou na plnění. Je nutné nicméně brát v úvahu, že rozhodnutí správního orgánu, jímž je institut finančního arbitra, je rozhodnutím, na základě kterého

---

<sup>134</sup> Ust. § 3 odst. 3 zákona č. 284/2009 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

<sup>135</sup> Ust. § 55 odst. 1 zákona č. 40/1964 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

<sup>136</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/48/ES o smlouvách o spotřebitelském úvěru a o zrušení směrnice Rady 87/102/EHS.

soud následně činí své rozhodnutí.<sup>137</sup> Nejvyšší soud pak došel ve své judikatuře k přesvědčení, že soud není oprávněn zkoumat věcnou správnost aktu mimo správní soudnictví, a je tak oprávněn zkoumat pouze zda byl tento akt vydán v mezích pravomoci příslušného správního orgánu, dále také jeho vykonatelnost a právní moc. Rozhodnutí finančního arbitra je tedy určující pro výsledek žaloby na plnění podané k soudu.<sup>138</sup>

Lze tak shrnout, že pravomocí finančního arbitra v souladu s ustanovením § 1 je rozhodovat o subjektivních právech účastníků sporu, o němž arbitr rozhoduje na základě řízení, které před ním probíhá.

#### 4.2.4 Řízení před finančním arbitrem

Řízení před finančním arbitrem upravuje jednak zákon o finančním arbitrovi v ustanoveních § 8 – 18, jednak je upraveno přiměřeně dle správního řádu, pokud zákon nestanoví jinak.<sup>139</sup> V řízení se uplatňuje výlučně zásada zahájení řízení na návrh, musí se však jednat o návrh klienta proti instituci, nikoli naopak. Návrh na zahájení řízení má stejný účinek týkající se promlčení jako podání žaloby k soudu. Návrh musí obsahovat zákonem stanovené náležitosti uvedené v § 10 zákona, kterými jsou označení účastníků řízení, a doklad o tom, že než se klient obrátil na arbitra, byla daná instituce neúspěšně vyzvána k nápravě. Pro tento požadavek není určena žádná konkrétní forma (na rozdíl od francouzského právního institutu *mise en demeure*<sup>140</sup> – písemné upomínky zaslané jednou stranou smlouvy druhé, kterou se zakládají právní účinky prodlení v důsledku neplnění povinnosti z uzavřené smlouvy). Dle důvodové zprávy k zákonu o finančním arbitrovi stačí doložit, že se klient marně pokusil o zjednání nápravy. Vzhledem k absenci ustanovení týkajících se úpravy se tak může jednat i o výzvu instituci učiněnou prostřednictvím poštovní služby - důkazem o tom, že tak učinil, může být nepřevzatá zásilka či doručenka. Vyloučeno není ani uvědomění instituce prostřednictvím e-mailu.<sup>141</sup> Navrhovatel musí dále v návrhu vylíčit rozhodné

---

<sup>137</sup> Ust. §135, zákona č. 99/1963 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

<sup>138</sup> SLANINA, Jan. Spotřebitelské úvěry – novinka v pravomoci finančního arbitra. *Právní rozhledy*. 2011, č. 20., s. 723

<sup>139</sup> Ust. § 24 zákona č. 229/2002 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

<sup>140</sup> *Mise en demeure*. *Justice Québec* [online]. 2009 [cit. 2013-11-04]. Dostupné z WWW: <<http://www.justice.gouv.qc.ca/francais/sujets/glossaire/mise.htm>>.

<sup>141</sup> WACHTLOVÁ, Lucie a Jan SLANINA. *Komentář - Zákon o finančním arbitrovi*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2011, s. 254. ISBN 978-80-7400-118-5.

skutečnosti, důkazní prostředky či označení důkazů, označení, čeho se domáhá a prohlášení, že nepodal v téže věci žalobu k soudu či jinému rozhodčímu orgánu či neuzavřel s institucí dohodu o mimosoudním vyrovnání. Pokud návrh podává právnická osoba, musí být součástí návrhu také prohlášení osoby podepisující návrh o tom, že je za společnost oprávněna jednat. Finanční arbitr je povinen v souladu se zákonem návrh přezkoumat a zjistí-li nedostatky, musí o tom navrhovatele uvědomit a vyzvat jej, aby ve lhůtě do 15 dnů tyto nedostatky odstranil. Dle § 21, odst. 3 poskytne arbitr na žádost navrhovatele pomoc v souvislosti s podáním návrhu a obecně zahájením řízení. O takovou pomoc, zejména v souvislosti se sepisováním jednotlivých úkonů, může navrhovatel požádat kdykoli v průběhu řízení. Takovéto uspořádání bylo v zákoně zakotveno s úmyslem chránit slabší stranu, neboť zakládá nerovnost v řízení mezi institucí a navrhovatelem.

V průběhu řízení arbitr není vázán předloženým návrhem a může si sám opatřovat důkazy, na základě čehož je také oprávněn vyžadovat od účastníků řízení součinnost. Od finanční instituce se pak očekává, že do 15 dnů poskytne arbitrovi veškerou součinnost v podobě poskytnutí potřebné dokumentace, umožnění nahlédnutí do jejích spisů, vyhovění žádosti o vysvětlení a zúčastnění se jednání.<sup>142</sup> Ustanovení § 11 zákona o finančním arbitrovi zakotvuje povinnost instituce se do 15 dnů také vyjádřit k návrhu. V tomto případě se však nejedná o právo procesní strany tak, jak jej známe z civilního řízení, nýbrž povinnost, jejíž nesplnění může být sankcionováno jako správní delikt. I kdyby tedy svou pozici ve sporu pokládala instituce za mimořádně slabou a věděla, že existuje velká pravděpodobnost ztráty sporu, vyjádřit se musí stejně. Odborná literatura však pokládá toto ustanovení za zbytečně příliš tvrdé, neboť odmítnutí vyjádření samo o sobě snižuje šance instituce na výhru sporu – a k tomu by pak ještě mohla být postížena pokutou.<sup>143</sup>

Finanční arbitr může písemně pověřit některé ze zaměstnanců Kanceláře finančního arbitra prováděním šetření ve věci. Instituce jsou pak povinny takovým zaměstnancům či jiným pověřeným osobám poskytnout stejnou součinnost jako samotnému arbitrovi či jeho zástupci.

---

<sup>142</sup> Ust. § 12 zákona č. 229/2002 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

<sup>143</sup> WACHTLOVÁ, Lucie a Jan SLANINA. *Komentář - Zákon o finančním arbitrovi*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2011, s. 257. ISBN 978-80-7400-118-5.



Řízení před finančním arbitrem není nijak zpoplatněno a náklady řízení si nese podle ustanovení § 18 každý z účastníků sám. V případě, že je smlouva sepsána v jiném jazyce, jsou navrhovatelé zajištěny tlumočnické služby – náklady za ně pak nese finanční instituce.

Řízení je zjevně poměrně neformální a navíc nepředstavuje pro navrhovatele žádné velké náklady – můžeme zde tedy pozorovat snahu klientovi tento institut ochrany co možná nejvíce zpřístupnit. Ani v případě neúspěchu navrhovatel nemusí nést žádné náklady. Navíc zde není nikde zakotvena povinnost využít v průběhu řízení zastoupení advokátem. Také povinnost arbitra pomoci navrhovateli s podáním vypovídá o úmyslu zákonodárce celý proces maximálně usnadnit.

#### **4.2.5 Rozhodnutí finančního arbitra**

Rozhodnutí finančního arbitra může mít dvě formy – buď rozhodnutí o zastavení řízení, pokud se ukáže, že navrhovatel podal návrh na finanční instituci v téže věci také k soudu, vzal návrh zpět či neposkytl součinnost, ke které byl arbitrem vyzván, případně byl jeho návrh arbitrem shledán nepřijatelným, nebo nálezem ve věci samé, který se skládá z výroku, odůvodnění a poučení o námitkách. Nepřijatelnost návrhu spočívá v tom, že věc buď nespadá do působnosti arbitra, v téže věci již bylo rozhodnuto soudem, spor byl již dříve předmětem řízení před arbitrem nebo bylo v téže věci zahájeno jiné rozhodčí řízení, případně v něm již bylo rozhodnuto.

Ve věci samé má arbitr povinnost rozhodnout bez zbytečného odkladu v souladu s obecnou povinností vztahující se na všechny správní úřady, popř. do 30 dnů od zahájení řízení, ve zvláště komplikovaných případech pak do 60 dnů. Rozhodnutí označované jako nález se skládá z výroku, odůvodnění a poučení o námitkách. Za okamžik vydání nálezu se považuje okamžik předání písemného vyhotovení nálezu k doručení v souladu s ustanovením § 19 správního řádu. Písemné vyhotovení nálezu se účastníkům doručuje do vlastních rukou. Výroková část se přitom skládá z jednoho či více výroků a obsahuje lhůtu ke splnění povinnosti, popř. ukládá instituci povinnost zaplatit sankci.

Rozhodnutí finančního arbitra není rozhodnutím konečným. Opravným prostředkem, kterým lze jeho rozhodnutí napadnout, jsou zde již zmíněné námitky, které pokud jsou podané v řádné lhůtě, mají odkladný účinek. Ty lze podat do 15 dnů

ode dne doručení písemného vyhotovení nálezu, přičemž práva podat námitky se účastník řízení může vzdát. O námitkách pak ovšem rozhoduje opět finanční arbitr, což z úhlu pohledu odborníků na danou problematiku účinek tohoto odvolacího prostředku značně oslabuje. Je zde totiž možné spatřovat určitou podobnost s rozkladem dle správního řádu, avšak tam dochází k rozhodnutí o rozkladu na základě návrhu rozkladové komise tvořené odborníky, kteří nejsou zaměstnanci příslušného správního úřadu, a byť vedoucí úřadu není tímto návrhem vázán, lze v tom spatřovat snahu o větší objektivitu při rozhodování. Finančnímu arbitrovi však zákon nenařizuje žádný podobný poradní orgán ustavit.<sup>144</sup> Dle § 16 pak arbitr nález buď potvrdí či změní. Pokud arbitr v nálezu třeba i částečně vyhoví navrhovateli, bude pak instituci uložena sankce ve výši 10 % z částky, kterou je povinna zaplatit navrhovateli, nejméně se může jednat o 15 000 Kč. Takto vybraná sankce pak plyne do státního rozpočtu. Z judikatury pak lze dovodit, že není rozhodující, zda finanční instituce svým jednáním porušila zákon. Uložená sankce je důsledkem skutečnosti, že arbitr navrhovateli vyhověl. Více je uvedeno v rozsudku Nejvyššího správního soudu, dle kterého povinnost platit sankci automaticky nadchází v případě, že instituce ve sporu neuspěla. Sankce je součástí rozhodnutí arbitra ve věci samé, zůstává tedy i nadále v režimu soukromého práva a soud pak o ní v případné žalobě rozhoduje též dle § 17a zákona o finančním arbitrovi, pokud návrhu klienta buď i jen částečně vyhoví. Rozhoduje přitom dle části páté občanského soudního řádu – *„Rozhodnutí o sankci podle § 17a zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění zákona č. 57/2006 Sb., je podrobena soudní kontrole v režimu části páté občanského soudního řádu v rámci soudní kontroly rozhodovací činnosti finančního arbitra ve věcech spadajících do jeho působnosti vymezené § 1 odst. 1 uvedeného zákona.“*<sup>145</sup>

V souvislosti s řízením před finančním arbitrem také vyvstává otázka, jak je postupováno v případě, že jeho rozhodnutím je způsobena škoda a kdo za ni případně odpovídá. Odpověď na tuto otázku poskytuje judikatura, konkrétně lze čerpat z rozsudku Nejvyššího soudu ze dne 26. ledna 2012, sp. zn. 25 Cdo 4744/2010. V uvedeném případě se žalobce domáhal na finančním arbitrovi coby žalovaném zaplacení částky ve výši 399 000 Kč s příslušenstvím z toho důvodu, že dřívější nález

<sup>144</sup> LIŠKA, Petr. Postavení finančního arbitra v rámci systému státních orgánů České republiky. *Právní rozhledy*. 2006, č. 10., s. 351.

<sup>145</sup> Rozsudek NSS ze dne 19.4.2007, sp. zn. 2 AfS 176/2006-96.

finančního arbitra zamítl jeho návrh, aby mu banka zaplatila uvedenou částku, neboť arbitr postupoval při svém rozhodování v rozporu se zákonem o FA. Soud prvního stupně uvedl, že zákon výslovně odpovědnost finančního arbitra neupravuje. Když Nejvyšší soud posuzoval dovolání, v odůvodnění souhlasil v tomto bodu se soudem prvního stupně a vyjádřil názor, že: „Z citovaných ustanovení zákona č. 82/1998 Sb., pak vyplývá, že za škodu způsobenou při výkonu státní moci neodpovídají poškozenému osobě, jichž stát k plnění svých úkonů použil, nýbrž (za splnění zákonných podmínek) pouze stát a ten je také ve vztahu k poškozenému výlučně nositelem povinnosti k náhradě škody. To platí též o finančním arbitrovi.”<sup>146</sup>

#### 4.2.6 Ukládání sankcí a pokut

Je třeba zdůraznit rozdíl mezi sankcí neúspěšné instituci následkem vyhovění návrhu navrhovatele a uložením pokuty. Jak již bylo řečeno výše, sankce je uložena neúspěšné instituci vždy.

Podmínky, za kterých může arbitr uložit pokutu, jsou stanoveny v § 23 zákona o finančním arbitrovi, přičemž pokuta smí být uložena pouze finanční instituci, nikoliv navrhovateli. Zákon odkazuje na situace, za kterých se pokuta ukládá, přičemž se jedná o nesdělení požadovaných údajů arbitrovi ze strany instituce (obchodní firma, sídlo, kontaktní osoba), případně instituce po lhůtě dané arbitrem se nevyjádřila k návrhu na zahájení řízení či jiným způsobem neposkytla požadovanou součinnost. V řízení o uložení pokuty se pak postupuje v souladu se správním řádem. Výběr pokut je však svěřen České národní bance a je také jejím příjmem.<sup>147</sup> Rozhodnutí o uložení pokuty obsahuje stejně jako běžné rozhodnutí ve věci samé výrok, odůvodnění a poučení umožňující podat proti rozhodnutí námitky. Arbitr je povinen v odůvodnění uvést, jaké faktory jej vedly k určení výše pokuty.

#### 4.2.7 Informační povinnost arbitra

Zákon o FA zakotvuje též informační povinnost arbitra, které je věnováno ustanovení § 21. První odstavec stanoví, že jednou ročně je arbitr povinen uveřejnit výroční zprávu o své činnosti do 30. června za uplynulý kalendářní rok, i s popisem

<sup>146</sup> Rozsudek NS ze dne 26. 1. 2012, sp. zn. 25 Cdo 4744/2010.

<sup>147</sup> LIŠKA, Petr. Postavení finančního arbitra v rámci systému státních orgánů České republiky. *Právní rozhledy*. 2006, č. 10., s. 351

některých sporů bez jmen a názvů účastníků. Zároveň průběžně informuje veřejnost o průběhu sporů. Cílem tohoto opatření je především zajistit transparentnost činnosti arbitra. Navrhovatelům je anonymita zaručena výslovně, u institucí tomu tak již není.<sup>148</sup> Arbitr má též povinnost informovat orgány, které nad finančními institucemi, s nimiž je veden spor, vykonávají dohled – především je to Česká národní banka a Česká obchodní inspekce. Také poskytuje nutné informace pro navrhovatele o správném podání návrhu a dalším postupu v řízení, čímž jim poskytuje pomoc v průběhu řízení.

S informační povinností arbitra souvisela také od 1. listopadu 2013 zrušená informační povinnost institucí, původně zakotvená v ustanovení § 19 zákona o finančním arbitrovi. Dle tohoto ustanovení nejpozději ode dne, kdy byla instituce oprávněna vykonávat svou činnost, musela finančnímu arbitrovi sdělit své identifikační údaje, jako je firma, místo podnikání, a kontaktní osobu určenou pro styk s arbitrem. To se změnilo v důsledku přijetí zákona č. 278/2013 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o směnářské činnosti. V současnosti tedy instituce již nemusí finančnímu arbitrovi při zahájení své činnosti oznamovat kontaktní údaje a jejich změny, jak je v tuto chvíli účinném znění zákona o finančním arbitrovi požadováno. K 31. říjnu 2013 také arbitr přestal vést seznam institucí, který uveřejňoval na svých webových stránkách.<sup>149</sup>

#### 4.2.8 Role finančního arbitra ve sporech o bankovních poplatcích

V poslední době byla činnost finančního arbitra značně medializována především v souvislosti s poplatky za vedení úvěrového účtu v bance. Dne 29. dubna 2013 vydal arbitr nálezh, v němž bylo uvedeno, že instituce je nucena poplatek vrátit a dále zaplatit pokutu dle zákona o finančním arbitrovi. Na základě úvěrové smlouvy, obchodních podmínek, sazebníku, výpisů z účtu, vyjádření stran sporu a jimi předložených důkazů jako jsou rozsudky soudů v ČR i v zahraničí či stanoviska Soudního dvora EU, posoudil arbitr platnost smlouvy o poplatku. Na základě výše uvedeného usoudil, že ujednání o poplatku je neplatné z důvodu neurčitosti v souladu s § 37 OZ. V nálezu pak konstatuje následující: „...*Navrhovatel a Instituce jako smluvní*

---

<sup>148</sup> WACHTLOVÁ, L., SLANINA, J.: *Zákon o spotřebitelském úvěru. Komentář*. 1. vydání., Praha: C.H.Beck, 2011, s. 272 – 273.

<sup>149</sup> Zrušení informační povinnosti institucí. In: *Kancelář finančního arbitra: Organizační složka státu* [online]. 2013, 10.09.2013 [cit. 2013-11-12]. Dostupné z WWW: <<http://www.finarbitr.cz/cs/aktuality/zruseni-informacni-povinnosti-instituci-263.html>>.

*strany zkoumaného závazkového vztahu srozumitelně projevili svoji vůli uzavřít mj. i část Smlouvy o úvěru představující dohodu o spravování úvěru, avšak již tuto vůli neprojevili určitě co do obsahu takového závazku. Ač po provedeném výkladu finanční arbitr dospěl k závěru, že pod pojem spravování úvěru lze podřadit konkrétní bankovní služby poskytované Institucí, současně finanční arbitr dospěl k závěru, že závazek k poskytování takových bankovních služeb byl v tomto případě sjednán samostatně a vedle ujednání o spravování úvěru.*

*Za takové situace, kdy obsah spravování úvěru nebyl dohodou smluvních stran blíže vymezen, ani nebyla zjištěna shodná vůle stran závazkového vztahu v otázce obsahu tohoto závazku, finančnímu arbitru nezbylo než konstatovat, že závazek ke spravování úvěru je neurčitý, neboť ani výkladem nebylo možné určit jeho obsah. Smluvní ujednání zakládající povinnost Navrhovatele k úhradě poplatku za spravování úvěru je tak podle ustanovení § 37 odst. 1 neplatné, neboť je neurčité...“<sup>150</sup>*

V důvodové zprávě k nálezu arbitr uvedl, že ustálená praxe soudů v dané problematice zatím neexistuje. V květnu 2013 existovalo pouze jedno rozhodnutí týkající se poplatků za vedení účtu, nicméně jednalo se o rozsudek Obvodního soudu pro Prahu 5 ze dne 18. dubna 2013 a bylo možné očekávat, že případ bude mít ještě další vývoj a odvolací soud ještě může dané rozhodnutí změnit. V důvodové zprávě k nálezu také arbitr upozornil, že dubnový nález je ukazatelem toho, že budoucí spory budou posuzovány totožně.

V červnu 2013 vydal arbitr další nález ve sporu o poplatek za vedení úvěrového účtu či správu úvěru. V tomto případě arbitr návrh zamítl a navrhovateli domáhajícímu se vrácení zaplacených poplatků za vedení úvěrového účtu nevyhověl. V nálezu dospěl k závěru, že poplatek byl stranami sporu sjednán platně a nedošlo k bezdůvodnému obohacení na úkor navrhovatele. Po prozkoumání, zda je ujednání ve smlouvě v souladu s ustanoveními relevantních právních předpisů a s dobrými mravy, se arbitr zaobíral otázkou, zda je ustanovení ve smlouvě dostatečně určité, načež dospěl k názoru, že ano. Co se týče dobrých mravů a bezdůvodného obohacení, arbitr shledal, že za poplatek za vedení úvěrového účtu byly navrhovateli poskytovány konkrétní služby – např. zaslání pravidelných výpisů z úvěrového účtu, včasné upozornění na prodlení se splátkou

---

<sup>150</sup> Tisková zpráva finančního arbitra k prvnímu rozhodnutí ve sporu o poplatek. V: [online]. 29.4.2013 [cit. 2013-05-01]. Dostupné z WWW: <<http://www.finarbitr.cz/cs/aktuality/finančni-arbitr-vydal-prvni-rozhodnuti-ve-sporu-o-poplatek-254.html>>.

úvěru, k rozporu s dobrými mravy v důsledku neexistence protiplnění tak nemůže dojít.<sup>151</sup>

Koncem října 2013 rozhodl finanční arbitr také o námitkách proti výše popsanému zamítavému nálezu. Opětovně neshledal důvody pro vyslovení neplatnosti poplatku za vedení úvěrového účtu a potvrdil tak předchozí rozhodnutí. V souvislosti s dalšími projednávanými případy však upřesnil představu průměrného spotřebitele o rozsahu služeb, které jsou předmětem takového ujednání. Především informace, kterou spotřebitel obdrží od instituce, musí být jasná a průkazná, aby se na ni mohl později odvolávat ve vztahu k věřiteli či třetím osobám.<sup>152</sup>

V další ze svých tiskových zpráv publikovaných na webových stránkách Kanceláře finančního arbitra se zdůrazňuje, že arbitr se každému z návrhů věnuje individuálně a stejně tak je nezávisle na sobě posuzuje, nelze proto z výše uvedených rozhodnutí vyvozovat, že ostatní spory budou posuzovány stejně.

Pro doplnění představy o této problematice se však hodí stručně nastínit vývoj, který zatím lze vysledovat z rozhodnutí soudů. Dne 10. října 2013 vyhrálo několik bank spor o poplatek za vedení úvěrového účtu u Obvodního soudu pro Prahu 4. Klienti, kteří vedli spor proti institucím, byli zastoupeni iniciativou Poplatkyzpet.cz. Soud uvedl, že poplatek není v rozporu s dobrými mravy, neboť smlouva byla řádně uzavřena, smluvní ujednání o poplatku byla dostatečně určitá, a tudíž se o žádný rozpor se zákonem nejedná.<sup>153</sup> Již v předchozích několika měsících soudy rozhodly obdobným způsobem ve prospěch bank.

Z výše nastíněného vývoje lze usoudit, že pomyslný míč se nyní nachází v rukou bank. Klienti, za něž jednájí především jednotlivé iniciativy, se však nechtějí se závěry soudů smířit a lze očekávat, že problematikou se bude v dohledné době zabývat Ústavní soud.

Z výše uvedeného vyplývá, že role finančního arbitra ve sporech o poplatky za vedení účtů je poměrně značná a nelze pochybovat o tom, že vzhledem ke značnému

---

<sup>151</sup> Finanční arbitr vydal další rozhodnutí ve sporu o poplatek. *Kancelář finančního arbitra: Organizační složka státu* [online]. 2013 [cit. 2013-11-12]. Dostupné z WWW: <<http://www.finarbitr.cz/cs/aktuality/financni-arbitr-vydal-dalsi-rozhodnuti-ve-sporu-o-poplatek-260.html>>.

<sup>152</sup> Rozhodnutí o námitkách, ev. č. 8226/2013. *Finanční arbitr: Rozhodnutí o námitkách*. Praha, 29.10.2013. Dostupné z WWW:

<[http://www.finarbitr.cz/galerie/tinymce/rozhodnuti/107\\_SU\\_2012\\_rozhodnuti\\_o\\_namitkach.pdf](http://www.finarbitr.cz/galerie/tinymce/rozhodnuti/107_SU_2012_rozhodnuti_o_namitkach.pdf)>.

<sup>153</sup> Rozsudek Obvodního soudu pro Prahu 4 ze dne 1.10.2013, sp. zn. 9 C 126/2013-124. Dostupné z WWW: <[http://www.sporopoplatky.cz/sites/default/files/ok\\_rozsudek\\_os\\_praha\\_4\\_z\\_1.10.2013.pdf](http://www.sporopoplatky.cz/sites/default/files/ok_rozsudek_os_praha_4_z_1.10.2013.pdf)>.

objemu návrhů, jež mu byly a nadále jsou v této věci doručovány, ještě bude vydáno nemalé množství nálezů.

Postavení finančního arbitra tedy nabývá na důležitosti vzhledem k rostoucímu významu alternativních metod řešení sporů, jež je možné zaznamenat i v evropském kontextu, jak je již uvedeno výše. Řízení před ním nabízí flexibilitu a pro spotřebitele, který je zároveň navrhovatelem, také mnohem nižší náklady. Finanční arbitr coby prostředek k rychlému a efektivnímu vyřešení vzniklých sporů také může pomoci zvýšit důvěru klientů ve finanční instituce, pokud tito si budou vědomi, že se jim dostane efektivní pomoci v případě vzniklých problémů a pomoc bude poskytnuta rychle neformálně a bez průtahů i výdajů spojených s nutností využití služeb advokáta.

Z existence úřadu finančního arbitra však těží i finanční instituce, vůči nimž jsou návrhy směřovány – i pro ně takovéto řízení představuje minimální náklady a zároveň je vyvíjen společenský tlak na to, aby instituce ve styku s klientem jednaly poctivě. V neposlední řadě z působení finančního arbitra profituje také stát. Zpětná vazba, která je arbitrem poskytována, přispívá k vytváření nové legislativy či vylepšování již existující a přináší nový pohled z perspektivy *de lege ferenda*.<sup>154</sup>

Ustanovením tohoto institutu se Česká republika zařadila po bok vyspělých států, přičemž existence finančního arbitra lze zaznamenat nejen v právních řádech členských států EU, ale také v právních kulturách zcela odlišných, a to např. v Japonsku.

---

<sup>154</sup> PETRAUSKAS, Feliksas a GASIŪNAITĖ, Aida. Alternative Dispute Resolution in the Field of Consumer Financial Services. *Jurisprudence*. 2012, 19., 1., 179 - 194. ISSN 1392–6195.

## Závěr

Cílem této práce bylo analyzovat právní aspekty ochrany klienta finančních služeb ve smyslu spotřebitele a poskytnout vzhled do současné problematiky některých těchto služeb. Přestože kvůli omezenému rozsahu, jímž práce disponuje, není možné pokrýt právní ochranu drobného klienta finančních služeb v širším rozsahu, domnívám se, že se mi podařilo uvést ty nejdůležitější instituty a právní předpisy, jež tuto problematiku upravují.

V první kapitole jsem se zaměřila na vymezení služeb, jež jsou předmětem této práce, a zúžila je na poskytování úvěrů a přijímání vkladů. Zároveň jsem se pokusila důkladně vymezit klienta coby spotřebitele, tedy jako fyzickou osobu nejednající v rámci své obchodní či podnikatelské činnosti, a poskytla jistý prostor pro polemiku, zda by se obdobná ochrana neměla vztahovat také na drobné živnostníky. V závěru podkapitoly věnující se vymezení pojmu klienta jsem vyjádřila názor, že vzhledem k úpravě příbuzné problematiky v jiných právních předpisech či v zahraničních normách, by se ochrana měla vztahovat i na drobné podnikatele – živnostníky, a nikoli pouze na klienty ve smyslu právní definice spotřebitele.

Kapitolu druhou jsem pak věnovala právním předpisům, jež danou problematiku ve větší či menší míře upravují. U jednotlivých zákonů jsem se pokusila přiblížit také evropskou právní úpravu, jež byla jejím pramenem a která byla do těchto zákonů transponována. Míra ochrany určená evropskou směrnicí je často základním kamenem vnitrostátní úpravy, ačkoli v případech, kde se poskytuje státu více prostoru k vlastní úvaze a zavedení přísnějších opatření, můžeme stále pozorovat mezi členskými státy rozdíly. Tyto rozdíly se mohou nadále promítat i do řešení sporů, jimž je věnována závěrečná kapitola, k níž se ještě vrátím. Obecně lze říci, že míra harmonizace v oblasti ochrany spotřebitele finančních služeb je poměrně vysoká.

Toto konstatování mě přivádí ke třetí kapitole této práce, jež se zabývá základními instituty ochrany klienta finančních služeb – pojištěním vkladů a bankovním tajemstvím. V úvodu této kapitoly jsem vysvětlila, proč považuji konkrétně tyto dva instituty za hodné zvláštní pozornosti a v čem spočívá jejich význam.

Předchozí úvaha o míře harmonizace se promítá také do analýzy právní úpravy pojištění vkladů. Pojištění vkladů je z pohledu široké veřejnosti jedním



z nejvýznamnějších prostředků ochrany klienta coby vkladatele. Jedním z hlavních přínosů je zvýšení důvěry klientů ve finanční instituci. Skutečnost, že klient ví, že v případě insolvence instituce o své prostředky nepřijde, jej motivuje je instituci svěřit, čímž se zároveň vytváří předpoklady pro poskytování úvěrů. V závěru podkapitoly se věnuji také výtkám, které proti pojištění vkladů občas zaznívají. Mezi takovými se nejčastěji objevuje argument morálního hazardu. Můj osobní názor je, že byť je nutné brát riziko morálního hazardu v potaz, není natolik signifikantní, aby převýšilo pozitiva, jež pojištění vkladů přináší. Považuji ovšem za nutné, aby zákonodárce učinil veškerá legislativní opatření k tomu, aby bylo možné tomuto riziku pohodlně předcházet. To se projevuje především informační povinností finančních institucí, jež vůči svým klientům mají. Domnívám se, že česká právní úprava je v tomto ohledu dostačující, neboť jednotlivé právní předpisy zakotvují informační povinnost poměrně dopodrobna. Na škodu také nikdy není zvyšování finanční gramotnosti spotřebitele, aby byl schopen akceptovat význam jemu předkládaných informací a nepodceňoval je. Můj názor je takový, že stát by měl dbát o finanční gramotnost spotřebitelů již prostřednictvím vzdělávacího systému – je to ovšem teze, k jejímuž podrobnému rozebrání a vyvětlení není v této práci tolik prostoru. Omezím se tedy na konstatování, že ustanovení českých právních předpisů zabraňující výraznému nárustu rizika morálního hazardu poskytují uspokojivou míru ochrany.

Další část třetí kapitoly byla věnována povinnosti mlčenlivosti a bankovnímu tajemství. Neposkytování údajů o klientovi za výjimky vyšetřování orgány trestního řízení či správními orgány považují za přirozenou součást systému právní ochrany klienta. Na druhé straně ovšem z výše uvedených důvodů dochází k průlomům do bankovního tajemství a nelze než schvalovat spolupráci finančních institucí s vyšetřovacími orgány za účelem předcházení trestným činům, jež mají nejčastěji souvislost s daňovými úniky.

Poslední kapitola patřila řešení sporů, přičemž důraz byl kladen na jeho alternativní varianty. V souvislosti s tím byl zmíněn i vývoj legislativy v rámci EU, která alternativní způsoby řešení sporů podporuje a v souladu s tímto přesvědčením předkládá v kapitole již popsané návrhy směrnic a nařízení. Naprostá většina této kapitoly je však věnována popisu řešení sporů před finančním arbitrem, včetně výhod, které takovéto řízení poskytuje oběma stranám. Nemalá pozornost je v souvislosti s tím

také udělena událostem poslední doby, jež jsou vyvolány spory kolem poplatků za různé služby depozitních finančních institucí. Jak již bylo řečeno v úvodu, situace kolem poplatků má zajímavý vývoj, ve kterém v poslední době lze pozorovat příklon arbitra i soudů spíše na stranu finančních institucí. Netroufám si predikovat rozhodnutí Ústavního soudu, ke kterému se údajně v kapitole zmíněné poplatkové iniciativy chystají podat stížnost, nicméně můj názor je takový, že práva spotřebitelů těmito poplatky ve většině porušena nejsou, pokud instituce splní svou informační povinnost a konkrétně spotřebitele obeznámí s jejich účelem. Domnívám se též, že se pak jen těžko lze vyhnout tomu, aby finanční instituce promítly případné zrušení poplatků do výše úrokových sazeb.

V kontextu celé práce jsem na základě analýzy právních předpisů, studia rozličné odborné literatury, zákonů, judikatury a článků došla k přesvědčení, že míra ochrany drobného klienta finančních služeb je poměrně uspokojivá. Lze se též domnívat, že v rámci prohlubování integrace v rámci EU se pravděpodobně ještě prohloubí. Jak bylo též zmíněno výše, s dalšími instituty ochrany spotřebitele coby slabší strany také přichází nový občanský zákoník, přičemž praxe v budoucnu ukáže, jak moc se novými ustanoveními postavení drobného klienta finančních služeb upevní.

## Seznam zkratek

<b>BankZ</b>	Zákon č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů
<b>ČNB</b>	Česká národní banka
<b>ČR</b>	Česká republika
<b>DGS</b>	Deposit Guarantee Schemes (Systém pojištění vkladů)
<b>EU</b>	Evropská unie
<b>NOZ</b>	Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění účinném od 1.1.2014
<b>ObchZ</b>	Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů
<b>OECD</b>	Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj
<b>OZ</b>	Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

## Použitá literatura

### Knížní publikace, monografie

- [1] BAKEŠ, Milan, Marie KARFÍKOVÁ, Petr KOTÁB, Hana MARKOVÁ a kol. *Finanční právo*. 6. vyd. Praha: C. H. Beck, 2012, 52 - 53. ISBN 978-80-7400-440-7.
- [2] BERAN, Jiří, Daniela DOLEŽALOVÁ, Dalibor STRNADEL a Alice ŠTĚPÁNOVÁ. *Zákon o platebním styku*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2011, s. 348-349. ISBN 978-80-7400-369-1.
- [3] BLAŽEK, Jiří a Jiří KLEIN. *Bankovníctví*. Brno: Masarykova univerzita - Právnická fakulta a nakladatelství Doplněk, 1997, s. 41. ISBN 80-210-1715-5.
- [4] CATWRIGHT, Peter. *Consumer Protection in Financial Services*. London: Kluwer Law International, 1999, s. 4-6. ISBN 90-411-9717-6.
- [5] DĚDIČ, Jan a kolektiv. *Obchodní zákoník, komentář: Díl IV*. Praha: Polygon, 2002, s. 3277. ISBN 80-7273-071-1.
- [6] DVOŘÁK, Tomáš. *Družstevní právo*. 3. vyd. Praha: C. H. Beck, 2006, s. 258. ISBN 80-7179-551-8.
- [7] GARCIA, Gillian G. H. *Deposit Insurance: Actual and Good Practices*. 1. vyd. Washington D.C.: International Monetary Fund, 2000, s.1. ISBN 1-55775-948-0.
- [8] HENDRYCH, Dušan a kol. *Správní právo: Obecní část*. 8. vyd. Praha: C. H. Beck, 2012, s. 109 - 114. ISBN 978-80-7179-254-3.
- [9] KOSŁOWSKI, Peter. *The Ethics of Banking: Conclusion from the Financial Crisis*. Springer, 2009, s. 105. ISBN 978-94-007-0655-2.
- [10] LIŠKA, Petr. *Zákon o bankách a předpisy související*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 1999, s. 38. ISBN 80-7179-176-8.
- [11] *Ottův slovník naučný: illustrovaná encyklopaedie obecných vědomostí*. Praha: Paseka, 1998. s. 377. ISBN 80-720-3117-1.
- [12] PIHERA, V., SMUTNÝ, A., a SÝKORA, P. *Zákon o bankách: Komentář*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2011, s. 175. ISBN 978-80-7400-389-9.
- [13] POLOUČEK, Stanislav a kol. *Bankovníctví*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2006, s. 5 - 6. ISBN 80-7179-462-7.

- [14] POLOUČEK, Stanislav a kol. *Peníze, banky, finanční trhy*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2009, s. 267 - 272. ISBN 978-80-7400-152-9.
- [15] REVENDA, Zbyněk a kolektiv. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. 3. vyd. Praha: Management Press, 2002, s. 383. ISBN 80-7261-031-7.
- [16] SLÁDEČEK, Vladimír. K instituci finančního arbitra. Publikováno v: *Pocta prof. JUDr. Milanu Bakešovi, DrSc., k 70. narozeninám*. 1. vyd. Praha: Leges, 2009, s. 363. ISBN 978-80-87212-23-3.
- [17] ŠTENGLOVÁ, I., PLÍVA, S., TOMSA, M. a kol. *Obchodní zákoník*. 13. vyd. Praha: C.H.Beck, s. 902 - 903. ISBN 978-80-7400-354-7.
- [18] ŠVESTKA, Jiří, Jiří SPÁČIL, Marta ŠKÁROVÁ, Milan HULMÁK. *Občanský zákoník I, II*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2008, 430 - 431. ISBN 978-80-7400-004-1.
- [19] VANDONE, Daniela. *Consumer Credit in Europe: Risks and Opportunities of a Dynamic Industry*. Springer, 2009. s. 100. ISBN 978-3-7908-2100-0.
- [20] WACHTLOVÁ, Lucie a Jan SLANINA. *Zákon o spotřebitelském úvěru: Komentář*. 1. vyd. Praha: C.H. Beck, 2011, s. 30 - 31. ISBN 978-80-7400-118-5.

### **Články z odborných periodik:**

- [1] EWANS, Michelle, L. Who is a "consumer" entitled to protection of state deceptive trade practice and consumer protection acts. In: *American Law Reports: 63 A.L.R.5th 1 (Originally published in 1998)*.
- [2] HULMÁK, M. Práva a povinnosti věřitele při poskytování spotřebitelského úvěru. *Jurisprudence*. 2010, č. 7., s. 11.
- [3] LISSE, Luděk. Finanční arbitr de lege ferenda. *Právní rozhledy*. 2008, č. 7., s. 254.
- [4] LIŠKA, Petr. Postavení finančního arbitra v rámci systému státních orgánů České republiky. *Právní rozhledy*. 2006, č. 10., s. 351.
- [5] PETRAUSKAS, Feliksas a GASIŪNAITĖ, Aida. Alternative Dispute Resolution in the Field of Consumer Financial Services. *Jurisprudence*. 2012, 19., 1., 179 - 194. ISSN 1392–6195.

- [6] PIHERA, Vlastimil. Některé úvahy o bankovním tajemství. *Obchodněprávní revue*. 2011, 2., s. 35.
- [7] SCHULZE, Heinrich. Confidentiality and Secrecy in the Bank-Client Relationship. In: *Juta's Business Law*. Vol. 15, Issue 3. 2007, s. 122 - 124.
- [8] SLANINA, Jan. Spotřebitelské úvěry – novinka v pravomoci finančního arbitra. *Právní rozhledy*. 2011, č. 20., s. 723.

### **Kvalifikační práce:**

- [1] LIŠKA, Petr. *Smlouva o běžném účtu a některé související otázky podle české a evropské úpravy*. s. 86. Praha, 2012. Doktorská disertační práce. Univerzita Karlova. Vedoucí práce Doc. JUDr. Stanislav Plíva, CSc.

### **Elektronické zdroje:**

- [1] About World Council of Credit Unions: What is a credit union?. *World Council* [online]. 2013 [cit. 2013-10-30]. Dostupné z WWW: <<http://www.woccu.org/about/creditunion/>>.
- [2] Agendy: Garanční schémata. *Ministerstvo financí České republiky: Finanční stabilita a dohled* [online]. 2013 [cit. 2013-05-02]. Dostupné z WWW: <[http://www.mfcr.cz/cps/rde/xchg/mfcr/xsl/ft\\_fsd\\_agendy.html#55196](http://www.mfcr.cz/cps/rde/xchg/mfcr/xsl/ft_fsd_agendy.html#55196)>.
- [3] Bankovní unie může být prvním krokem k evropské federaci. *EurActiv.cz* [online]. 29.4.2013 [cit. 2013-11-14]. Dostupné z WWW: <<http://www.euractiv.cz/cr-v-evropske-unii/analyza/bankovni-unie-muze-byt-prvnim-krokiem-k-evropske-federaci-010793>>.
- [4] Consumer Credit Directive. *Eurofinas: Specialised Consumer Credit Providers in Europe* [online]. 2013 [cit. 2013-10-29]. Dostupné z WWW: <<http://www.eurofinas.org/index.php?page=ccd>>.

- [5] EICHLEROVÁ, Kateřina. Typologie vztahů dle nového občanského zákoníku a jejich specifika. *Výjezdní seminář z obchodního práva* [online]. 2012 [cit. 2013-10-31]. Dostupné z WWW: <<http://seminar-v-peci.cz/typologie-vztahu-dle-noveho-obcanskeho-zakoniku-a-jejich-specifika/>>.
- [6] European Council May 22, 2013: Conclusions. V: *Evropská rada: Zasedání Evropské rady* [online]. 2013 [cit. 2013-06-25]. Dostupné z WWW: <[http://www.consilium.europa.eu/uedocs/cms\\_data/docs/pressdata/en/ec/137197.pdf](http://www.consilium.europa.eu/uedocs/cms_data/docs/pressdata/en/ec/137197.pdf)>.
- [7] Explanatory Memorandum. Information on ADR and Cooperation. *Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes*. Dostupné z WWW: <[http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/docs/directive\\_adr\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/directive_adr_en.pdf)>.
- [8] Finanční arbitr vydal další rozhodnutí ve sporu o poplatek. *Kancelář finančního arbitra: Organizační složka státu* [online]. 2013 [cit. 2013-11-12]. Dostupné z WWW: <<http://www.finarbitr.cz/cs/aktuality/financni-arbitr-vydal-dalsi-rozhodnuti-ve-sporu-o-poplatek-260.html>>.
- [9] Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA). In: *U.S. Department of the Treasury* [online]. 2013, 11.6.2013 [cit. 2013-06-25]. Dostupné z WWW: <<http://www.treasury.gov/resource-center/tax-policy/treaties/Pages/FATCA.aspx>>.
- [10] *Health and Consumers: Bank accounts available to all, cheaper and more transparent* [online]. 8.5.2013 [cit. 2013-10-08]. Dostupné z WWW: <[http://ec.europa.eu/dgs/health\\_consumer/pressroom/bank-accounts\\_en.htm](http://ec.europa.eu/dgs/health_consumer/pressroom/bank-accounts_en.htm)>.
- [11] K pojmu „klient“ z hlediska bankovního tajemství. *Česká národní banka* [online]. 2012 [cit. 2013-10-14]. Dostupné z WWW: <[http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/faq/k\\_pojmu\\_klient\\_z\\_hlediska\\_bankovniho\\_tajemstvi.pdf](http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/faq/k_pojmu_klient_z_hlediska_bankovniho_tajemstvi.pdf)>.
- [12] Mise en demeure. *Justice Québec* [online]. 2009 [cit. 2013-11-04]. Dostupné z WWW: <<http://www.justice.gouv.qc.ca/francais/sujets/glossaire/mise.htm>>.

- [13] *Návrh Nařízení Evropského parlamentu a Rady o mezibankovních poplatcích za platební transakce založené na kartách*. Brusel, 2013. Dostupné z WWW: <<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2013:0550:FIN:CS:PDF>>.
- [14] *Návrh Směrnice Evropského parlamentu a Rady o platebních službách na vnitřním trhu, kterou se mění směrnice 2002/65/ES, 2013/36/EU a 2009/110/ES a kterou se zrušuje směrnice 2007/64/ES*. Brusel, 2013. Dostupné z WWW: <<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2013:0547:FIN:CS:PDF>>.
- [15] Poslání a úkoly finančního arbitra: Finanční arbitr – základní informace. *Finanční arbitr, Kancelář finančního arbitra, organizační složka státu* [online]. 2013 [cit. 2013-04-24]. Dostupné z WWW: <[http://www.finarbitr.cz/cs/financni-arbitr/poslani-a-ukoly-fa.html#Financni\\_arbitr](http://www.finarbitr.cz/cs/financni-arbitr/poslani-a-ukoly-fa.html#Financni_arbitr)>.
- [16] *Příloha IV - Materiál „Ochrana spotřebitele při poskytování finančních služeb v ČR – přehled právní úpravy“* [online]. 2007 [cit. 2013-04-22]. Dostupné z WWW: <[http://www.mfcr.cz/cps/rde/xbcr/mfcr/Ramcova\\_politikaMF\\_OSFTprilohaIV\\_pdf.pdf](http://www.mfcr.cz/cps/rde/xbcr/mfcr/Ramcova_politikaMF_OSFTprilohaIV_pdf.pdf)>.
- [17] *Příslušnost finančního arbitra: Komentář* [online]. 1.7.2011 [cit. 2013-04-26]. Dostupné z WWW: <<https://www.beck-online.cz/bo/document-view.seam?documentId=nnptembrgfpwe3llge2s443c14zdambsl4zdeok7obtde>>.
- [18] Rozhodnutí o námitkách, ev. č. 8226/2013. *Finanční arbitr: Rozhodnutí o námitkách*. Praha, 29.10.2013. Dostupné z WWW: <[http://www.finarbitr.cz/galerie/tinymce/rozhodnuti/107\\_SU\\_2012\\_rozhodnuti\\_o\\_namitkach.pdf](http://www.finarbitr.cz/galerie/tinymce/rozhodnuti/107_SU_2012_rozhodnuti_o_namitkach.pdf)>.
- [19] SEIDL, Vladimír. František Cyril Kampelík. *Zlatý fond českého ekonomického myšlení* [online]. 2009 [cit. 2013-10-30]. Dostupné z WWW: <[http://www.econlib.cz/zlatyfond/html/aut\\_kampelik.htm](http://www.econlib.cz/zlatyfond/html/aut_kampelik.htm)>.
- [20] SKOUSEN, Mark. The Troubled Economics of Ayn Rand: Consumer Sovereign in The Fountainhead. [online]. [cit. 2013-10-16]. Převzato z WWW: <<http://ejournalofpoliticalscience.org/troubledeconrand.html>>.



- [21] Smlouvy uzavřené na dálku v oblasti finančních služeb. *Europa: Přehledy právních předpisů EU* [online]. 2011 [cit. 2013-10-21]. Dostupné z WWW: <[http://europa.eu/legislation\\_summaries/consumers/protection\\_of\\_consumers/l32035\\_cs.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/consumers/protection_of_consumers/l32035_cs.htm)>.
- [22] Spotřebitelský úvěr. *Europa: Přehledy právních předpisů EU* [online]. 2009 [cit. 2013-10-24]. Dostupné z WWW: <[http://europa.eu/legislation\\_summaries/internal\\_market/single\\_market\\_capital/co0001\\_cs.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/internal_market/single_market_capital/co0001_cs.htm)>.
- [23] Standardy bankovních aktivit: Standard ČBA č. 19. In: *Kodexy ČBA* [online]. 2005, 2010 [cit. 2013-10-14]. Dostupné z WWW: <<http://www.kb.cz/file/cs/o-bance/vztahy-se-zakazniky/kb-kodex-chovani-mezi-bankami-a-klienty.pdf>>.
- [24] Systémy pojištění vkladů. *Europa: Přehledy právních předpisů EU* [online]. 2009 [cit. 2013-06-23]. Dostupné z WWW: <[http://europa.eu/legislation\\_summaries/internal\\_market/single\\_market\\_services/financial\\_services\\_banking/l24012b\\_cs.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/internal_market/single_market_services/financial_services_banking/l24012b_cs.htm)>.
- [25] THOMAS, David a Francis FRIZON. Resolving disputes between consumers and financial businesses: Fundamentals for a financial ombudsman: A practical guide based on experience in western Europe. In: *The World Bank: Global Program on Consumer Protection and Financial Literacy* [online]. 2012 [cit. 2013-11-03]. Dostupné z WWW: <[http://siteresources.worldbank.org/EXTFINANCIALSECTOR/Resources/Financial\\_Ombudsmen\\_Vol1\\_Fundamentals.pdf](http://siteresources.worldbank.org/EXTFINANCIALSECTOR/Resources/Financial_Ombudsmen_Vol1_Fundamentals.pdf)>.
- [26] Tisková zpráva finančního arbitra k prvnímu rozhodnutí ve sporu o poplatek. V: [online]. 29.4.2013 [cit. 2013-05-01]. Dostupné z WWW: <<http://www.finarbitr.cz/cs/aktuality/financni-arbitr-vydal-prvni-rozhodnuti-ve-sporu-o-poplatek-254.html>>.
- [27] TOMŠÍK, Vladimír. Komentář V. Tomšika k situaci družstevních záložen. In: *Česká národní banka* [online]. [cit. 2013-10-30]. Dostupné z WWW: <[http://www.cnb.cz/cs/verejnost/pro\\_media/clanky\\_rozhovory/media\\_2013/cl\\_13\\_130524\\_tomsik\\_hn.html](http://www.cnb.cz/cs/verejnost/pro_media/clanky_rozhovory/media_2013/cl_13_130524_tomsik_hn.html)>.

- [28] TOPINKA, Jan, Zuzana BENIAKOVÁ a Monika DRÁPALOVÁ. *Rekodifikační novinky: Jednostranná změna obchodních podmínek po rekodifikaci* [online]. 2012 [cit. 2013-10-31]. Dostupné z WWW: <[http://www.havelholasek.cz/images/stories/publikace/rekodifikacni\\_news\\_cz\\_2012\\_12.pdf](http://www.havelholasek.cz/images/stories/publikace/rekodifikacni_news_cz_2012_12.pdf)>.
- [29] Vybrané právní předpisy v oblasti působnosti ČNB při ochraně spotřebitele na finančním trhu: Vnitrostátní právní předpisy. *Česká národní banka* [online]. 2013 [cit. 2013-10-17]. Dostupné z WWW: <[http://www.cnb.cz/cs/spotrebitel/predpisy\\_spotrebitel/index.html](http://www.cnb.cz/cs/spotrebitel/predpisy_spotrebitel/index.html)>.
- [30] Zrušení informační povinnosti institucí. In: *Kancelář finančního arbitra: Organizační složka státu* [online]. 2013, 10.09.2013 [cit. 2013-11-12]. Dostupné z WWW: <<http://www.finarbitr.cz/cs/aktuality/zruseni-informacni-povinnosti-instituci-263.html>>.

### **Právní předpisy:**

- [1] zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů
- [2] zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů
- [3] zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění účinném od 1.1.2014
- [4] zákon č. 96/1993 Sb., o stavebním spoření a státní podpoře stavebního spoření, ve znění pozdějších předpisů
- [5] zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů.
- [6] zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru, ve znění pozdějších předpisů
- [7] zákon č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů.
- [8] zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů.
- [9] zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů.
- [10] zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
- [11] zákon č. 87/1995 Sb., o spořitelních a úvěrních družstvech, ve znění pozdějších předpisů
- [12] zákon č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů

## **Právní předpisy EU:**

- [1] Směrnice Rady 85/577/EHS ze dne 20. prosince 1985 o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory
- [2] Směrnice Rady 93/13/EHS ze dne 5. dubna 1993 o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách
- [3] 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
- [4] Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/48/ES ze dne 23. dubna 2008 o smlouvách o spotřebitelském úvěru a o zrušení směrnice Rady 87/102/EHS
- [5] Návrh Nařízení Evropského parlamentu a Rady o mezibankovních poplatcích za platební transakce založené na kartách ze dne 24.7.2013
- [6] Návrh Směrnice Evropského parlamentu a Rady o platebních službách na vnitřním trhu, kterou se mění směrnice 2002/65/ES, 2013/36/EU a 2009/110/ES a kterou se zrušuje směrnice 2007/64/ES ze dne 24.7.2013
- [7] Smlouva o založení Evropského společenství pro atomovou energii (konsolidované znění 2012)
- [8] Commission Recommendation of 4 April 2001 on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes
- [9] Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council on Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC

## **Judikatura:**

- [1] Rozsudek Nejvyššího správního soudu České republiky ze dne 21.9.2007, sp. zn. 5 Afs 148/2006.
- [2] Rozsudek Nejvyššího soudu České republiky ze dne 24.7.2009, sp. zn. 23 Cdo 3928/2007.

- [3] Rozsudek Nejvyššího soudu České republiky ze dne 22.12.2010, sp. zn. 32 Cdo 4429/2010.
- [4] Rozsudek Nejvyššího soudu České republiky ze dne 26. 1. 2012, sp. zn. 25 Cdo 4744/2010
- [5] Rozsudek Nejvyššího soudu České republiky ze dne 20.6.2013. sp.zn. 33 Cdo 1201/2012
- [6] Rozsudek Nejvyššího správního soudu České republiky ze dne 19.4.2007, sp. zn. 2 Afs 176/2006-96
- [7] Rozsudek Nejvyššího správního soudu České republiky ze dne 17.5.2007, sp. zn. 2 As 85/2006.
- [8] Nález ÚS České republiky ze dne 1. listopadu 2011, sp. zn. II. ÚS 2164/10.
- [9] Rozsudek Obvodního soudu pro Prahu 4 ze dne 1.10.2013, sp. zn. 9 C 126/2013-124
- [10] Rozsudek Soudního dvora EU (čtvrtého senátu) ze dne 11. června 2009 (žádost o rozhodnutí o předběžné otázce Hoge Raad der Nederlanden Den Haag — Nizozemí) — X (C-155/08), E. H. A. Passenheim-van Schoot (C-157/08) v. Staatssecretaris van Financiën (Spojené věci C-155/08 a C-157/08)

**Název:** Ochrana klienta finančních služeb

**Klíčová slova:** klient, spotřebitel, finanční služba, vklady, úvěry

## **Abstrakt**

Tato práce se věnuje ochraně klienta finančních služeb, představuje relevantní právní úpravu a analyzuje, v jaké míře jednotlivé právní předpisy a instituty tuto ochranu klientům finančních služeb poskytují. V úvodu práce jsou vysvětleny motivy pro výběr tohoto tématu, jež byly hodně ovlivněny v současnosti probíhající debatou ohledně podoby některých druhů finančních služeb, stejně jako nastíněna metoda zpracování práce a zdroje, z nichž je čerpáno.

První kapitola se věnuje důkladnému vymezení pojmu „klient“ a „finanční služby“ v kontextu této práce. Klient je v této práci chápán jako spotřebitel, přičemž první podkapitola přináší porovnání pojmu spotřebitele tak, jak jej vymezují jednotlivé právní předpisy. Otevírá také prostor pro polemiku, zda by se stejné míry ochrany nemělo dostávat např. také živnostníkům a přináší argumenty, proč by se srovnatelná ochrana měla vztahovat i na něj. Druhá část kapitoly se věnuje rámcovému vymezení finančních institucí a dvou konkrétních druhů finanční služby – přijímání vkladů a poskytování úvěrů.

Ve druhé kapitole jsou vymezeny jednotlivé právní předpisy, jejichž hlavní dělení v této práci je na sektorové a průřezové. Pozornost je věnována též relevantní legislativě EU. Na závěr této části práce jsou stručně shrnuty změny, jež do ochrany klienta finančních institucí přinese rekodifikace soukromého práva.

Kapitola třetí analyzuje dva právní instituty, jež jsou považovány za základní pilíře ochrany klienta finančních služeb – pojištění vkladů a povinnost mlčenlivosti, zaměřená na bankovní tajemství. Zmíněna jsou i potencionální rizika pojištění vkladů, pozornost je věnována též průlomům do bankovního tajemství.

Poslední kapitola se zabývá řešením sporů vzniklých ze smluvních poměrů mezi klienty a finančními institucemi, přičemž hlavní důraz je kladen na řešení sporu před finančním arbitrem. V této souvislosti je stručně vymezen dosavadní vývoj v dnešní době již řady rozhodnutí soudů i finančního arbitra ve věci bankovních poplatků.

Závěr práce pak shrnuje nejdůležitější poznatky vyplývající z práce a hodnotí míru ochrany poskytovanou jednotlivými právními předpisy a instituty.

**Title:** Client Protection in Financial Services

**Key words:** client, consumer, financial service, deposit, credit

## **Abstract**

The present diploma thesis focuses on the client protection in financial services. It introduces relevant legislature and provides a reader with the analysis of the level of legal protection. Introduction part explains my motivation for the choice of the topic, mostly influenced by current debate over certain forms of financial services. It also presents a processing method of the thesis and kinds of resources used.

The first chapter of the thesis is dedicated to an elaborate definition of the analysed key terms – the client and the financial services. In the context of this work is client understood as a consumer. First part provides the reader with comparison of legal definitions of consumer presented in various legislation. A broad term of financial services is hereby narrowed to accepting deposits and providing credit loans.

The second chapter consists of analysis of legislation which regulates client protection in this field. Substantial part is provided for the proper description of the EU legislature. Last part of the chapter sketches a short summary of changes brought by the new legislation in the field of private law, that comes into force in January 2014.

Chapter Three concerns two main legal concepts when it comes to the client protection in financial services – a deposit guarantee schemes and a duty of confidentiality, of which bank secrecy is best known. Not only advantages of these two concepts are mentioned, but also negatives and potential risks are taken in consideration.

Last chapter concentrates on the dispute resolution coming out of contracts between the clients and financial institution. Emphasis is laid on alternative dispute resolution, namely on the financial ombudsman authority. In this aspect, an evolution of decisions of courts and financial ombudsman at the area of bank fees is also given attention.

The conclusion of the thesis recapitulates the most important knowledge and informations gained from the research and offers evaluation of provided legal protection of the clients.