

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

PRÁVNICKÁ FAKULTA

Katedra finančního práva a finanční vědy

Rigorózní práce

Právní aspekty postavení finančních arbitrů v České republice a vybraných zemích EU

Autor: Mgr. et Mgr. Barbora Maisnerová

Vedoucí práce: JUDr. Petr Novotný, Ph.D.

Praha 2012

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci zpracovala samostatně a všechny využití prameny byly řádně citovány. Dále prohlašuji, že jsem této práci nepoužila k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 28. prosince 2012

Mgr. et Mgr. Barbora Maisnerová

Poděkování

Na tomto místě bych chtěla vyjádřit poděkování JUDr. Petrovi Novotnému, Ph.D. za jeho cenné návrhy a připomínky, jakož i za vstřícný přístup a odborné vedení práce.

Obsah

Úvod.....	1
1. Ochrana spotřebitele na finančním trhu.....	7
1.1. Evropská politika ochrany spotřebitele.....	9
1.1.1. Důvody a cíle ochrany spotřebitele.....	10
1.1.2. Nástroje ochrany spotřebitele na finančním trhu.....	12
1.2. Ochrana spotřebitele v České republice.....	15
1.2.1. Rámcová politika ochrany spotřebitele na finančním trhu.....	15
1.2.2. Realizovaná opatření na ochranu spotřebitele.....	17
1.2.3. Subjekty ochrany spotřebitele.....	18
1.2.3.1. Česká národní banka.....	19
1.2.3.2. Česká obchodní inspekce.....	20
1.2.3.3. Spotřebitelské organizace.....	20
1.2.3.4. Profesní komory a organizace.....	21
2. Řešení sporů mezi finančními institucemi a jejich klienty.....	23
2.1. Požadavky plynoucí z právních předpisů EU.....	23
2.2. Možnosti implementace požadavků.....	25
2.3. Alternativní řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu v ČR.....	26
2.3.1. Rozhodčí řízení.....	27
2.3.2. Mediace.....	35
2.3.3. Projekt MPO.....	39
2.3.4. Finanční ombudsmani bankovních institucí.....	41
3. Finanční arbitr České republiky.....	44
3.1. Finanční arbitr a jeho zástupce.....	44
3.1.1. Předpoklady pro výkon funkce.....	46
3.1.2. Neslučitelnost s jinými funkcemi.....	47
3.1.3. Jmenování do funkce.....	47
3.1.4. Zánik výkonu funkce.....	49
3.2. Kompetence finančního arbitra.....	50
3.2.1. Rozhodování sporů.....	50
3.2.2. Informační povinnost.....	52

3.2.3. Ukládání pokut	53
3.3. Řízení před finančním arbitrem a jeho specifika	54
3.3.1. Zahájení řízení	55
3.3.2. Zásady a průběh řízení.....	57
3.3.3. Rozhodnutí finančního arbitra	59
3.3.4. Opravné prostředky	60
4. Obdobné instituty ve vybraných zemích EU	65
4.1. Slovensko	65
4.2. Velká Británie	71
4.3. Estonsko	74
5. Mezinárodní spolupráce finančních arbitrů	76
5.1. FIN-NET	76
5.2. INFSOS	81
6. Úvahy de lege ferenda a předpokládaný vývoj právní úpravy	83
6.1. Možnost rozšíření kompetencí finančního arbitra.....	83
6.2. Financování Kanceláře finančního arbitra	86
6.3. Rozvoj nástrojů pro smírčí řešení sporů.....	92
Závěr	98
Seznam zkratk	102
Použité prameny	105
Abstrakt.....	118
Klíčová slova	118
Resumé.....	119
Key words	120

Úvod

První vztahy s Evropskými společenstvími byly na našem území navázány po roce 1988, tehdy ještě v rámci Československa. Byla uzavřena řada dohod o vzájemné spolupráci. Po rozpadu Československa Česká republika (dále také „ČR“) pokračovala v trendu prohlubování vztahů s Evropskou unií. Nejdůležitějším počinem bylo uzavření tzv. asociační dohody. Tato dohoda je vymezením vzájemných práv a povinností stran v oblasti ekonomické, průmyslové a obchodní spolupráce. Uzavřením asociační dohody projevila Česká republika oficiálně zájem o přidružení k Evropské unii (dále také „EU“) a EU stanovila požadavky, které vyžadovala pro přijetí ČR do svých řad.

Pro vstup do Evropské unie bylo třeba splnit celou řadu politických a ekonomických požadavků. Nejrozsáhlejší změny však musela Česká republika učinit v oblasti legislativní. Česká republika byla nucena postupně novelizovat své právní předpisy tak, aby byly v souladu s právem evropským. Byla také přijata řada zcela nových zákonů. Pokud totiž stát vstoupí do Evropské unie, zavazuje se přistoupit také k *acquis communautaire*. Tento pojem označuje stupeň harmonizace, kterého bylo v právu EU dosaženo. *Acquis* zahrnuje veškeré smlouvy, legislativní akty, prohlášení a usnesení EU, mezinárodní dohody a rozsudky Soudního dvora Evropské Unie. Přijetím *acquis communautaire* se tedy rozumí přijetí právních předpisů EU v takovém stavu, v jakém se nachází v okamžiku vstupu země do EU.

Kandidátské země musí před vstupem do Evropské unie harmonizovat vnitrostátní právní řád s právem evropským. Jednou z četných oblastí, kde bylo třeba přiblížit českou právní úpravu k evropským standardům, byla ochrana spotřebitele. Ochrana spotřebitelů jakožto slabší strany je v EU věnována pozornost zhruba od sedmdesátých let dvacátého století. Od té doby jsou především prostřednictvím směrnic regulována a unifikována práva spotřebitelů v rámci EU. Na každém členském státě je pak ponechán způsob, jakým implementuje požadavky EU do svého právního řádu.

Zvláštní kategorii pak tvoří ochrana spotřebitele na finančním trhu. Při poskytování finančních služeb totiž spotřebitelé preferují domácí podnikatele. Důvodem je nízká důvěra klientů v zahraniční finanční služby, což vede k jejich malému využívání. Takové chování klientů finančních institucí však není žádoucí v souvislosti

s vytvářením tzv. společného trhu v rámci EU, neboť brzdí jeho rozvoj. Snahou je tedy vzbudit ve spotřebitelích důvěru v zahraniční poskytovatele finančních služeb a podpořit jejich využívání služeb i mimo domácí finanční trhy. Nástrojem pro dosažení těchto kýžených efektů je účinnější ochrana spotřebitelů. Za tím účelem jsou v rámci EU přijímány směrnice, které vytváří určitý minimální standard ochrany v rámci EU.

Pro účinnou ochranu spotřebitelů je nezbytné nejen vytvořit katalog jejich minimálních práv, ale zavést také účinné mechanismy k jejich vymáhání. Bez dobré vymahatelnosti se totiž předpisy k ochraně spotřebitelů stávají jen prázdným příslibem. Pokud klienti finančních institucí nebudou věřit v to, že se svých práv mohou rychle a efektivně domoci, jejich důvěra v zahraniční poskytovatele finančních služeb nikdy nevzroste. Proto dochází v oblasti trhu finančních služeb, ale i v dalších odvětvích, k rozvoji především alternativních metod řešení sporů. Jako alternativní se tyto metody označují z důvodu, že tvoří alternativu k řešení sporu před soudem. Nutnost zavést účinné mechanismy pro mimosoudní řešení sporů obsahuje řada směrnic, které regulují poskytování služeb na finančním trhu.

Na území České republiky začala být problematika ochrany spotřebitele věnována pozornost až po roce 1989. V devadesátých letech dvacátého století byly novelizací stávajících právních předpisů a přijetím právních předpisů nových položeny základy ochrany spotřebitele, a to jak v oblasti soukromoprávní, tak veřejnoprávní. Vzhledem ke snaze ČR stát se členem Evropské unie, se celý legislativní vývoj odvíjel od evropského práva. Snaha vyvrcholila v roce 2004, kdy se Česká republika stala členem EU, a na jejím území pak začalo platit spotřebitelské *acquis*. Ochranu spotřebitele má na starosti Ministerstvo průmyslu a obchodu.

Zvláštní pozornost začala být věnována i ochraně spotřebitele na finančním trhu. Subjekty působícími v této oblasti jsou především Česká národní banka, Česká obchodní inspekce, jakož i sdružení na obranu spotřebitelů. Ochrana spotřebitele na finančním trhu je v gesci Ministerstva financí jakožto ústředního orgánu, které v roce 2007 představilo Rámcovou politiku ochrany spotřebitele na finančním trhu. Tento dokument shrnuje stav ochrany spotřebitele na finančním trhu v České republice, ideální stav ochrany spotřebitele na finančním trhu, a dále prostředky, kterými by tohoto ideálního stavu mělo být dosaženo. Mezi opatření, která byla v České republice realizována pro zlepšení ochrany klientů finančních institucí, patří například novelizace

předmětných právních předpisů, sjednocení dozoru nad finančním trhem, rozvoj různých garančních a záručních mechanismů, jakož i snaha o zlepšení finanční gramotnosti obyvatelstva prostřednictvím různých projektů zaměřených na finanční vzdělávání dětí i dospělých. V neposlední řadě sem patří i rozvoj mechanismů pro mimosoudní řešení sporů na finančním trhu.

Rozvoj alternativních metod řešení sporů byl na území České republiky zastaven v období totality a znovu nastartován mohl být až po roce 1989. V současnosti mají tyto metody řešení sporů již své pevné místo vedle tradičního soudního rozhodování. V oblasti spotřebitelských sporů na finančním trhu existuje několik mechanismů, které lze k řešení sporů využít. Především se jedná o rozhodčí řízení, do kterého byla nově vtělena řada ochranných ustanovení ve prospěch ochrany spotřebitelů. Tuto změnu lze vítat, neboť v minulosti byly poskytovateli finančních služeb často zneužívány rozhodčí doložky, které odjímaly spotřebitelům možnost obrátit se v případě sporu na soud. Další možností, kterou lze zvolit namísto soudního řešení sporů, je mediace. I tato metoda doznala v nedávné době značných změn, neboť byla konečně řádně legislativně zakotvena v českém právním řádu. Byly tak normovány podmínky a průběh mediačního procesu, ovšem jen v minimální nutné míře, aby nebyla narušena jeho neformálnost. Významným počinem, který kombinoval prvky rozhodčího řízení a mediace, představoval Projekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Ministerstva průmyslu a obchodu, známý také jako Projekt MPO. V současnosti je však tento projekt vzhledem k nedostatku peněžních prostředků pozastaven. Svou roli v řešení sporů mezi finančními institucemi a jejich klienty hrají orgány ombudsmanského typu, působící v rámci bank nebo finančních skupin. Tyto orgány se především zabývají řešením stížností klientů. Konečně nejdůležitějším orgánem pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu je finanční arbitr.

Finanční arbitr působí na našem území od roku 2003. Tento orgán byl zřízen především kvůli požadavku zavést účinné mechanismy pro řešení sporů z platebního styku. Postupně byly kompetence finančního arbitra rozšiřovány. Dnes je finanční arbitr příslušný k rozhodování sporů mezi poskytovateli platebních služeb a jejich klienty a mezi vydavateli elektronických platebních prostředků a jejich držiteli. Dále má pravomoc k řešení některých sporů ze spotřebitelských úvěrů a kolektivního investování. Finanční arbitr je fyzická osoba, která je volena vládou na návrh Ministra

financí, a to na funkční období pěti let. Arbitr stojí v čele Kanceláře finančního arbitra, která je organizační složkou státu. Hlavní činností finančního arbitra je rozhodování sporů ve výše uvedených oblastech. Řízení před finančním arbitrem je zvláštním typem správního řízení, které v sobě nese i prvky soudního a rozhodčího řízení. V první řadě usiluje arbitr o smírné vyřešení sporu mezi účastníky. Návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem může být podán pouze klientem proti finanční instituci, a nikoliv finanční institucí proti svému klientovi. Řízení je většinou písemné. Po posouzení rozhodných skutečností končí řízení před finančním arbitrem vydáním nálezu. Toto rozhodnutí je pro účastníky závazné a jeho výhodou je také vykonatelnost. Mezi další činnosti finančního arbitra patří mezinárodní spolupráce, ukládání pokut, jakož i plnění zákonné informační povinnosti.

Vzhledem k tomu, že požadavek zavedení účinných mechanismů pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, pramení z právních předpisů Evropské Unie, musely orgány obdobné jako finanční arbitr vzniknout i v ostatních členských zemích. Jednotlivé státy se přitom tohoto úkolu zhostily různě. Některé z nich měly takové orgány již před tím, než bylo jejich zřízení z EU nařízeno. Jiné měly zřízeny podobné instituce v jiných oborech, kterým pouze rozšířily působnost v rozsahu stanovených požadavků. Konečně některé země byly vzhledem k absenci podobných mechanismů povinny zřídit orgány zcela nové.

Orgány pro mimosoudní řešení sporů na finančním trhu mezi sebou spolupracují, a to zejména při řešení přeshraničních případů. V rámci Evropské unie se spolupráce odehrává především prostřednictvím sítě finančních ombudsmanů FIN-NET. Celosvětovou organizaci sdružující finanční ombudsmany představuje síť INFOSOS. Tyto mezinárodní organizace jsou důležité zvláště pro setkávání členů, výměnu zkušeností a vzdělávání.

V této práci se budu věnovat právním aspektům postavení finančních arbitrů a jiných orgánů v České republice a vybraných zemích Evropské unie. V úvodních kapitolách budou nastíněny principy evropské politiky ochrany spotřebitele na finančním trhu. Dále bude popsána realizace těchto principů na území České republiky, a to v podobě konkrétních opatření. Tato opatření jsou prováděna za součinnosti subjektů ochrany spotřebitele na finančním trhu, jejichž role a činnost bude vysvětlena. V práci se dále zaměřím na možnosti řešení sporů mezi finančními institucemi a jejich

klienty. Na našem území lze z metod alternativního řešení spotřebitelských sporů využít zejména rozhodčí řízení či mediaci. Nejdůležitějším orgán pro mimosoudní řešení sporů na našem území však představuje finanční arbitr. Bude popsán zejména způsob vzniku a zániku výkonu této funkce, jakož i jednotlivé kompetence finančního arbitra. Pozornost bude věnována hlavně problematice řízení před finančním arbitrem a jeho specifikům.

Pro srovnání s obdobnými orgány v zahraničí budou popsány instituce pro mimosoudní řešení sporů na finančním trhu ve vybraných zemích EU. Konkrétně se zaměřím na mechanismy rozhodování spotřebitelských sporů na Slovensku, ve Velké Británii a v Estonsku. Dále bude přiblížena mezinárodní spolupráce finančních arbitrů a podobných orgánů v rámci sítě FIN – NET a INFSOS. V závěru práce budou předneseny úvahy de lege ferenda, jakož i předpokládaný vývoj právní úpravy.

Cílem této práce je kritické zhodnocení současné právní úpravy postavení finančního arbitra, jakož i dalších orgánů a institucí pro mimosoudní řešení sporů v České republice, a to s ohledem na evropskou politiku ochrany spotřebitele a činnost obdobných orgánů v zahraničí. Tato právní úprava bude popsána nejen de lege lata, ale budou nastíněny i úvahy de lege ferenda.

Prameny, ze kterých budu při tvorbě práce vycházet, sestávají především z odborných článků a knižních publikací. Dále budu čerpat z judikatury soudů, a budu se opírat o důvodové zprávy k zákonům, jakož i o odborné komentáře k právním předpisům. Využiji rovněž elektronické zdroje a akademické práce.

Téma práce jsem si zvolila především z důvodu jeho společenské aktuálnosti. Ochrana spotřebitele na finančním trhu je diskutovaným problémem na půdě EU i v České republice. Standard ochrany spotřebitele je neustále zvyšován, přičemž tento trend se dá očekávat i v budoucnu. Možnosti alternativního řešení sporů v České republice v poslední době výrazně vzrostly. Došlo k legislativním změnám zejména v oblasti řízení před finančním arbitrem. Finanční arbitr je nyní příslušný k řešení sporů mezi finančními institucemi a jejich klienty ve více odvětvích finančního trhu. V rámci rozhodčího řízení byla zavedena nová ochranná ustanovení ve prospěch spotřebitelů, které tak činí tento způsob řešení sporů vhodnějším nástrojem i pro řešení spotřebitelských sporů. Zcela nově byla v českém právním řádu normována mediace. Tento způsob alternativního řešení sporů dosud neměl v českém právním řádu žádné zakotvení.

Institut finančního arbitra existuje již téměř 10 let. Je tak vhodný čas na zhodnocení jeho působení na českém finančním trhu, a to i vzhledem k nedávnému rozšíření jeho pravomocí. Na zhodnocení přínosu změn v oblasti rozhodčího řízení a mediace je zatím příliš brzy. Cílem práce je však tyto legislativní změny popsat a pokusit se predikovat, jaký efekt budou mít. Zejména zda se stane rozhodčí řízení a mediace vhodným mechanismem pro řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu.

1. Ochrana spotřebitele na finančním trhu

Definice pojmu „spotřebitel“ lze v zásadě dělit do dvou základních kategorií, a to na ekonomické a právní. Z hlediska ekonomie je spotřebitel chápán jako konzument, který spotřebovává koupené statky a služby. Definice právní je nutné hledat v legislativních aktech. Většina z nich pojímá spotřebitele jako fyzickou osobu, která vstupuje do právních vztahů s podnikatelem, aniž by přitom sama jednala v rámci své podnikatelské činnosti.

V primárním právu Evropské unie se tento pojem často skloňuje, aniž by byl vymezen. Konkrétní definice pojmu se objevují v aktech sekundárního práva, které ovšem platí jen v rámci vztahů upravených tímto předpisem. K výkladu obecného pojetí spotřebitele přispívá i judikatura Soudního dvora Evropské unie (dále jen „SDEU“).

V českém právním řádu obsahuje základní vymezení osoby spotřebitele zákon č. 140/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ObčZ“), a to v ust. § 52 odst. 3. Další důležité definice pojmu spotřebitele jsou obsaženy např. v zákoně č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů (dále jen „ZoSÚ“) v ust. § 3 písm. a) a v zákoně č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, v ust. § 2 odst. 1) písm. a). Všechna tato zákonná vymezení pojmu shodně považují za spotřebitele fyzickou osobu, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání. Ještě donedávna však byly legální definice tohoto pojmu značně nejednotné, což mělo za následek i různé interpretační nejasnosti. Za spotřebitele mohla být navíc v rozporu s většinou evropských právních řádů považována i právnická osoba. Sjednocení pojmu ve všech klíčových předpisech tak lze přivítat, jelikož je nyní úprava v českém právním řádu v souladu s evropskou legislativou i judikaturou.¹ Shodné pojetí spotřebitele zůstane zachováno i po rekodifikaci soukromého práva, v zákoně č. 89/2012 sb., občanském zákoníku, a to v ust. § 419.

Někdy může být poněkud problematické určit, zda je osoba v postavení spotřebitele. Je tomu tak v případě, kdy do právního vztahu vstupuje fyzická osoba,

¹ Srov. Rozsudek SDEU Cape Snc proti Idealservice Srl (C-541/99) a Idealservice MN RE Sas proti OMAI Srl (C-542/99) ze dne 22. listopadu 2001. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:61999CJ0541:EN:PDF>

kteřá je vřak zřroveň podnikatelem. Potom je třeba zhodnotit, zda v konkrétním případě jedná v rámci výkonu svého povolání. Při posuzování účelu, za jakým je smlouva uzavřána, se má vycházet primárně z objektivních, a nikoliv subjektivních kritérií. „*Poněkud nepřehledná bude situace z hlediska postavení spotřebitele tehdy, pokud daný subjekt používá jednu a tutěž věc jak k soukromým, tak i k podnikatelským účelům (tzv. dual use).*“² Dle judikatury SDEU se v tomto případě subjekt nemůže dovolávat spotřebitelského charakteru smlouvy. „*Osoba, jež uzavřela smlouvu týkající se zboží určeného zčásti k účelu podnikatelskému a zčásti k účelu, jež se netýká její podnikatelské činnosti, nemá právo dovolávat se prospěchu ze zvláštních pravidel.*“³ Výjimka by byla možná v případě, že by podnikatelský účel byl „*natolik okrajový, že má zanedbatelnou úlohu v celkovém kontextu dotčené transakce, přičemž skutečnost, že nepodnikatelská stránka převažuje, nemá v tomto ohledu vliv.*“⁴ Je tak kladen důraz na profesionalitu podnikatelů, a to i když vstupují do právních vztahů mimo obor své vřídělečné činnosti.

Dalším stěžejním pojmem této práce je „finanční trh“. „*Finanční trh můžeme definovat jako systém vztahů, nástrojů, subjektů a institucí, umožňujících shromaždování, soustředování, rozdělování a rozmísťování dočasně volných peněžních prostředků na základě nabídky a poptávky. Finanční trh umožňuje redistribuci dostupných peněžních prostředků na dobrovolném, smluvním principu.*“⁵ Finanční trhy můžeme dělit a třídít z různých hledisek. Nejvýznamnější je členění na trh finanční a kapitálový, podle doby, na níž se finanční obchody uzavřávají.⁶ Dále rozlišujeme finanční trh národní a mezinárodní, nebo privátní a zprostředkovatelský.

² KOTOUČOVÁ, Jiřina. K pojmu „spotřebitel“ v české právní úpravě. Aplikované právo. 2006, č. 1, s. 57-67. ISSN 1214-4878

³ Rozsudek SDEU Johann Gruber proti Bay Wa AG (C-464/01) ze dne 20. ledna 2005. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:62001CJ0464:CS:PDF>

⁴ Rozsudek SDEU Johann Gruber proti Bay Wa AG (C-464/01) ze dne 20. ledna 2005. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:62001CJ0464:CS:PDF>

⁵ BAKEŠ, Milan. Finanční právo. 5., upr. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2009, xxviii, 548 s. Beckovy právnické učebnice. ISBN 978-80-7400-801-6., s. 100

⁶ JÁNOŠÍKOVÁ, Petra, Petr MRKÝVKA a Ivan TOMAŽIČ. Finanční a daňové právo. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2009, 525 p. ISBN 80-738-0155-8.

1.1. Evropská politika ochrany spotřebitele

Ochrana spotřebitele je jednou z oblastí, které je v rámci Evropské unie věnována značná pozornost. V počátcích evropské integrace však snaha o společnou spotřebitelskou politiku chyběla. Brzy však začalo být zřejmé, že pro naplnění hlavního cíle spolupráce, kterým je vytvoření společného trhu, je nezbytné stanovit jednotné zásady a standardy ochrany spotřebitele.

První snahy o harmonizaci pravidel se objevují v 70. letech 20. století. V roce 1975 představila Evropská komise Předběžný program EHS o ochraně spotřebitele a informační politice. Tento dokument poprvé deklaroval nutnost společného postupu a zavedení opatření na nadnárodní úrovni. K navrhování těchto opatření byla v roce 1986 Jednotným evropským aktem zmocněna Evropská komise. Bylo také výslovně zakotveno, že ve svých návrzích musí brát zřetel na vysokou úroveň ochrany spotřebitele. Až Maastrichtská smlouva z roku 1992 ale začíná pojímat ochranu spotřebitele jako samostatnou evropskou politiku. Právní akty EU mají především podporovat a doplňovat opatření členských států, která mohou být i přísnější. Požadavky EU tak mají být jakýmsi „minimálním standardem“.

Lisabonská smlouva z roku 2009 zařadila oblast ochrany spotřebitele mezi tzv. sdílené pravomoci. Pravomoc vydávat právní předpisy a opatření tak náleží EU i členským státům. Členské státy však vykonávají svou pravomoc pouze v rozsahu, v jakém ji nevykonala EU. Mohou tak vydat legislativní akt v případě, že tak již neučinila EU. Pokud by se však Unie rozhodla svou pravomoc v oblasti ochrany spotřebitele přestat vykonávat, členské státy by opět nabyly pravomoci v původním rozsahu. Nutno však podotknout, že aktivity EU v oblastech se sdílenou pravomocí jsou ovládaný principem subsidiarity. Unie tak může jednat pouze v případě, že cíle nemůže být uspokojivě dosaženo na národní, regionální nebo lokální úrovni.

Co se týče současné právní úpravy, je ochrana spotřebitele zakotvena v čl. 169 Smlouvy o fungování Evropské unie (dále jen „SFEU“), kde je deklarována vysoká úroveň ochrany spotřebitelů a podpory jejich zájmů ze strany Unie. Důraz je kladen především na ochranu zdraví, bezpečnosti a hospodářských zájmů spotřebitelů, jakož i na právo sdružovat se k ochraně svých zájmů, na poskytnutí odpovídajících informací a vzdělávání. Ochrana spotřebitelů je také zahrnuta mezi základní lidská práva, a to v čl.

38 Listiny základních práv Evropské Unie. Vedle této obecné úpravy v primárním právu EU je ochrana spotřebitele zakotvena v mnoha legislativních aktech, které řadíme do práva sekundárního. Typický právní předpis v této oblasti představují směrnice.⁷ Jedná se o nástroj, který ukládá členským státům povinnost dosáhnout požadovaného výsledku, a stanovuje jim k tomu určitou lhůtu. Na členském státě je ponecháno, „*aby zvolil formu i prostředek, jakými směrnici do svého právního řádu implementuje, a to na základě svých vlastních legislativních procedur.*“⁸

Dalším rysem evropského spotřebitelského práva je fragmentárnost a roztržitost právní úpravy. Jednotlivé směrnice řeší konkrétní problémy a chybí širší strategie. V poslední době však dochází ke změně přístupu a klade se důraz na komplexní pohled na danou problematiku. Evropská komise se ve své Strategii spotřebitelské politiky EU 2007-2013 přiklání k preferenci úplné harmonizace právních předpisů členských států. Vyslovuje názor, že „*má-li legislativa zdokonalit vnitřní trh a zároveň chránit spotřebitele, neměla by ve svém daném rámci ponechávat prostor pro další právní předpisy na vnitrostátní úrovni.*“⁹ Ideálem je pak stav, kdy by spotřebitel měl totožná práva ve všech členských státech a mohl by tak činit právní úkony v rámci celé EU bez obav, že by v jiném členském státě mohl být snížen stupeň jeho ochrany.

1.1.1. Důvody a cíle ochrany spotřebitele

Nabízí se otázka, z jakých důvodů je vlastně třeba spotřebitele chránit. Ve většině právních řádů a odvětví se objevuje ochrana slabších subjektů. V jednotlivých státech se však liší typy chráněných subjektů i poskytovaná míra ochrany. Záleží především na ekonomickém a právním prostředí v daném státě, ale i hodnotách, které daná společnost uznává.

⁷ Srov. SELUCKÁ, Markéta. Ochrana spotřebitele v soukromém právu. Vyd. 1. Praha: C.H. Beck, 2008, 134 s. Beckova edice právní instituty. ISBN 978-807-4000-379., s.8

⁸ OUTLÁ, Veronika. A KOL. Právo Evropské unie. Plzeň: Aleš Čeněk, s.r.o., 2006, 388 s. ISBN 80-86898-97-0., s. 105

⁹ Evropská komise. SDĚLENÍ KOMISE RADĚ, EVROPSKÉMU PARLAMENTU A EVROPSKÉMU HOSPODÁŘSKÉMU A SOCIÁLNÍMU VÝBORU: Strategie spotřebitelské politiky EU 2007–2013. In: Brusel, 2007. Dostupné z: http://ec.europa.eu/consumers/overview/cons_policy/doc/CS_99.pdf

Ochrana spotřebitelů vychází z konceptu distributivní spravedlnosti a paternalismu. „*Distributivní spravedlnost bývá v současnosti pojata za východisko k vymezování a uplatňování pojmu sociální spravedlnosti a lze ji pojímat i jako základ koncepcí sociálního státu.*“¹⁰ Zmírňuje důsledky tržního mechanismu ve prospěch slabších subjektů, které na trh vstupují. Paternalismus představuje ochranný postoj, který v zájmu jednotlivce omezí jeho svobodné rozhodování. Vychází přitom z premisy, že zdaleka ne všichni lidé jsou schopni posoudit „co je pro ně dobré, a co nikoliv“.

Pro vztahy odehrávající se na finančním trhu jsou specifické další okolnosti, které odůvodňují ochranná opatření. Ve vztahu finanční instituce a jejího klienta je na první pohled patrné fakticky nerovné postavení obou účastníků. Instituce těží ze svého profesionálního zázemí, ekonomické převahy a zranitelnosti svých klientů. Dalším důvodem je složitost a rozmanitost finančních produktů, v nichž se spotřebitel jen obtížně orientuje. To vede ke vzniku informační asymetrie mezi spotřebiteli a jinými subjekty na trhu. „*Jejím obsahem je nejen nerovný přístup k informacím, různá schopnost tyto informace zpracovat a učinit kvalifikované rozhodnutí, ale i různá míra možnosti či schopnosti hájit na trhu své zájmy.*“¹¹

Jak již bylo řečeno výše, hlavním posláním EU je vytvořit na jejím území fungující vnitřní trh. K tomu je zapotřebí harmonický rozvoj hospodářských činností a rychlejší zvyšování životní úrovně obyvatel. Zlepšení kvality života mimo jiné předpokládá ochranu zdraví, bezpečnosti a hospodářských zájmů spotřebitele.¹²

Na území EU žije téměř 500 milionů potenciálních spotřebitelů, kteří nákupem statků a služeb, jichž jsou konečnými konzumenty, vytváří nejvýznamnější položku

¹⁰ BOGUSZAK, Jiří, Jiří ČAPEK a Aleš GERLOCH. Teorie práva. Vyd. 1. Praha: Eurolex Bohemia, 2001, 323 s. ISBN 80-864-3213-0., s. 262

¹¹ Ministerstvo financí. Rámcová politika Ministerstva financí v oblasti ochrany spotřebitele na finančním trhu. 2007. s. 6. Dostupné z:

http://www.mfcr.cz/cps/rde/xbcr/mfcr/Ramcova_politika_MF_OSFT2007_pdf.pdf

¹² Srov. Evropská rada. USNESENÍ RADY O PŘEDBĚŽNÉM PROGRAMU EVROPSKÉHO HOSPODÁŘSKÉHO SPOLEČENSTVÍ PRO OCHRANU SPOTŘEBITELE A INFORMAČNÍ POLITICE. Předběžný program EHS o ochraně spotřebitele a informační politice. 1975. Dostupné z: [http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31975Y0425\(01\):EN:NOT](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31975Y0425(01):EN:NOT)
„...the improvement of the quality of life as such implies protecting the health, safety and economic interests of the consumer;...“

HDP celé Evropské unie. „Reagovat na tyto úkoly znamená vybavit spotřebitele dovednostmi a nástroji, aby mohli plnit svou úlohu v moderním hospodářství; přimět trhy dodávat, co spotřebitelé potřebují a zajistit účinnou ochranu před riziky a hrozbami, se kterými si jako jednotlivci nedokáží poradit.“¹³

Dle Strategie spotřebitelské politiky EU 2007–2013 jsou hlavní tři cíle, kterých by se mělo v tomto období dosáhnout. Je třeba posílit postavení spotřebitelů, zvýšit jejich blahobyt a účinně je chránit před riziky a hrozbami. Pokud se podaří tyto cíle naplnit, zvýší se důvěra spotřebitele ve fungování vnitřního trhu, což umožní jeho hospodářský růst a další rozvoj.

1.1.2. Nástroje ochrany spotřebitele na finančním trhu

Po stanovení cílů v oblasti ochrany spotřebitele je také nutné stanovit nástroje, které povedou k jejich dosažení. Obecně se tyto nástroje dělí na legislativní a nelegislativní. Na úrovni unijního práva jsou důležité především nástroje legislativní. V oblasti spotřebitelského práva byl v právních aktech EU zpočátku aplikován vertikální přístup ve spojení s principem minimální harmonizace. Jednotlivé směrnice byly přijímány k řešení konkrétních specifických úkolů. Výsledkem byla řada nesourodých právních předpisů. Každý členský stát se navíc při implementaci směrnic mohl rozhodnout, zda nezvolí přísnější podmínky, což také mnoho z nich učinilo. Výsledkem je situace nevýhodná jak pro spotřebitele, tak pro podnikatele. Spotřebitelé si nemohou být jisti, zda se jim v jiném členském státě dostane ochrany, na kterou jsou zvyklí ve státě domovském. Podnikatelé musí při provozování svých výtěžných aktivit plnit v každém státě jiné podmínky, což klade překážky při přeshraniční expanzi.

Evropská unie proto mění svůj přístup a snaží se vytvořit společný rámec spotřebitelského práva, kde by se navíc uplatňoval princip úplné harmonizace. „Existuje mnoho problémů, které jsou společné všem směrnicím, jež tvoří součást spotřebitelského *acquis*. Definice základních pojmů jako *spotřebitel* a *profesionál*, délka lhůty na rozmyšlenou a možnost uplatnit právo na odstoupení od smlouvy jsou příklady

¹³ Evropská komise. SDĚLENÍ KOMISE RADĚ, EVROPSKÉMU PARLAMENTU A EVROPSKÉMU HOSPODÁŘSKÉMU A SOCIÁLNÍMU VÝBORU: Strategie spotřebitelské politiky EU 2007–2013. In: Brusel, 2007. s. 2. Dostupné z: http://ec.europa.eu/consumers/overview/cons_policy/doc/CS_99.pdf

*otázek, které jsou důležité v souvislosti s několika směrnicemi. Tyto společné problémy by mohly být ze stávajících směrnic vyňaty a systematicky upraveny horizontálním nástrojem.*¹⁴ Je otázkou, zda by nebylo lepší tento „povinný standard“ ochrany spotřebitele zavést spíše nařízením, než směrnicí.¹⁵ Zároveň však budou existovat i nadále směrnice, které upravují specifická pravidla v některých oblastech, například právě v oblasti poskytování finančních služeb.

V roce 1999 představila Evropská komise v akčním plánu pro finanční služby opatření pro vytvoření fungujícího jednotného trhu s finančními službami. Jejich hlavním cílem byla harmonizace právních předpisů v oblasti bankovníctví, obchodování s cennými papíry, pojišťovnictví, penzijního pojištění a dalších finančních služeb. Za tímto účelem byla přijata řada legislativních aktů, které obsahují dílčí ustanovení na ochranu spotřebitelů na finančním trhu. Pro účely této práce patří mezi nejdůležitější právní prameny:

- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2007/64/ES 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 (dále jen „Směrnice 2007/64/ES“)
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/48/ES, o smlouvách o spotřebitelském úvěru a o zrušení směrnice Rady 87/102/EHS (dále jen „Směrnice 2008/48/ES“)
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/65/ES o koordinaci právních a správních předpisů týkajících se subjektů kolektivního investování do převoditelných cenných papírů (SKIPCP), (dále jen „Směrnice 2009/65/ES“)

Vedle legislativních nástrojů se k dosažení cílů v oblasti spotřebitele používá i nástrojů nelegislativních. Ty jsou nezbytným doplňkem norem spotřebitelského práva, neboť napomáhají k jejich plnění. V první řadě je nezbytné zaručit spotřebitelům

¹⁴ Evropská komise. ZELENÁ KNIHA O PŘEZKUMU SPOTŘEBITELSKÉHO ACQUIS: In: Brusel, 2007. Dostupné z: http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/acquis/green-paper_cons_acquis_cs.pdf, s. 8

¹⁵ SELUCKÁ, Markéta. Přezkum spotřebitelského acquis v kontextu českého práva de lege lata. Sborník Cofola: Conference for young lawyers [online]. 2008 [cit. 2012-08-05]. Dostupné z: http://www.law.muni.cz/sborniky/cofola2008/files/pdf/civil/selucka_marketa.pdf

snadnou vymahatelnost jejich práv. Sebelepší pravidla zůstávají bez možnosti vynutit si jejich dodržování jen prázdňým příslibem. Je zde proto snaha zavádět účinné mechanismy pro řešení stížností spotřebitelů a jejich sporů s finančními institucemi. Pro tyto účely jsou mnohdy zřizovány orgány pro mimosoudní řešení sporů, o kterých bude pojednáno v následujících kapitolách.

Dalším nástrojem je zřízení systematického dohledu nad finančním trhem. Orgány dohledu přezkoumávají, zda jsou finanční instituce způsobilé pro působení na finančním trhu, kontrolují a vynucují dodržování pravidel a za jejich porušení udílejí sankce.

Jen informovaný spotřebitel může účinně hájit svá práva. Pro zajištění informovanosti slouží především organizace na ochranu spotřebitelů. Na finančním trhu pomáhají především nezávislým srovnáním a hodnocením finančních produktů. Upozorňují také často na nekalé praktiky některých finančních institucí. Na úrovni EU je důležitá především Síť Evropských spotřebitelských center zřízená při Evropské komisi. *„Slouží spotřebitelům z EU, kteří nakupují zboží a služby v Evropské unii, poskytuje jim poradenství ohledně jejich práv a pomáhá při jejich sporech s obchodníky z jiných zemích EU.“*¹⁶

V poslední době je také kladen značný důraz na finanční vzdělávání spotřebitelů. Je to z důvodu velmi špatné finanční gramotnosti obyvatelstva. Projekty zaměřené na finanční vzdělávání jsou zacíleny na všechny věkové skupiny. Je nutno vzdělávat dospělé, ale současně nastavit i program výuky ve školách.

K zlepšení ochrany spotřebitelů mohou přispět i samy finanční instituce. Profesionální komory a organizace, ve kterých se poskytovatelé finančních služeb sdružují, často vydávají etické kodexy, které stanovují pravidla pro chování k zákazníkům. Značným problémem je však nevymahatelnost dodržování těchto pravidel a jejich rozpor se skutečným chováním finančních institucí.

¹⁶ Evropská komise: Síť Evropských spotřebitelských center. [online]. [cit. 2012-08-05]. Dostupné z: http://ec.europa.eu/consumers/ecc/about_ecc_cs.htm

1.2. Ochrana spotřebitele v České republice

Ochrana spotřebitele v českém právním řádu se začala vyvíjet po roce 1989. V průběhu následujících let došlo k zakotvení soukromoprávní ochrany spotřebitele novelizací zákona č. 140/1964 Sb., občanského zákoníku. Základem veřejnoprávní úpravy se stal nově přijatý zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. V roce 1993 byla podepsána tzv. Asociační dohoda, zakládající přidružení mezi Českou republikou na jedné straně a Evropskými společenstvími a jejich členskými státy na straně druhé. Od té doby se česká spotřebitelská politika vyvíjela v souladu s evropskou legislativou, neboť se Česká republika zavázala zajistit kompatibilitu českého práva s právem evropským. Postupně tak docházelo ke sblížení, které vyvrcholilo vstupem České republiky do EU, kdy i na jejím území začalo platit spotřebitelské aquis.

1.2.1. Rámcová politika ochrany spotřebitele na finančním trhu

V návaznosti na zveřejněnou Strategii spotřebitelské politiky EU 2007-2013 zveřejnilo Ministerstvo financí České republiky (dále také „MF“), které je ústředním správním úřadem pro finanční trh, své záměry v oblasti ochrany spotřebitele. Koncepce byla shrnuta v dokumentu Rámcová politika Ministerstva financí v oblasti ochrany spotřebitele na finančním trhu z roku 2007.

„Tento dokument slouží jako výchozí materiál, který stanoví hlavní cíle, oblasti a principy, na které se bude MF ve svých aktivitách na poli ochrany spotřebitele na finančním trhu zaměřovat.“¹⁷ Obsahuje analýzu současného stavu na našem území, kýžený cílový stav a návrh opatření, pomocí kterých by mělo být cílů dosaženo.

Současný stav ochrany spotřebitele je zhodnocen jako nevyhovující. Předně není zajištěna řádná informovanost spotřebitelů. To se projevuje především nedostatkem v zákonném vymezení informační povinnosti institucí, které pak spotřebitelům poskytují jen nejnútnejší minimum. Dalším problémem je tristní finanční gramotnost obyvatel a nedostatečně rozvinutý systém finančního vzdělávání. Tradici na našem

¹⁷ Ministerstvo financí. Rámcová politika Ministerstva financí v oblasti ochrany spotřebitele na finančním trhu. 2007. s. 5. Dostupné z:

http://www.mfcr.cz/cps/rde/xbcr/mfcr/Ramcova_politika_MF_OSFT2007_pdf.pdf

území nemá ani nezávislé finanční poradenství, na které lidé nahlíží spíše s nedůvěrou. Neefektivní a nesystematický je často i dohled nad činností finančních institucí. Pokud jsou odhaleny nějaké nedostatky, neprijdou za ně včasné a účinné sankce, které by podnikatele odradili od podobného postupu v budoucnu. Nedostatečná je i činnost nezávislých spotřebitelských organizací, které by se měly snažit zlepšovat postavení a informovanost spotřebitelů. Etické kodexy, které přijímají finanční instituce a jejich profesní organizace, jsou dodržovány velmi nedůsledně. *„Základní příčiny této neoptimální situace lze spatřovat především v absenci koncepční politiky ochrany spotřebitele na finančním trhu a z ní vyplývající nejednotnosti, nevyváženosti, nedostatečnosti a neefektivnosti užití jednotlivých nástrojů ochrany spotřebitele na finančním trhu v současném systému.“*¹⁸

Naopak cílem Ministerstva financí je dosažení takového stavu, *„kdy spotřebitel činí na finančním trhu odpovědné a adekvátní rozhodnutí ve vztahu k jeho aktuální situaci, tj. obstarává si služby a pořizuje si produkty, jež nejlépe vyhovují jeho aktuálním potřebám a možností, a má možnost efektivně prosazovat a chránit své zájmy a práva.“*¹⁹ K tomu je třeba především zajistit, aby se ke spotřebiteli včas dostaly úplné a srozumitelné informace o finančních produktech a institucích. Aby však dokázal spotřebitel poskytnuté informace adekvátně zhodnotit, musí mít dostatečné finanční vzdělání. Další podmínkou je lepší vymahatelnost práva, především rychlé a účinné řešení sporů mezi finančními institucemi a jejich klienty. Mechanismy řešení sporů musí také určitým způsobem zohledňovat fakticky slabší postavení spotřebitele a snažit se tuto nerovnost nějak kompenzovat. Nezbytnou součástí tohoto systému jsou i dobře fungující nezávislé spotřebitelské organizace. Konkrétní opatření, která byla v České republice k dosažení tohoto stupně ochrany spotřebitele provedena, jsou popsány v kapitole 1.2.2.

¹⁸ Ministerstvo financí. Rámcová politika Ministerstva financí v oblasti ochrany spotřebitele na finančním trhu.2007. s. 5. Dostupné z:

http://www.mfcr.cz/cps/rde/xbcr/mfcr/Ramcova_politika_MF_OSFT2007_pdf.pdf, s. 11

¹⁹ Ministerstvo financí. Rámcová politika Ministerstva financí v oblasti ochrany spotřebitele na finančním trhu.2007. s. 5. Dostupné z:

http://www.mfcr.cz/cps/rde/xbcr/mfcr/Ramcova_politika_MF_OSFT2007_pdf.pdf, s. 10

1.2.2. Realizovaná opatření na ochranu spotřebitele

Pro dosažení cílů stanovených v Rámcové politice MF v oblasti ochrany spotřebitele na finančním trhu byla přijata řada opatření. Na jejich realizaci se kromě Ministerstva financí podílelo i mnoho dalších subjektů. Předně se jedná o Ministerstvo průmyslu a obchodu České republiky (dále jen „MPO“), v jehož gesci je oblast ochrany spotřebitele.²⁰ Do některých projektů bylo zapojeno Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy (dále jen „MŠMT“), Česká národní banka (dále také „ČNB“), Česká obchodní inspekce (dále také „ČOI“), Úřad na ochranu hospodářské soutěže (dále také „ÚOHS“), organizace na ochranu spotřebitelů a profesní organizace finančních institucí.

Zlepšení stavu v oblasti ochrany spotřebitele na finančním trhu si vyžádalo některé legislativní změny. Došlo k přijetí některých nových právních předpisů, jiné prošly menší či větší novelizací. Podnětem pro tyto změny byla často i nutnost implementace požadavků plynoucích z práva EU. Mezi nově přijaté zákony patří například zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZoPS“), nebo ZoSÚ. Novelizací prošel zákon č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 256/2004, o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů (dále také „ZoFA“ nebo „zákon o FA“), zákon č. 6/1993 Sb., o České národní bance, ve znění pozdějších předpisů, jakož i řada dalších.

Již v roce 2006 došlo ke sjednocení dozoru nad finančním trhem, který nyní vykonává pouze ČNB. Podnikatelé pro vstup na trh finančních služeb potřebují většinou nejdříve získat licenci nebo jiné oprávnění k této činnosti. Podstata dohledu pak spočívá primárně v kontrole dodržování pravidel a vynucování jejich dodržování pomocí různých sankčních nástrojů.

Pro získání důvěry spotřebitelů ve finanční produkty jsou také důležité různé záruční a garanční mechanismy. Jejich podstatou je poskytnutí náhrady klientům finančních institucí v případě její neschopnosti hradit pohledávky. Nejdůležitějším subjektem je v současnosti Fond pojištění vkladů. *„Do Fondu pojištění vkladů ze zákona povinně přispívají všechny banky, stavební spořitelny a družstevní záložny se sídlem v České republice. V případě, kdy Česká národní banka oznámí, že libovolná z*

²⁰ V kompetenci MF je pak pouze spotřebitelská politika na finančním trhu.

*těchto institucí není schopna dostát svým závazkům, vyplatí Fond pojištění vkladů všem fyzickým a právnickým osobám 100% jejich vkladů, a to včetně úroků, až do výše 100 000 €.*²¹ Další záruční systém funguje v rámci Garančního fondu obchodníků s cennými papíry. Záruční fond družstevních záložen byl k 31. prosinci 2010 zrušen.

MF se spolu s dalšími institucemi zaměřilo na zvýšení finanční gramotnosti obyvatel. Výsledkem bylo přijetí Národní strategie finančního vzdělávání v roce 2010. *„Finanční vzdělávání je nástrojem ke zvýšení úrovně finanční gramotnosti, umožňující občanům ČR jako spotřebitelům adekvátně pracovat s informacemi na finančním trhu k zajištění svých potřeb a potřeb své rodiny s ohledem na měnící se životní situace.*²² Vzhledem k tomu, že tento projekt by měl zasáhnout děti i dospělé, navrhuje MF dvoustupňový systém finančního vzdělávání. Na úrovni počátečního vzdělávání se týká žáků základních a středních škol. MŠMT by mělo zajistit stanovit standardy finanční gramotnosti a zajistit jejich začlenění do vzdělávacích programů. *„Další vzdělávání je zaměřeno na dospělou populaci, tedy spotřebitele (i potenciální) finančních produktů a služeb, a mělo by být především zajišťováno soukromým sektorem, zejména prostřednictvím profesních sdružení finančních institucí a sdružení spotřebitelů.*²³

1.2.3. Subjekty ochrany spotřebitele

Do plnění úkolů v oblasti ochrany spotřebitele na finančním trhu je zapojena řada různých subjektů. Z mezinárodních organizací je třeba jmenovat Světovou banku a Organizaci pro hospodářskou spolupráci a rozvoj, v EU se touto oblastí zabývá Evropská komise. Důležitá je také síť evropských spotřebitelských center ECC-Net²⁴. Tato organizace funguje na bázi spolupráce jednotlivých spotřebitelských center, které jsou zřízeny v každém členském státě. V České republice působí Evropské spotřebitelské centrum při České obchodní inspekci. Centra nabízejí bezplatnou právní

²¹ FPV.cz: Fond pojištění vkladů. [online]. [cit. 2012-08-09]. Dostupné z: <http://www.fpv.cz/cs/o-fpv.html>

²² Ministerstvo financí. Národní strategie finančního vzdělávání.2010. s. 6. Dostupné z: http://www.mfcr.cz/cps/rde/xbcr/mfcr/Ramcova_politika_MF_OSFT2007_pdf.pdf, s. 10

²³ Ministerstvo financí. Národní strategie finančního vzdělávání.2010. s. 16. Dostupné z: http://www.mfcr.cz/cps/rde/xbcr/mfcr/Ramcova_politika_MF_OSFT2007_pdf.pdf, s. 10

²⁴ European consumer center

pomoc spotřebitelům ze zemí EU, kteří nakupují zboží nebo služby od obchodníků z dalších členských zemí Evropské unie.

V ČR probíhá na úrovni ministerstev především spolupráce mezi MF, MPO a MŠMT. Jsou zapojeny i další státní složky a organizace – ČNB, ÚOHS, ČOI, spotřebitelské organizace a profesní komory. V této části práce budou představeny aktivity vybraných subjektů v oblasti ochrany spotřebitelů.

1.2.3.1. Česká národní banka

ČNB plní na území České republiky roli centrální banky. Hlavním cílem její činnosti je péče o měnovou stabilitu, přičemž zejména určuje měnovou politiku, emituje bankovky a mince, řídí peněžní oběh a platební styk a poskytuje bankovní služby pro stát a veřejný sektor.²⁵ ČNB vykonává dohled nad finančním trhem, tedy „*bankovním sektorem, kapitálovým trhem, pojišťovnictvím, penzijním připojištěním, družstevními záložnami, institucemi elektronických peněz a devizový dohled.*“²⁶

V roce 2008 byla provedena novelizace právní úpravy ochrany spotřebitele, která přiznala ČNB v této oblasti některé pravomoci. Za účelem plnění těchto úkolů byl v rámci České národní banky zřízen Samostatný odbor ochrany spotřebitele. Tento odbor kontroluje dodržování pravidel pro uzavírání smluv o finančních službách uzavíraných na dálku a informování o ceně služeb a způsobu jejich stanovení. Hlídá také, zda nejsou spotřebitelé diskriminováni, nebo není užíváno nekalých obchodních praktik. Samostatný odbor ochrany spotřebitele přijímá od veřejnosti podněty a stížnosti, které poté šetří. Pokud jsou zjištěny nedostatky, jsou ukládány sankce a jiná opatření sloužící k nápravě. Kontrolu ochrany spotřebitelů lze však provádět jen u subjektů, nad kterými ČNB vykonává dohled.²⁷

Pokud bychom se podívali na strukturu podaných stížností, finanční instituce nejčastěji porušují zákon nedodržením povinnosti řádně informovat o ceně produktu,

²⁵ JÁNOŠÍKOVÁ, Petra, Petr MRKÝVKA a Ivan TOMAŽIČ. Finanční a daňové právo. Plzeň:

Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2009, 525 p. ISBN 80-738-0155-8.

²⁶ Česká národní banka: O ČNB. [online]. [cit. 2012-08-09]. Dostupné z: http://www.cnb.cz/cs/o_cnb/

²⁷ Patří sem zejména banky a pobočky zahraničních bank, spořitelní a úvěrní družstva, obchodníci s cennými papíry, investiční zprostředkovatelé, pojišťovny, penzijní fondy, pojišťovací zprostředkovatelé, samostatní likvidátoři pojistných událostí nebo směnárny.

nebo používáním nekalých obchodních praktik. Za mnohé problémy si však mohou klienti finančních institucí sami. „Častým problémem stížností doručených odboru ochrany spotřebitele ČNB je nepozornost spotřebitele, který si v okamžiku uzavírání smluvního vztahu s finanční institucí nepřečte řádně smlouvu se všemi jejími přílohami. Přesto však podepíše, že všechny dokumenty obdržel a byl s nimi řádně seznámen. Další situací, s níž se pracovníci ČNB při svých šetřeních setkávají, je značná složitost a sofistikovanost některých produktů a služeb. Pro průměrného spotřebitele jsou především některé pojistné produkty a produkty nabízené obchodníky s cennými papíry velmi málo srozumitelné.“²⁸ Přesto však zákazníci takové produkty kupují a v případě nepříznivé situace si stěžují.

1.2.3.2. Česká obchodní inspekce

Česká obchodní inspekce je státní orgán podřízený MPO. Úkolem ČOI v oblasti ochrany spotřebitele na finančním trhu spočívá především v dohledu nad dodržováním pravidel u některých subjektů. Jedná se o organizace, které sice nabízejí finanční služby, ale nepodléhají dozoru ČNB.²⁹ Nejčastěji ČOI kontroluje, zda je jednáno v souladu s právními předpisy při sjednávání spotřebitelských úvěrů nebankovními poskytovateli. Je otázkou, zda by i tyto subjekty neměly podléhat dohledu České národní banky, v rámci avizovaného jednotného dohledu nad celým trhem finančních služeb. Spotřebitelé se mohou na ČOI obracet se svými podněty a stížnostmi, které jsou poté šetřeny. Při porušení pravidel může Česká obchodní inspekce udílet sankce, které spočívají především v ukládání peněžitých pokut. V rámci ČOI vykonává tyto úkoly Oddělení ochrany spotřebitele. Při České obchodní inspekci působí také Evropské spotřebitelské centrum.

1.2.3.3. Spotřebitelské organizace

Nezávislé spotřebitelské organizace jsou nezbytnou součástí fungujícího systému ochrany spotřebitele na finančním trhu. Jejich úkolem je především poskytovat

²⁸ DAVIDOVÁ, Petra. Stížností spotřebitelů přibývá: Ochrana spotřebitele na finančním trhu se stává fenoménem v ČR i v Evropě. Bankovníctví. 2011, č. 8, s. 28-30. ISSN 1212-4273., s. 29

²⁹ Např. různé společnosti poskytující úvěry, leasingové společnosti, finanční poradci apod.

spotřebitelům informace nejrůznějšího charakteru. Shromažďují reference na finanční instituce, srovnávají finanční produkty a zkoumají jejich nákladnost, vydávají letáky a brožury, provozují informační servery, pořádají vzdělávací kurzy apod. Všechny tyto aktivity pomáhají spotřebitelům zorientovat se ve složitém systému finančních služeb a zvolit pro sebe tu nejvhodnější.

Mezi nejvýznamnější spotřebitelskou organizací působící na našem území se řadí Sdružení obrany spotřebitelů, o. s. (dále jen „SOS“). Tato organizace působí na území České republiky od roku 1993. *„Situace v SOS je od září 2010 velmi nepřehledná, protože se o vedení dlouhodobě přely dvě znesvářené skupiny členů sdružení. Rozhádané SOS kvůli nedostatku peněz omezilo provoz a postupně čelilo třem insolvenčním návrhům.“*³⁰ Krize vyvrcholila v červnu 2012, kdy byl na SOS prohlášen konkurz. To patrně znamená definitivní konec největší spotřebitelské organizace.

Původně mělo přitom toto občanské sdružení více než 10.000 členů. Členem se mohl stát každý po vyplnění přihlášky a zaplacení členského poplatku. Na trhu finančních služeb bojovalo SOS především proti nekalým praktikám finančních institucí a neetickému jednání úvěrových společností. Lhostejné nebylo ani vůči bankovním poplatkům.³¹

Sdružení obrany spotřebitele, o. s. vydávalo vlastní časopis SOS magazín, provozovalo informační centra po celé České republice, internetový portál www.spotrebitele.info a telefonické poradenské linky. Některé činnosti nyní převzalo Sdružení obrany spotřebitelů Jihomoravského kraje.

1.2.3.4. Profesionální komory a organizace

Profesionální sdružení a asociace poskytovatelů finančních služeb působí na finanční trh především jako samoregulace. Na ochranu spotřebitele se podílí vytvářením etických kodexů, které normují chování poskytovatele finančních služeb vůči jeho zákazníkům.

³⁰ Soud poslal Sdružení obrany spotřebitelů do konkurzu. Deník.cz [online]. 28.06.2012 [cit. 2012-08-13]. Dostupné z: <http://www.denik.cz/ekonomika/soud-poslal-sdruzeni-obrany-spotrebitelu-do-konkurzu-20120628.html>

³¹ Srov. DOLEŽALOVÁ, Eva. Ochrana spotřebitele na finančním trhu. Brno, 2009. Diplomová práce. Masarykova univerzita. Vedoucí práce Olga Svobodová.

Vytváří také mechanismy, které mají zaručovat dodržování těchto etických pravidel. Členství v profesních asociacích bývá založeno na dobrovolnosti.

Jednou z nejvýznamnějších organizací je Česká bankovní asociace (dále také „ČBA“), která vydala Etický kodex České bankovní asociace. Z dalších je třeba jmenovat Českou asociaci pojišťoven a její Kodex etiky v pojišťovnictví, Asociaci penzijních fondů s Kodexem etiky Asociace penzijních fondů České republiky, nebo Českou asociaci obchodníků s cennými papíry, jejíž členové se řídí Etickým kodexem. Důležitým počinem z nedávné doby je Etický kodex pro finanční trh (dále jen „Kodex“), který obsahuje základní pravidla chování, které by měly dodržovat všechny instituce poskytující finanční služby. Kodex vznikl z podnětu Ministerstva financí, za účasti České národní banky, České bankovní asociace a spotřebitelských sdružení. Byla vytvořena Expertní skupina pro finančního finanční sektor, v rámci které působila pracovní skupina, která text Kodexu vytvořila.

Jedním z cílů Kodexu je zvyšovat ochranu klientů jako spotřebitelů. *„Finanční instituce přistupuje ke všem klientům stejně a neuplatňuje nedůvodné zvýhodnění. Při poskytování služeb nenadřazuje svůj zájem nad zájem klienta a nesnaží se zneužít svého postavení a vnutit klientovi nerovné nebo nespravedlivé podmínky smluvního vztahu.“*³² Instituce se dle Kodexu zavazují poskytovat srozumitelné a úplné informace před uzavřením smlouvy a v průběhu jejího trvání. Deklaruje také zákaz klamavé reklamy, jakož i nekalých obchodních praktik.

Ke společnému Kodexu se již připojila většina profesních asociací. Jednotliví členové těchto asociací se ke Kodexu připojovat nemusí, je pro ně závazným členstvím v takové profesní organizaci.

³² Bod 2. Etického kodexu pro finanční trh. Dostupné z: <http://www.banky.cz/eticky-kodex-financniho-trhu>

2. Řešení sporů mezi finančními institucemi a jejich klienty

Pro zlepšení postavení spotřebitelů na finančním trhu je třeba především vytvářet takovou legislativu, která zajistí jejich účinnou ochranu. Přijetí právního předpisu ale samo o sobě nezajistí dodržování pravidel v něm stanovených. Pokud mají mít spotřebitelé dostatečnou důvěru vůči poskytovatelům finančních služeb, „*potřebují ujištění, že pokud budou mít problém, mají k dispozici účinný mechanismus, jak se domoci svých práv. Spotřebitelské spory vyžadují mechanismy šité jim na míru, kdy nevznikají další náklady a časové ztráty neúměrné hodnotě, o kterou jde.*“³³

Z těchto důvodů je v poslední době kladen velký důraz na hledání nejvhodnějších způsobů řešení spotřebitelských sporů a stížností. Patrná je přitom preference alternativního řešení spotřebitelských sporů (dále také „ADR“³⁴) jakož i zřizování specializovaných orgánů s úzce vymezenou působností.

2.1. Požadavky plynoucí z právních předpisů EU

Pro vstup do EU bylo nutné zajistit kompatibilitu českého právního řádu s právem evropským. Česká republika se tak zavázala přijmout za své i standardy v oblasti ochrany spotřebitele na finančním trhu, což vedlo k mnohým novelizacím, jakož i ke zrodu nových právních předpisů. V současnosti se ČR jako člen EU podílí na vzniku jejích legislativních aktů a české zákonodárství je tak od počátku provázáno s právem evropským.

Jak již bylo řečeno výše, v rámci sekundárního práva EU je nejčastěji ochrana spotřebitele normována pomocí směrnic. Mezi nejdůležitější právní předpisy z oblasti ochrany spotřebitele na finančním trhu patří Směrnice 2007/64/ES, Směrnice 2008/48/ES a Směrnice 2009/65/ES.

Co se týče řešení spotřebitelských stížností a sporů, je v těchto evropských předpisech jednoznačně dávana přednost jejich alternativnímu řešení. „*Acquis*

³³ Evropská komise. SDĚLENÍ KOMISE RADĚ, EVROPSKÉMU PARLAMENTU A EVROPSKÉMU HOSPODÁŘSKÉMU A SOCIÁLNÍMU VÝBORU: Strategie spotřebitelské politiky EU 2007–2013. In: Brusel, 2007. Dostupné z: http://ec.europa.eu/consumers/overview/cons_policy/doc/CS_99.pdf, s. 11

³⁴ Z angl. Alternative dispute resolution

*communautaire zde vychází z myšlenky, že klasická soudní ochrana není v mnoha případech dostatečně efektivní, neboť náklady sporu velmi často převyšují spornou částku a složitost soudního sporu je pro spotřebitele odrazující. Překážkou je i zdlouhavost řízení.*³⁵ Všechny zmíněné směrnice obsahují ustanovení o stížnostech spotřebitelů a jejich sporech s finančními institucemi.³⁶ Členské státy musí zavést vhodné a účinné postupy pro jejich mimosoudní řešení. Každý stát přitom při implementaci směrnic může zvolit jiný postup, jak tohoto cíle dosáhnout. Je tak například možné vytvořit nový orgán pro řešení stížností a sporů, nebo využít již existujících mechanismů. EU pouze prostřednictvím právně nezávazných doporučení stanovuje určité požadavky, které by orgány pro mimosoudní řešení sporů měly splňovat. Tyto požadavky vyplývají například z Doporučení Evropské komise 98/257/ES o principech uplatňovaných pro osoby odpovědné za mimosoudní urovnání klientských sporů (dále jen „Doporučení 98/257/ES“) nebo z Doporučení Komise 2001/310/ES o zásadách, jež se týkají mimosoudních orgánů při konsensuálním řešení spotřebitelských sporů. Porovnáním těchto předpisů můžeme dospět k závěru, že subjekty podílející se na alternativním řešení sporů by měly vycházet z těchto principů:

1. Nezávislost – osoba nesmí pracovat nejméně tři roky před ustanovením do funkce pro toho, kdo ji do funkce jmenuje
2. Transparentnost – dostupnost informací o činnosti orgánu
3. Kontradiktornost – rovnost stran
4. Efektivita – rychlost a bezplatnost řízení
5. Reprezentace – možnost zastoupení účastníků
6. Legalita – zákonnost
7. Svoboda – závaznost rozhodnutí pro strany jen pokud o jeho závaznosti věděly předem

³⁵ LIŠKA, Petr. Postavení finančního arbitra v rámci systému státních orgánů České republiky. Právní rozhledy. 2006, č. 10, s. 351-388. ISSN 1210-6410., s. 351

³⁶ Srov. čl. 83 Směrnice 2007/64/ES, čl. 24 Směrnice 2008/48/ES a čl. 100 Směrnice 2009/65/ES.

2.2. Možnosti implementace požadavků

Požadavky EU pro řešení sporů mezi finančními institucemi a jejich klienty jsou formulovány ve směrnici. Každý členský stát si tak může zvolit způsob, jakým výsledku dosáhne. Nutno poznamenat, že v rámci národních právních řádů byly tyto předpisy transponovány rozličnými způsoby. Některé členské státy využily již existující orgány pro řešení sporů, kterým byly pravomoci rozšířeny i na právní vztahy upravené směrnicemi. Jiné státy vytvořily zcela nové mechanismy pro řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu.

Pro nastínění možností, které státy měly k implementaci směrnice, je nutné nejprve definovat základní způsoby mimosoudního řešení sporů:

1. Arbitráž – *„Rozhodčí řízení, kdy nestranná osoba zvolená stranami po více či méně formálním projednání sporu za účasti stran vydá nález.“*³⁷ Výhodou je závaznost nálezu pro obě strany a jeho vykonatelnost.

2. Mediace a konciliace – smírčí řízení vedené třetí osobou (mediátorem či konciliátorem), která napomáhá komunikaci stran. Tyto osoby však nemají pravomoc věc závazně rozhodnout, strany však mohou uzavřít smír.

3. Negociace – Jednání mezi stranami, bez účasti třetí osoby, která může, ale nemusí končit smírem.³⁸

*„Další formou jsou instituty typu ombudsmana, příp. úřadu pro ochranu spotřebitele, v jejichž kompetenci je řešení spotřebitelských stížností, přičemž disponují vůči podnikatelům jistými oprávněními.“*³⁹

³⁷ RABAN, Přemysl. Alternativní řešení sporů, arbitráž a rozhodci v České a Slovenské republice a zahraničí. Vyd. 1. Praha: C.H. Beck, 2004, 745 s. Beckova edice právní instituty. ISBN 80-717-9873-8., s. 4

³⁸ GONGOL, Tomáš. Postavení finančního arbitra mezi jinými alternativními způsoby řešení sporů: Dny práva - 2008, 2. ročník mezinárodní konference pořádané Právnickou fakultou Masarykovy univerzity. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2008. Spisy Právnické fakulty Masarykovy univerzity v Brně, sv. 337. ISBN 978-802-1047-334.

³⁹ GREGOR, Filip. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů v rámci evropského a českého práva. [online]. roč. 2007, únor [cit. 2012-01-04]. Dostupné z: http://www.spotrebitele.info/aa_upload/f1532a13dc249fe4f531e8898842cea0/Alternativni_reseni_spotrebiteleskych_sporu_v_ES_final_edit.pdf, s. 3

Způsob, který si členské státy k implementaci požadavků EU zvolily, závisel především na tradici, kultuře, politickém vývoji, jakož i na ekonomickém a právním prostředí. Nutno podotknout, že neexistuje žádný ideální model, jak by měl orgán pro mimosoudní řešení sporů vypadat. „*Orgány ADR mohou být orgány státními, nebo smíšenými či soukromými iniciativami zřízenými obchodními nebo spotřebitelskými sdruženími, případně se může jednat o zcela nezávislé subjekty. ADR mohou operovat na regionální nebo celostátní úrovni nebo mohou pokrývat jen určité odvětví.*“⁴⁰ Především ve státech s vyspělým finančním průmyslem fungovaly obdobné mechanismy řešení sporů již před přijetím směrnic. Přitom většina systémů fungovala spíše na principu dobrovolnosti a samoregulaci. Oproti tomu ve státech, kde je podnikatelská etika méně rozvinutá, jsou většinou orgány zřizovány státem a finanční instituce se řízení před nimi musí podrobit.

Institucionální zajištění mimosoudního řešení sporů se přitom liší převážně v postavení instituce v rámci struktury státních orgánů, financování činnosti, složení orgánu a předpokladů osob v nich působících pro výkon funkce, kompetence, způsob rozhodování sporů, charakter a závaznost rozhodnutí, přezkoumatelnost rozhodnutí atd. Vybrané zahraniční orgány budou popsány v kapitole 4.

2.3. Alternativní řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu v ČR

Alternativní řešení sporů (ADR) může být popsáno jako strukturovaný vyjednávací proces, který je veden za pomoci neutrální třetí osoby (osob). Řízení je zaměřeno na odstranění rozdílných názorů mezi stranami a ukončení sporu.⁴¹ „*Tento fenomén se objevil v souvislosti s hledáním alternativních metod rozhodování sporů*

⁴⁰ GREGOR, Filip. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů v rámci evropského a českého práva. [online]. roč. 2007, únor [cit. 2012-01-04]. Dostupné z:

http://www.spotrebitele.info/aa_upload/f1532a13dc249fe4f531e8898842cea0/Alternativni_reseni_spotrebiteleskych_sporu_v_ES_final_edit.pdf, s. 3

⁴¹ Srov. GOLDSMITH, Jean-Claude, Arnold INGEN-HOUSZ a Gerald H POINTON. ADR in business: practice and issues across countries and cultures. Frederick, MD: Sold and distributed in North, Central and South America by Aspen Publishers, 2011, 2 v. ISBN 97890411341412., s. 6 „*ADR may be described as a structured negotiation process during which the parties in dispute are assisted by one or more third person(s), the 'Neutral', and that is focused on enabling the parties to reach a result whereby they can put an end to their differences.*“

soudní cestou, které se stalo velmi nákladné a zdlouhavé, takže téměř ztrácí efektivitu. Je pravidlem, že využití metod ADR je v jednotlivých zemích v nepřímné úměře k efektivnosti soudního řízení. V zemích, které jsou známé rychlejším a preciznějším fungováním soudního systému, bývají zpravidla metody ADR méně časté a rozvinuté, než v zemích, jejichž soudní systém je nákladný a zdlouhavý.⁴² V České republice je stav alternativních metod řešení sporů poznamenán totalitní minulostí, kdy došlo k ustrnutí vývoje. V současnosti, zejména po vstupu do Evropské Unie, se však mimosoudní řešení spotřebitelských sporů rozvíjí. V oblasti finančního trhu je nejdůležitějším orgánem finanční arbitř, kterému bude věnována samostatná 3. kapitola. V této části práce budou nastíněny další alternativní možnosti řešení sporů mezi finančními institucemi a jejich klienty.

2.3.1. Rozhodčí řízení

Rozhodčí řízení neboli arbitráž je jeden ze způsobů mimosoudního řešení sporů. Spočívá v tom, že strany mohou na základě rozhodčí smlouvy svěřit spor, který mezi nimi vzešel, nebo by mohl v budoucnu vzniknout, k rozhodnutí jednomu nebo více soukromým rozhodcům. „Uplatněním dohody obsažené v rozhodčí smlouvě strany volí jiný způsob řešení a vylučují použití soudní pravomoci, která by jinak byla dána. (...) Strany jsou pány rozhodčího jednání. Rozhodce je oprávněn určovat postup v řízení jen v mezích, kde mu dohoda stran a kogentní ochránářská ustanovení aplikovatelného práva tuto volnost ponechávají. Řízení končí nálezem, který zpravidla po omezené minimální kontrole, může být soudně vykonán.“⁴³

Toto jsou základní charakteristiky, kterými se arbitráže vyznačují. Jednotliví autoři se však liší ve výkladu podstaty arbitráže, přičemž lze názory rozdělit do několika skupin teorií rozhodčího řízení. Rozlišujeme teorii smluvní, jurisdikční, smíšenou a

⁴² RABAN, Přemysl. Alternativní řešení sporů, arbitráž a rozhodci v České a Slovenské republice a zahraničí. Vyd. 1. Praha: C.H. Beck, 2004, 745 s. Beckova edice právní instituty. ISBN 80-717-9873-8., s. 5

⁴³ RABAN, Přemysl. Alternativní řešení sporů, arbitráž a rozhodci v České a Slovenské republice a zahraničí. Vyd. 1. Praha: C.H. Beck, 2004, 745 s. Beckova edice právní instituty. ISBN 80-717-9873-8., s. 42

autonomní.⁴⁴ Spory o chápání tohoto typu řešení sporů nejsou jen pouhým teoretickým „slovíčkařením“, nýbrž mají závažné praktické důsledky.

*„Smluvní teorie rozhodčího řízení je postavena na výchozí myšlence, podle které je smlouva (lex contractus) základem pravomoci rozhodce, který je právě na jejím základě povolán právně aprobovaným způsobem k projednání a rozhodnutí sporu v rozhodčím řízení.“*⁴⁵ Klasická škola této teorie považuje rozhodce za zástupce obou stran, které jsou účastníky smlouvy a poté i arbitráže. Rozhodce vede strany v rámci smírčího procesu k narovnání sporu. Moderní pojetí pak vychází z toho, že rozhodčí řízení sice vychází ze smlouvy, rozhodčí nález, kterým se řízení končí, však již ze smlouvy nevychází. Rozhodčí nález totiž vnáší díky své exekuční vykonatelnosti do rozhodčího řízení podstatný veřejnoprávní prvek. Moderní smluvní teorie se přibližuje teorii jurisdikční.

Jurisdikční teorie *„naproti tomu vychází z toho, že rozhodčí řízení je sporné a rozhodci vykonávají rozhodovací pravomoc s tím, že tito řeší spor cestou nalézání práva na základě pravomoci delegované státem, a nikoliv dohodou stran.“*⁴⁶ Je přikládán větší význam veřejnoprávním prvkům arbitráže. Stát deleguje na rozhodce svou jurisdikční pravomoc, pokud si strany dohodnou tento způsob řešení sporu. Rozhodčí řízení je pak samostatným mechanismem řešení sporů, do kterého stát nemůže zasahovat, ani jeho výsledek nijak přezkoumávat. Přezkum rozhodčího nálezu obecným soudem se omezuje pouze na kontrolu, zda byly splněny podmínky pro projednání věci v rozhodčím řízení. Stát nemá pravomoc přezkoumávat rozhodnutí meritorně.⁴⁷

„Smíšená teorie je postavená na premise, že rozhodčí smlouva zakládá pravomoc rozhodce k projednání a rozhodnutí sporu, ale po tom, co k založení této

⁴⁴ Srov. BĚLOHLÁVEK, Alexander J. Zákon o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů: komentář. 1. vyd. Praha: C.H. Beck, 2004, 679 p. ISBN 978-807-1796-299.

⁴⁵ LISSE, Luděk. Zákon o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů s komentářem. Praha: Linde, 2012, 919 s. ISBN 978-807-2018-741., s. 28

⁴⁶ BĚLOHLÁVEK, Alexander J. Zákon o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů: komentář. 1. vyd. Praha: C.H. Beck, 2004, 679 p. ISBN 978-807-1796-299., s. 16

⁴⁷ Srov. však prolomení této zásady u sporů ze spotřebitelských smluv, po poslední novelizaci v ust. § 31 zákona č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších předpisů

*pravomoci došlo, jsou již rozhodci rozhodující spor při jeho rozhodování plně autonomní.*⁴⁸

Konečně poslední teorie, nazývaná jako autonomní, chápe rozhodčí řízení jako samostatný procesní systém sui generis.

Praktickou otázkou, která vyvstává v souvislosti s teoriemi rozhodčího řízení, je například soukromoprávní či veřejnoprávní povaha rozhodčího řízení. „*S tím se pojí otázka, zda tedy rozhodce činí svá rozhodnutí jako rozhodnutí orgánu veřejné moci.*“⁴⁹ Nebo naopak zda je rozhodce soukromým orgánem, kterému strany dobrovolně svěřily rozhodnutí svého sporu, a do tohoto jejich rozhodnutí nemůže veřejná moc zasahovat.

Co se týče chápání charakteru rozhodčího řízení v českém právním prostředí, většina teoretiků se přiklání spíše k jurisdikční teorii.⁵⁰ Naopak ke smluvní teorii arbitráže se přiklonila soudní praxe. Je tomu tak zejména díky stanovisku Ústavního soudu České republiky (dále jen „ústavní soud“ nebo také „ÚS“), který smluvní teorii rozhodčího řízení opakovaně deklaruje ve svých rozhodnutích. V usnesení IV. ÚS 174/2002, na které je v dalších rozhodnutích ústavního soudu často odkazováno, popisuje charakter rozhodčího řízení takto: „*Rozhodčí soud je soukromou osobou, která je soudem jen podle názvu, nepatří do soustavy soudů podle zákona o soudech a soudcích a není orgánem veřejné moci. Má povahu odborné organizace zprostředkovávající služby pro osoby, které chtějí, aby rozhodce jejich právní vztah vyjasnil a napevno postavil. (...) Výsledek pak je kvalifikovanou formou závazku a jako takový je též závazný. Rozhodce nenalézá právo, ale tvoří (eventuálně napevno staví, vyjasňuje, tedy narovnává) závazkový vztah v zastoupení stran. Jeho moc tedy není delegovaná svrchovanou mocí státu, ale pochází od soukromé vlastní moci stran určovat si svůj osud, kterou mu svěřili.*“⁵¹

Přestože byl tento názor již mnohokrát podroben kritikám především ze strany zastánců jurisdikční teorie, judikatura na této argumentaci dodnes setrvává. Ztotožnit se

⁴⁸ LISSE, Luděk. Zákon o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů s komentářem. Praha: Linde, 2012, 919 s. ISBN 978-807-2018-741., s. 41

⁴⁹ RABAN, Přemysl. Alternativní řešení sporů, arbitráž a rozhodci v České a Slovenské republice a zahraničí. Vyd. 1. Praha: C.H. Beck, 2004, 745 s. Beckova edice právní instituty. ISBN 80-717-9873-8., s. 43

⁵⁰ Např. K. Růžička, Z. Kučera, A. Bělohávek

⁵¹ Usnesení ÚS IV. ÚS 174/2002 ze dne 15. července 2002

nelze především s tvrzením, že rozhodce právo nenalézá, ale tvoří (eventuálně narovnává). Činnost rozhodce totiž nepochybně spočívá v nalézání práva, jehož výsledkem je akt aplikace práva (odtud i název pro výsledek rozhodčího řízení – nález). Nález je pak deklaratorní povahy, „*nekonstituuje závazkový vztah a tedy ani nová práva a povinnosti stran smlouvy pro futuro, jak je tomu v případě narovnání, ale osvědčuje (deklaruje) právo, resp. práva a povinnosti stran smlouvy, která zde již objektivně existovala v době před započítím rozhodčího řízení, a to i s účinky pro praeterio a ex tunc.*“⁵² Není tedy správný závěr, že jde o narovnání, neboť narovnání je aktem konstitutivní povahy. Strany právo nehledají a nenalézají, jde pouze o dohodu, jaká práva a povinnosti mezi stranami budou do budoucna.

Rozhodčí řízení je v českém právním řádu zakotveno primárně v zákoně č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „RozŘ“). K 1. dubnu 2012 byl tento právní předpis významně novelizován, zejména v oblasti řešení sporů ze spotřebitelských smluv. Podrobný rozbor ustanovení RozŘ by přesahoval účely této práce, proto je další výklad zaměřen právě na nedávné změny ve prospěch ochrany spotřebitele.

Dle RozŘ je základním předpokladem pro to, aby mohl být konkrétní spor mezi stranami řešen v rozhodčím řízení, je splnění podmínky tzv. arbitrability tohoto sporu. Uvedený termín vyjadřuje způsobilost konkrétního sporu mezi stranami být předmětem arbitráže. Arbitrabilita sporu je vymezena pozitivně a negativně. Předně se musí jednat o majetkový spor, k jehož řešení a k rozhodnutí o něm by jinak byla dána pravomoc soudů.⁵³ Vyloučeny jsou pak spory vzniklé v souvislosti s výkonem rozhodnutí a tzv. incidenční spory.⁵⁴ Další podmínkou k projednání věci v rozhodčím řízení je sjednání platné rozhodčí smlouvy mezi stranami. Rozhodčí smlouva může být uzavřena jak pro spor již existující (pak se nazývá smlouva o rozhodci), tak i pro spory, které vzniknou, nebo by mohly vzniknout až v budoucnu (v tomto případě se jedná o rozhodčí doložku). Rozhodčí smlouvu lze sjednat jen v případě, že by strany mohly o předmětu sporu

⁵² LISSE, Luděk. Zákon o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů s komentářem. Praha: Linde, 2012, 919 s. ISBN 978-807-2018-741., s. 32

⁵³ KLEIN, Bohuslav a Martin DOLEČEK. Rozhodčí řízení. Vyd. 1. Praha: ASPI, 2007, 254 s. Meritum. ISBN 978-807-3572-648.

⁵⁴ Incidenční spory jsou vyvolané a projednávány v insolvenčním řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon). Srov. zejména ust. § 159 a násl. tohoto zákona.

uzavřít smír. Jedná se zejména o řízení, která lze zahájit i bez návrhu, ve věcech osobního stavu, jakož i řízení, ve kterých je způsob řešení vztahů mezi účastníky závazně vymezen právními předpisy.⁵⁵ „Vedle esenciálních náležitostí rozhodčí smlouvy (*essentialia negotii*) může (ale není to podmínkou) rozhodčí smlouva obsahovat tak jako jiné právní úkony i složky pravidelné (*naturalia negotii*), jako např. určení počtu rozhodů, místo konání rozhodčího řízení, odkaz na pravidla řízení apod., a složky nahodilé (*accidentalia negotii*), jako např. jazyk rozhodčího řízení.“⁵⁶ Co se týče formy rozhodčí smlouvy, musí být sjednána písemně.

Do otázek platnosti rozhodčí smlouvy ve spotřebitelských sporech výrazně zasáhla již zmiňovaná novela RozŘ, která byla provedena zákonem č. 19/2012 Sb., kterým se mění zákon č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony (dále jen „zákon č. 19/2012 Sb.“). Pro platnost rozhodčí smlouvy je nyní nutné její sjednání na samostatné listině. Pro ostatní právní vztahy platí, že stačí, pokud je rozhodčí smlouva sjednána jako součást podmínek, jimiž se řídí smlouva hlavní. Nově také byla zakotvena „povinnost podnikatele informovat spotřebitele o důsledcích podpisu rozhodčí doložky v dostatečném předstihu před tím, než je taková doložka podepsána. Důvodem zavedení povinnosti poskytnout spotřebiteli tyto informace je obecně nízká míra znalostí spotřebitelů o důsledcích, které pro ně může mít podpis rozhodčí doložky. Včasné a úplné informace jsou nezbytným předpokladem pro to, aby spotřebitel mohl činit kvalifikovaná rozhodnutí. Spotřebitel musí být schopen správně posoudit důsledky podpisu rozhodčí doložky.“⁵⁷

Pro dosažení optimální informovanosti spotřebitele je také stanoveno, co musí rozhodčí doložka obsahovat. Jsou to zejména údaje o rozhodci či rozhodčím soudě, o zahájení a průběhu rozhodčího řízení, o předpokládaných nákladech řízení, místu konání řízení, a konečně poučení o závaznosti a vykonatelnosti rozhodčího nálezu a

⁵⁵ Srov. ust. § 80, 81, 99 a další zákona č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu, ve znění pozdějších předpisů.

⁵⁶ LISSE, Luděk. Zákon o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů s komentářem. Praha: Linde, 2012, 919 s. ISBN 978-807-2018-741., s. 82

⁵⁷ Důvodová zpráva k návrhu zákona, kterým se mění zákon č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony. In: Sněmovní tisk 371/0 Dostupné z: <http://www.psp.cz/ff/00/ad/6a/08.htm>, s. 20

způsobu jeho doručování. Ministerstvo spravedlnosti vydalo pro tyto účely Doporučenou rozhodčí smlouvu pro řešení sporů ze spotřebitelských smluv⁵⁸, která by měla splnění informační povinnosti podnikatelům usnadnit.

Rozlišuje se rozhodčí řízení pro jednotlivý případ (ad hoc), kdy si strany určí jednoho či více rozhodců a pravidla, podle kterých má rozhodovat a rozhodčí řízení institucionální, kdy je spor svěřen k rozhodování stálé rozhodčí instituci, které mívají vlastní řád, podle kterého se řízení vede. *„Stálými rozhodčími institucemi (...) jsou stálé rozhodčí soudy, které jsou obvykle zřizovány u obchodních a jiných komor, burz a podobných institucí. V ČR je to zejména Rozhodčí soud při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky v Praze.“*⁵⁹

Rozhodcem se může stát fyzická osoba, která je zletilá, bezúhonná a způsobilá k právním úkonům. Rozhodcem sporů vzniklých ze spotřebitelských smluv však může být nově jen osoba, která je zapsána ve zvláštním seznamu rozhodců, vedeným Ministerstvem spravedlnosti. O zápis do seznamu rozhodců musí osoba požádat, a jsou na ní navíc kladeny zvláštní požadavky. Mezi podmínky zápisu patří vysokoškolské vzdělání v oboru právo a skutečnost, že osoba nebyla v posledních pěti letech vyškrtuta ze seznamu rozhodců.⁶⁰ Seznam je veřejnou databází, přístupnou na internetových stránkách Ministerstva spravedlnosti.⁶¹

„Zákon o rozhodčím řízení upravuje také procesní otázky spojené s rozhodčím řízením. Řeší se případy, kdy je založena pravomoc více rozhodcům, otázky postupu v případě podjatosti rozhodce nebo například otázky spojené s vydáváním rozhodčích nálezů. Obecně v zákoně o rozhodčím řízení platí subsidiarita občanského soudního řádu. Pro řešení případného sporu jsou rozhodci povinni použít hmotného práva, které je pro daný případ rozhodné. Strany se však mohou také dohodnout a pověřit rozhodce,

⁵⁸ Doporučená rozhodčí smlouva pro řešení sporů ze spotřebitelských smluv ke stažení na:

<http://portal.justice.cz/Justice2/MS/ms.aspx?o=23&j=33&k=5745&d=322478>

⁵⁹ KUČERA, Zdeněk. Mezinárodní právo soukromé. 7. opr. a dopl. vyd. Brno: Doplněk, 2009, 462 s. ISBN 978-807-3801-717., s. 427

⁶⁰ K důvodům vyškrtnutí ze seznamu rozhodců srov. ust. § 35c RozŘ

⁶¹ Seznam je dostupný z: <http://portal.justice.cz/Justice2/MS/ms.aspx?o=23&j=33&k=5745&d=322233>

*aby rozhodoval na základě zásad spravedlnosti.*⁶² Za rozhodné právo se v první řadě považuje to, na kterém se strany v rozhodčí smlouvě dohodly. Jinak rozhodčí soud postupuje podle místa konání řízení (*lex fori*). V případě rozhodčího řízení s mezinárodním prvkem se postupuje podle pravidel mezinárodního práva soukromého. V případě spotřebitelských sporů je nově do RozŘ vtěleno ochranné ustanovení, které garantuje spotřebiteli minimálně taková práva, která stanovuje český právní řád i tehdy, pokud si zvolí jiné než české právo. I pokud by strany pověřily rozhodce, aby spor rozhodl na základě zásad spravedlnosti, musí se řídit právními předpisy na ochranu spotřebitele.

Výsledkem rozhodčího řízení je vydání nálezu nebo usnesení. Nově se výslovně stanoví, „že rozhodčí řízení končí právní mocí rozhodčího nálezu, nikoliv jeho vydáním. Toto řešení by mělo umožnit stranám, aby si dohodly postup týkající se doručování rozhodčího nálezu samostatnou dohodou. (...)Vzhledem k tomu, že zákon o rozhodčím řízení nezná právní moc usnesení, navrhuje se na jisto stanovit, že rozhodčí řízení může též skončit doručením usnesení účastníku řízení, jestliže se ve věci nevydává rozhodčí nález.“⁶³ Ve spotřebitelských sporech musí nález obsahovat vždy odůvodnění a poučení o možnosti podat soudu návrh na zrušení rozhodčího nálezu.

Účelem institutu zrušení rozhodčího nálezu soudem byl vždy přezkum, „zda byly splněny základní podmínky pro projednání a rozhodnutí věci před rozhodci a tedy základní podmínky pro to, aby bylo suspendováno ústavní právo domáhat se svých práv u nezávislého a nestranného soudu.“⁶⁴ Nebylo tak možno přezkoumávat rozhodčí nález meritorně. Z tohoto pravidla byly nyní zavedeny výjimky ve prospěch účinnější ochrany spotřebitele. Nově může soud zrušit rozhodčí nález v případě, že v něm bylo rozhodnuto v rozporu s právními předpisy na ochranu spotřebitele, dobrými mravy, nebo veřejným pořádkem. Dalším důvodem, který může vést ke zrušení rozhodčího nálezu soudem, je

⁶² Důvodová zpráva k návrhu zákona, kterým se mění zákon č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony. In: Sněmovní tisk 371/0 Dostupné z: <http://www.psp.cz/ff/00/ad/6a/08.htm>, s. 8

⁶³ Důvodová zpráva k návrhu zákona, kterým se mění zákon č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony. In: Sněmovní tisk 371/0 Dostupné z: <http://www.psp.cz/ff/00/ad/6a/08.htm>, s. 15

⁶⁴ BĚLOHLÁVEK, Alexander J. Zákon o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů: komentář. 1. vyd. Praha: C.H. Beck, 2004, 679 p. ISBN 978-807-1796-299., s. 231

neposkytnutí zákonných informací v rozhodčí doložce u spotřebitelských smluv.⁶⁵ „Pokud tyto informace poskytnuty nejsou nebo jsou poskytnuty pouze neúplně či zkresleně, není možné po spotřebiteli požadovat, aby byl takovým rozhodčím nálezem vázán, a stanoví možnost podat návrh na zrušení rozhodčího nálezu. Jedná se tak o ochranu spotřebitele, kterou lze (...) označit za žádoucí a která v praxi ve spojení s dalšími ustanoveními na ochranu spotřebitele určitě přispěje k větší transparentnosti sjednávání rozhodčích smluv ve spotřebitelských smlouvách a tím i k většímu legislativnímu ‚komfortu‘ spotřebitele v této oblasti.“⁶⁶

O zrušení rozhodčího nálezu lze požádat ve lhůtě 3 měsíců od jeho doručení. Pokud návrh na zrušení podá spotřebitel, soud z úřední povinnosti přezkoumá, zda nejsou dány důvody pro odložení vykonatelnosti nálezu. Pokud byl rozhodčí nález zrušen z důvodu rozporu s právními předpisy na ochranu spotřebitele, nebo na základě porušení informační povinnosti v rozhodčí doložce, nemůže již být věc znovu projednána v rozhodčím řízení. Na návrh některé ze stran soud pokračuje v řízení a ve věci rozhodne.

Je tedy zjevné, že byla právní úprava rozhodčího řízení významně novelizována v zájmu zlepšení ochrany spotřebitele. Uvedený postup je v souladu s evropskými trendy, v některých ustanoveních jde RozŘ dokonce nad rámec ochrany doporučené a garantované legislativy EU.⁶⁷ Rozhodčí řízení se tak stává vhodnou alternativou i pro spory ze spotřebitelských smluv, kde bylo dříve rozhodčích doložek často zneužíváno. Pokud budou pravidla na ochranu spotřebitele v rozhodčím řízení dodržována, je tento způsob řešení sporů vhodnou alternativou k projednání věci před soudem. Oproti němu má totiž arbitráž několik výhod, a to zejména:

- jednoinstančnost
- neformálnost
- rychlost
- možnost volby rozhodce
- finanční hospodárnost

⁶⁵ Srov. ust. § 3 odst 5) RozŘ

⁶⁶ LISSE, Luděk. Zákon o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů s komentářem. Praha: Linde, 2012, 919 s. ISBN 978-807-2018-741., s. 579

⁶⁷ Srov. např. meritorní přezkum rozhodčího nálezu.

- možnost vykonat rozhodčí nález na území cizího státu.⁶⁸

2.3.2. Mediace

Jedním z klíčových způsobů mimosoudního řešení sporů je mediace, někdy také nazývaná jako konciliace. Mediaci můžeme definovat jako „*soukromý neformální proces, kdy se třetí nestranná osoba snaží vést strany ke vzájemné dohodě a odstranění rozdílných názorů na věc.*“⁶⁹

Jedná se o jakési asistované vyjednávání, jehož cílem je najít přijatelné řešení pro obě strany. Výsledkem tohoto alternativního způsobu řešení sporu zpravidla není závazný nález, ale nezávazná dohoda či rozhodnutí. Strany se po celou dobu řízení podrobují tomuto procesu dobrovolně. Výhodou je, že nedochází tolik k narušení důvěry mezi spornými stranami, jak je tomu u soudního řízení či arbitráže.

Mediace je „*nezávazný proces, jehož průběh je kontrolován smluvními stranami. Podřízení se je dobrovolné a strany nejsou nuceny ani akceptovat jeho výsledek. Mediátor není oprávněn vydat rozhodnutí a jeho role se omezuje na asistenci stranám při hledání vyhovujícího urovnání sporu. Nezávaznost se projevuje i v možnosti kdykoliv mediaci ukončit a spor řešit jinou cestou.*“⁷⁰

Mediátor, což je osoba, která mediaci vede, zpravidla nemusí být právníkem ani odborníkem v oblasti, které se spor stran týká. Musí být spíše „*odborník na efektivní vyjednávání a metodiku řešení problémů. Mediátor nemá roli soudce ani arbitra. Nerozhoduje o tom, co je správné a co nikoliv.*“⁷¹

⁶⁸ Mezinárodní obchodní arbitráž. Epravo.cz [online]. [cit. 2012-08-19]. Dostupné z:

<http://www.epravo.cz/top/clanky/mezinarodni-obchodni-arbitraz-4029.html?mail>

⁶⁹ ASSOCIATION, American Arbitration. Handbook on international arbitration and ADR. 2nd ed. Huntington, N.Y.: JurisNet, 2010. ISBN 978-193-3833-484., s. 273

„...a private informal process which provides for the intervention of an impartial third party who assists the disputants to reach their own mutual agreement concerning their differences.“

⁷⁰ RABAN, Přemysl. Alternativní řešení sporů, arbitráž a rozhodci v České a Slovenské republice a zahraničí. Vyd. 1. Praha: C.H. Beck, 2004, 745 s. Beckova edice právní instituty. ISBN 80-717-9873-8., s. 9

⁷¹ Mediace. Asociace mediátorů České republiky [online]. [cit. 2012-09-28]. Dostupné z: <http://www.amcr.cz/sluzby-mediace/>

Co se týče postupu řešení sporu, mediátor zpravidla jedná odděleně nejdříve s jednou a pak s druhou stranou, aby zjistil jejich stanoviska a pohled na věc. Po seznámení s fakty případu může buď přímo předložit své návrhy řešení, nebo se stranami jedná a snaží se je přiblížit možnému kompromisu.

Výsledek mediačního procesu se liší dle právní úpravy mediace v jednotlivých zemích. Většinou má ale podobu neformální dohody či rozhodnutí, jehož závaznost závisí na akceptaci stranami sporu.

V České republice byla doposud legislativně zakotvena mediace pouze v trestních věcech, a to zákonem č. 257/2000 Sb., o Probační a mediační službě a o změně zákona č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 65/1965 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí (zákon o Probační a mediační službě), ve znění pozdějších předpisů. V civilních věcech se mohly strany konfliktu podrobit smířčímu řešení sporu před třetí osobou, a tak dospět k dohodě přijatelné pro obě strany. Takovou dohodu bylo možno formalizovat například jako soudem schválený smír, nebo notářský či exekutorský zápis se svolením k vykonatelnosti. Původně neformální a nezávazná dohoda se tak mohla stát řádným exekučním titulem.

Vzhledem k nutnosti implementace požadavků vyplývajících z právních předpisů EU⁷² bylo však třeba dát tomuto způsobu alternativního řešení sporů určité legislativní zakotvení. Byl proto přijat zákon č. 202/2012 Sb., o mediaci a o změně některých zákonů (zákon o mediaci), (dále jen „zákon o mediaci“), který nabyl účinnosti 1. září 2012. *„Od zákona o mediaci se očekává zejména rychlé, levné, jednoduché a neformální řešení sporů, které by jinak skončily před obecnými soudy. Tím se má docílit zejména zkrácení doby projednávání věcí, jakož i ulehčení práce soudům.“*⁷³

⁷² Srov. Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/52/ES ze dne 21. května 2008 o některých aspektech mediace v občanských a obchodních věcech

⁷³ SALAJKA, Radek a Petr NOVOTNÝ. Připravme se na nový zákon o mediaci. Epravo.cz [online]. 8.8.2012 [cit. 2012-09-28]. Dostupné z: <http://www.epravo.cz/top/clanky/pripavme-se-na-novy-zakon-o-mediaci-84530.html>

Zákon o mediaci definuje tento způsob řešení sporů jako postup při řešení konfliktu za účasti jednoho nebo více mediátorů, kteří zprostředkovávají komunikaci mezi stranami konfliktu tak, aby jim pomohli dosáhnout smírného řešení jejich sporu uzavřením mediační dohody.

„Vlastní mediační řízení je zahájeno uzavřením písemné smlouvy o provedení mediace mezi stranami konfliktu a jedním nebo více mediátory. Součástí této smlouvy je, kromě identifikace stran konfliktu, osoby, která bude mediaci provádět, a vymezení předmětu konfliktu, rovněž i určení výše odměny a případně sjednaná záloha či náhrady hotových výdajů mediátora za provedenou mediaci nebo způsob určení výše těchto nákladů a stanovení doby, na kterou je dohoda o provedení mediace uzavřena, nebo výslovné prohlášení, že mediace má probíhat po dobu neurčitou.“⁷⁴ Mediátor může odmítnout uzavřít smlouvu, pokud je zde pochybnost o jeho nepodjatosti, nebo pokud byla z nějakého důvodu narušena důvěra mezi ním a některou ze stran konfliktu.

Průběh mediačního řízení je v zákoně normován pouze v minimální nutné míře, aby nebyla narušena neformálnost celého procesu. Mediátor se především snaží usnadňovat komunikaci mezi stranami a nalézt řešení vhodné a přijatelné pro obě strany. Pokud je mediace úspěšná, končí uzavřením mediační dohody. Obsahem této dohody je vymezení vzájemných práv a povinností obou účastníků sporu. Za její obsah odpovídají pouze strany konfliktu a nikoliv mediátor. Mediátor mediační dohodu pouze zprostředkuje a nenesou tak žádnou odpovědnost za její obsah, nebo soulad s platným právem. Mediační dohoda musí být datována a podepsána všemi účastníky sporu, jakož i mediátorem. *„Ačkoliv to zákon výslovně neuvádí, mediační dohoda není bez dalšího vykonatelná, není novým druhem exekučního titulu. Lze však docílit vykonatelnosti dohody uzavřené mezi stranami v průběhu mediace jejím promítnutím do notářského nebo exekutorského zápisu se svolením k vykonatelnosti (následné uzavření dohody o splnění nároku vyplývajícího z mediační dohody ve formě notářského či exekutorského zápisu se svolením k vykonatelnosti) nebo do smíru schváleného soudem.“⁷⁵* Postup

⁷⁴ Důvodová zpráva k návrhu na vydání zákona o mediaci a o změně některých zákonů. In: Sněmovní tisk 426/0 Dostupné z: <http://www.psp.cz/sqw/historie.sqw?o=6&t=426>, s. 43

⁷⁵ Důvodová zpráva k návrhu na vydání zákona o mediaci a o změně některých zákonů. In: Sněmovní tisk 426/0 Dostupné z: <http://www.psp.cz/sqw/historie.sqw?o=6&t=426>, s. 46

docílení právní závaznosti a vykonatelnosti mediační dohody je tedy nyní podobný jako před přijetím zákona o mediaci.

Mediační řízení však může skončit i neúspěchem, kdy k dohodě mezi stranami nedojde. Zákon o mediaci výslovně stanoví, že řízení končí, pokud se strany s mediátorem nesešly déle než 1 rok. Vzhledem k dobrovolnosti tohoto způsobu řešení sporu končí mediace také buď písemným prohlášením jedné ze stran, nebo souhlasným prohlášením všech účastníků, že v mediaci nebude dále pokračováno.

Zákon o mediaci označuje jako mediátora osobu, která je zapsaná v seznamu mediátorů. Jedná se o informační systém veřejné správy, který je veden Ministerstvem spravedlnosti. Seznam by měl být veřejně přístupný na internetových stránkách Ministerstva spravedlnosti. Zákon o mediaci klade na osobu, která se chce stát mediátorem, určité požadavky. *„Do seznamu může být zapsána pouze osoba, která je bezúhonná, je způsobilá k právním úkonům, složila zkoušku mediátora a nebyla v posledních pěti letech vyškrtnuta ze seznamu pro závažné porušení povinností mediátora. K těmto povinnostem se však stanoví také povinnost mít ukončené vysokoškolské vzdělání v magisterském nebo navazujícím magisterském studijním programu.“*⁷⁶ Zákon o mediaci nestanoví jako podmínku pro výkon funkce vysokoškolské magisterské vzdělání v oboru právo a mediátor tedy nemusí být právníkem. Zkoušky mediátorů organizuje Ministerstvo spravedlnosti. Zvláštní pravidla platí pro advokáty, kteří se chtějí stát mediátory. Jejich zkoušky organizuje Česká advokátní komora a dále nad nimi také vykonává dohled.

V ust. § 22 zákona o mediaci jsou stanoveny podmínky, za kterých zaniká oprávnění k výkonu činnosti mediátora. Pokud zanikne oprávnění k výkonu činnosti mediátora, Ministerstvo spravedlnosti vyškrtně osobu ze seznamu mediátorů. K zániku oprávnění dochází především na základě objektivních příčin, jako je smrt mediátora, ztráta bezúhonnosti či způsobilosti k právním úkonům. Dále také zaniká, pokud mediátor nepodá žádost o obnovení oprávnění do 5 let od pozastavení oprávnění k výkonu činnosti. Mediátor může být ze seznamu vyškrtnut na základě vlastní žádosti. Konečně Ministerstvo spravedlnosti rozhodne o vyškrtnutí mediátora ze seznamu,

⁷⁶ SALAJKA, Radek a Petr NOVOTNÝ. Připravme se na nový zákon o mediaci. Epravo.cz [online]. 8.8.2012 [cit. 2012-09-28]. Dostupné z: <http://www.epravo.cz/top/clanky/pripavme-se-na-novy-zakon-o-mediaci-84530.html>

pokud mediátor opakovaně nebo závažným způsobem porušuje povinnosti dle zákona o mediaci, a to i přes písemné upozornění Ministerstva spravedlnosti.

Při výkonu své funkce musí mediátor vystupovat nestranně a nezávisle. Mediační činnost musí vykonávat osobně a s náležitou odbornou péčí. Mediátor, i v případě, že je advokátem, nesmí stranám poskytovat právní poradenství. „*To mu v pozici mediátora nepřísluší, ačkoli je pochopitelné, že svého vzdělání využije a stranám naznačí možnosti jejich postupu ve věci. Mediátor advokát se bude muset vždy před zahájením mediace rozhodnout, zda chce ve věci působit jako mediátor a vystupovat v této roli, či chce být advokátem jedné ze stran. Pouhé vyjádření právního názoru v konkrétní záležitosti se však za právní službu nepovažuje.*“⁷⁷ Mediátor má povinnost zachovávat mlčenlivost ohledně skutečností, které se při výkonu své činnosti dozvěděl.

Zákonem o mediaci došlo i k novelizaci některých ustanovení ObčZ a OSŘ. Nejvýznamnější hmotněprávní změnou je, že promlčecí doba nepoběží po celou dobu mediace, tedy od uzavření smlouvy o provedení mediace až do okamžiku ukončení mediace. Nezáleží přitom na tom, zda mediace byla ukončena uzavřením mediační dohody nebo jiným způsobem. Promlčecí doba nepoběží též, pokud bude probíhat mediace ohledně práva, které již bylo pravomocně přiznáno.

Na zhodnocení přínosu nové právní úpravy je prozatím příliš brzy. Celkově však lze pozitivně hodnotit posílení legality činnosti mediátorů. Dobře provedená mediace, je mimořádně efektivní jak z hlediska výsledků, tak z hlediska nákladů. Tento způsob alternativního řešení sporů však předpokládá, že u stran sporu existuje vůle k dělení kompromisů a celkově k řešení situace. Je otázkou, nakolik bude mediační řízení využíváno u spotřebitelských sporů na finančním trhu.

2.3.3. Projekt MPO

„Projekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, který funguje od 1. dubna 2008, připravilo Ministerstvo průmyslu a obchodu ve spolupráci s Hospodářskou komorou České republiky, spotřebitelskými sdruženími, Rozhodčím soudem při

⁷⁷ Důvodová zpráva k návrhu na vydání zákona o mediaci a o změně některých zákonů. In: Sněmovní tisk 426/0 Dostupné z: <http://www.psp.cz/sqw/historie.sqw?o=6&t=426>, s. 46

*Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR, Asociací mediátorů, Ministerstvem financí a Ministerstvem spravedlnosti. Cílem celého projektu je nastavit účinný systém, který zrychlí a zjednoduší řešení spotřebitelských sporů.*⁷⁸ Systém má nabídnout účinné postupy, které budou vhodnou alternativou k soudnímu řešení sporů. Projekt Ministerstva průmyslu a obchodu České republiky kombinuje několik metod řešení sporů. První z nich je nejméně formální a představuje pouze poskytnutí kvalifikované informace. Dalšími možnostmi jsou mediace a rozhodčí řízení.

Strany se musí řešení sporu v rámci Projektu MPO dobrovolně podrobit. Pokud vznikne spor mezi finanční institucí a jejím klientem, může se kterákoliv ze stran obrátit na některé z kontaktních míst. Kontaktními místy jsou především pobočky Hospodářské komory ČR a místní kanceláře některých spotřebitelských sdružení. Pracovníci kontaktních center poskytnou účastníkovi sporu doporučení k řešení situace mediací nebo v rozhodčím řízení. *„Poté je kontaktována protistrana se žádostí o vyjádření k podnětu i k návrhu řešit spor zvolenou formou mimosoudní cesty. Pokud protistrana souhlasí, je vybrán mediátor nebo rozhodce a kontaktní místo předá veškerou agendu vybranému mediátorovi nebo rozhodci k dalšímu řízení. Pokud jedna ze stran nesouhlasí s navrženým řešením, spor mimosoudní cestou nebude řešen a řízení se ukončí. Spor bude nadále možné řešit pouze soudní cestou.*⁷⁹

MPO vydalo pro sjednocení postupů při řešení spotřebitelských sporů Pravidla řízení, Mediační řád a Rozhodčího řád. Pokud se strany rozhodnou pro řešení sporu mediací, zvolí si zároveň mediátora ze seznamu, který vede Ministerstvo průmyslu a obchodu. Pokud se nemohou na osobě mediátora shodnout, vybere jej pracovník kontaktního pracoviště. V případě zvolení rozhodčího řízení poskytne kontaktní pracoviště pomoc při sepsání rozhodčí smlouvy a žaloby. Vhodný rozhodce je poté opět vybrán ze seznamu MPO. Výsledek mimosoudního řešení sporu je závislý na volbě jeho formy. Mediace může vést k závazné dohodě stran, rozhodčí řízení pak k vykonatelnému rozhodčímu nálezu.

⁷⁸ Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR). Ministerstvo průmyslu a obchodu [online]. [cit. 2012-08-20]. Dostupné z: <http://www.mpo.cz/dokument42173.html>

⁷⁹ Projekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Ministerstvo průmyslu a obchodu [online]. [cit. 2012-08-20]. Dostupné z: <http://www.mpo.cz/dokument41818.html>

„Výhody, které celý systém přináší, jsou především v tom, že mediace je zdarma a odměna za činnost mediátora je hrazena Ministerstvem průmyslu a obchodu. V případě rozhodčího řízení, strana podávající žalobu zaplatí poplatek za rozhodčí řízení (3 % z hodnoty předmětu sporu, nejméně 800,-Kč). Odměnu za práci rozhodce pak hradí Ministerstvo průmyslu a obchodu.“⁸⁰

Snahou Projektu bylo najít levné, efektivní a rychlé řešení spotřebitelských sporů. Pilotní fáze Projektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů trvala dva roky. Za tu dobu se prokázalo, že tento systém je schopen reálně přispět ke snížení počtu případů řešených soudem a tím vytvoření příznivějších podmínek pro snížení jejich zatížení. V současnosti se Projekt potýká s nedostatkem finančních prostředků MPO, což vedlo k jeho pozastavení. Lze však vyjádřit naději, že budou alternativní formy řešení spotřebitelských sporů Ministerstvem průmyslu a obchodu v budoucnu opět podporovány.

2.3.4. Finanční ombudsmani bankovních institucí

Jedním z možných alternativ k soudnímu řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu je také zřizování ombudsmanů či jiných obdobných orgánů pro řešení stížností klientů v rámci jednotlivých finančních institucí. Posláním tohoto institutu je především vyřizování stížností klientů, jejichž problém nebyl uspokojivě vyřešen v rámci běžné reklamace. Ombudsmani se snaží dospět ke smírnému vyřešení sporu. Pro finanční instituci je vždy výhodnější dospět s klientem ke kompromisu a předejít tak řešení sporu soudní cestou. Pokud je totiž spor vyřešen smírně, je větší šance na udržení klienta. Pokud je zákazník nucen se obrátit na soud, znamená to do budoucna ztrátu tohoto klienta téměř ve sto procentech případů.

Finanční ombudsmani jsou nejčastěji zřizováni u bank, případně pro finanční skupiny. Někdy představuje finančního ombudsmana skutečně jedna osoba, jindy se jedná o tým pracovníků. Náplní práce těchto institucí by měla být především ochrana práv klientů a zkvalitňování poskytovaných služeb.

⁸⁰ Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR). Ministerstvo průmyslu a obchodu [online]. [cit. 2012-08-20]. Dostupné z: <http://www.mpo.cz/dokument42173.html>

Nejspíše prvním podobným orgánem působícím na území České republiky se stal Ombudsman Finanční skupiny České spořitelny, který byl zřízen v roce 2001. „*Od té doby si mohou klienti České spořitelny v kanceláři ombudsmana postěžovat, ptát se nebo předat námět na zlepšení. Důkazem, že klienti tuto možnost hojně využívají, je více než 50 000 klientských podání, která pracovníci týmu ombudsmana vyřešili.*“⁸¹ Jak již název napovídá, tým ombudsmana však působí v rámci celé Finanční skupiny České spořitelny. Zahrnuje tak kromě banky České spořitelny, a.s. i celou řadu dalších společností. Nejvýznamnějšími z nich jsou například Penzijní fond České spořitelny, a.s. a Stavební spořitelna České spořitelny, a.s. Ombudsmana nepředstavuje jedna osoba, ale tým specialistů. Klienti některé z institucí Finanční skupiny České spořitelny mohou na kancelář ombudsmana směřovat především podněty, stížnosti, dotazy, připomínky nebo reklamace. Klienti se mohou na ombudsmana obracet prostřednictvím osobní návštěvy, telefonicky, e-mailem, na sociálních sítích, nebo poštou. „*Ombudsman může pomoci v situaci, kdy má klient pocit, že řešení, kterého se mu dostalo například v pobočce nebo klientském centru, není uspokojivé. Ombudsman se také věnuje komplikovaným případům, kdy je nutná spolupráce nejen s ostatními útvary napříč bankou, ale také s Policií ČR, soudy, ČNB nebo Finančním arbitrem ČR.*“⁸²

Finanční ombudsman funguje také v rámci Poštovní spořitelny, a.s. „*Posláním ombudsmana — ochránce práv klientů Poštovní spořitelny, je hájit jejich oprávněné zájmy a dbát na poskytování kvalitních bankovních služeb. Úkolem ombudsmana je zejména řešení problémů a akceptace podnětů zákazníků Poštovní spořitelny a řešení reklamací klientů, kteří nebyli s vyřízením své stížnosti spokojeni.*“⁸³ Na ombudsmana se lze obrátit pomocí kontaktního formuláře, e-mailu, nebo poštou.

Další institucí, která využívá služeb finančního ombudsmana, je Komerční banka, a.s. „*V zájmu co nejvyššího a nejúplnějšího poskytování služeb svým*

⁸¹ Výroční zpráva týmu ombudsmana za rok 2011. Ombudsman finanční skupiny České spořitelny.

Dostupné z:

http://www.csas.cz/static_internet/cs/Obecne_informace/FSCS/CS/Prilohy/vz_ombudsman_10_let.pdf

⁸² Výroční zpráva týmu ombudsmana za rok 2011. Ombudsman finanční skupiny České spořitelny.

Dostupné z:

http://www.csas.cz/static_internet/cs/Obecne_informace/FSCS/CS/Prilohy/vz_ombudsman_10_let.pdf

⁸³ Ombudsman – ochránce práv klientů Poštovní spořitelny. [online]. [cit. 2012-08-21]. Dostupné z:

<https://www.erasvet.cz/kontakty/stranky/ombudsman-ps.aspx>

*klientům se rozhodla jako jediná banka na českém trhu zavést institut nezávislého ombudsmana, který není zaměstnancem banky.*⁸⁴ Ombudsman poskytuje své služby v rámci finanční skupiny Komerční banky, která zahrnuje také mimo jiné Komerční pojišťovnu, a.s., Modrou pyramidu stavební spořitelnu, a.s. a Penzijní fond Komerční banky, a.s. Na ombudsmana se mohou klienti těchto institucí obrátit, pokud nejsou spokojeni s řešením své stížnosti nebo reklamace v rámci pobočky a následně útvaru Vztahy se zákazníky. Činnost ombudsmana je normována Chartou. *„Rozhodnutí ombudsmana není pro žádnou ze stran závazné, nicméně v rámci smírčí procedury se společnosti Skupiny zavazují je respektovat.*⁸⁵

⁸⁴ Ombudsman Komerční banky. Komerční banka [online]. [cit. 2012-08-21]. Dostupné z: <http://www.kb.cz/cs/o-bance/vztahy-se-zakazniky/ombudsman.shtml>

⁸⁵ Ombudsman Komerční banky. Komerční banka [online]. [cit. 2012-08-21]. Dostupné z: <http://www.kb.cz/cs/o-bance/vztahy-se-zakazniky/ombudsman.shtml>

3. Finanční arbitr České republiky

Nejdůležitějším orgánem pro mimosoudní řešení sporů mezi finančními institucemi a jejich klienty je Finanční arbitr České republiky. Tento orgán byl zřízen zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, s účinností od 1. ledna 2003. Norma byla přijata v souvislosti s novou právní úpravou platebního styku.⁸⁶ Požadavek na zřízení orgánu pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů vyplýval z práva EU, s nímž musela Česká republika uvést svůj právní řád do souladu. Původně byl FA příslušný pouze k rozhodování sporů u tuzemských i přeshraničních převodů mezi osobami, které provádějí převody peněžních prostředků, opravného zúčtování nebo inkasní formy placení na území České republiky. Výše částky, která byla předmětem sporu vyjádřená v EUR, nesměla přesahovat ke dni podání návrhu částku 50 000 EUR. Finanční arbitr byl také příslušný k řešení sporů mezi osobami, které vydávají elektronické platební prostředky a držitelé elektronických prostředků při jejich vydávání a užívání.⁸⁷ ZoFA byl měněn již šesti novelizacemi. Kompetence finančního arbitra byly postupně rozšiřovány, a to až do dnešní podoby.

3.1. Finanční arbitr a jeho zástupce

Název funkce finančního arbitra poněkud nešťastně navozuje dojem, „že se jedná o druh soukromoprávní arbitráže a rozhodování majetkových sporů nezávislým a nestranným rozhodcem (arbitrem) v oblasti finančních trhů a financí vůbec.“⁸⁸ Ve skutečnosti však řízení před finančním arbitrem nemá s arbitráží mnoho společného. Postavení FA v rámci struktury státních orgánů je velmi specifické. Finanční arbitr

⁸⁶ Zákon č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech (zákon o platebním styku), ve znění pozdějších předpisů. Tento předpis byl s účinností od 1. listopadu 2009 nahrazen zákonem č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů.

⁸⁷ PAULIČKOVÁ, Alena a Milan BAKEŠ. Finančné právo na Slovensku a v Čechách. V Sládkovičove: Vysoká škola v Sládkovičove, 2007, 334 s. ISBN 978-808-8984-993.

⁸⁸ LISSE, Luděk. Zákon o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů s komentářem. Praha: Linde, 2012, 919 s. ISBN 978-807-2018-741., s. 60

představuje orgán veřejné moci sui generis, který je součástí moci výkonné.⁸⁹ „*Někdy je jeho úloha připodobňována k instituci ombudsmanského typu (právní úprava postavení finančního arbitra vykazuje znaky inspirace právní úpravou veřejného ochránce práv)*.“⁹⁰ Srovnání s postavením ombudsmana se ještě více nabízí po poslední novelizaci ZoFA, která byla provedena zákonem č. 180/2011 Sb., kterým se mění zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony (dále jen „zákon č. 180/2011 Sb.“). Došlo totiž k institucionálnímu zakotvení Kanceláře finančního arbitra (dále jen „Kancelář FA“), která je nyní organizační složkou státu, obdobně jako Kancelář veřejného ochránce práv.⁹¹ Již od zahájení výkonu funkce měl finanční arbitr kolem sebe tým osob, který mu napomáhal k plnění jeho úkolů. Činnost tohoto útvaru však fungovala fakticky jako odbor České národní banky. ČNB financovala činnost finančního arbitra, poskytovala mu své zaměstnance, prostory a zajišťovala technické fungování kanceláře. Toto organizační propojení bylo opakovaně terčem kritiky evropských institucí, a to z důvodu rozporu s principem nezávislosti centrálních bank. Co se týče financování činnosti Kanceláře FA, ta je nyní účetní jednotkou, přičemž její příjmy a výdaje spadají do rozpočtové kapitoly Ministerstva financí.⁹² Součástí kanceláře jsou její zaměstnanci, zástupce finančního arbitra a finanční arbitr, který stojí v jejím čele. Kancelář finančního arbitra se dělí na 3 oddělení, a to podle oblastí, ve kterých má arbitr pravomoc rozhodovat. Je zde oddělení pro platební služby, spotřebitelské úvěry a kolektivní investování. Každé oddělení má svého vedoucího, právníka a metodika.

Zástupce finančního arbitra především zastupuje finančního arbitra v době jeho nepřítomnosti či pracovní neschopnosti. Finanční arbitr také může na svého zástupce delegovat rozhodovací pravomoc. Pokud osobě FA výkon funkce z nějakého důvodu skončí, převezme dočasně funkci arbitra zástupce, dokud není jmenován finanční arbitr

⁸⁹ Srov. SMOLÍK, Petr. Finanční arbitr: Rozhodčí nebo správní řízení?. In: Pocta Jiřímu Švestkovi k 75. narozeninám. Praha: ASPI, a.s., 2005. 388 s. ISBN 80-7357-057-2.

⁹⁰ LIŠKA, Petr. Postavení finančního arbitra v rámci systému státních orgánů České republiky. Právní rozhledy. 2006, č. 10, s. 351-388. ISSN 1210-6410., s. 388

⁹¹ Srov. ust. § 25 – 27 zákona č. 349/1999 Sb., o veřejném ochránci práv, ve znění pozdějších předpisů

⁹² Srov. Důvodová zpráva k návrhu zákona, kterým se mění zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony. In: Sněmovní tisk 224/0 Dostupné z: <http://www.psp.cz/sqw/text/text2.sqw?idd=67763>

nový. Na osobu zástupce finančního arbitra jsou kladeny stejné požadavky jako na osobu FA, a to včetně neslučitelnosti s jinými veřejnými funkcemi. Shodně probíhá volba i odvolání z výkonu funkce.

Dle ust. § 127 zákona č. 40/2009 Sb., trestního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, je finanční arbitr úřední osobou. Požívá tak zvýšené ochrany před zásahy třetích subjektů do nerušeného výkonu své činnosti, kterou mu tento status poskytuje. Zároveň pro finančního arbitra ale platí přísnější trestněprávní odpovědnost v případě překročení či zneužití pravomoci.

3.1.1. Předpoklady pro výkon funkce

Finančním arbitrem může být jmenována fyzická osoba, která splňuje zákonem stanovené požadavky. V ZoFA jsou předpoklady pro výkon funkce vymezeny v ust. § 4. „*Kromě samozřejmé způsobilosti k právním úkonům se požaduje dobrá pověst, dostatečná kvalifikace a zkušenosti v příslušném oboru.*“⁹³ S poslední novelizací ZoFA byla do zákonných požadavků zařazena ještě bezúhonnost. Za bezúhonného se pro účely ZoFA nepovažuje předně ten, kdo byl pravomocně odsouzen za úmyslný trestný čin. U trestných činů proti majetku, hospodářských trestných činů nebo trestných činů spáchaných v souvislosti s financováním terorismu je lhostejno, zda byly spáchané úmyslně či z nedbalosti. Pokud je však odsouzení zahlazeno, nebo se na pachatele z jiného důvodu hledí, jako by nebyl odsouzen, považuje se takový člověk za bezúhonného. Určování způsobilosti k právním úkonům se řídí dle občanskoprávních předpisů. Dostatečná kvalifikace, zkušenosti a dobrá pověst jsou poměrně neurčitými kategoriemi, které v konečném důsledku vždy závisí na posouzení osoby nebo orgánu, který finančního arbitra vybírá.⁹⁴ Je zajímavé, že není stanovena ani podmínka minimálního vzdělání. Dle mého názoru by měl být stanoven požadavek vysokoškolského vzdělání v právním nebo ekonomickém oboru. Pro výkon funkce arbitra jsou totiž takové odborné znalosti nepostradatelné.

⁹³ HARTLOVÁ, Věra. Finanční arbitr - nový prvek v ochraně spotřebitele. Právní zpravodaj. 2002, č. 10, s. 5-7. ISSN 1212-8694., s. 5

⁹⁴ SMOLÍK, Petr. Finanční arbitr: Rozhodčí nebo správní řízení?. In: Pocta Jiřímu Švestkovi k 75. narozeninám. Praha: ASPI, a.s., 2005. 388 s. ISBN 80-7357-057-2.

3.1.2. Neslučitelnost s jinými funkcemi

Pro řádný výkon funkce FA a jeho zástupce je nezbytné, aby tyto osoby zároveň nezastávaly jiné veřejné funkce. Ust. § 6 odst. 1 ZoFA zakotvuje neslučitelnost „*obou funkcí s funkcí prezidenta republiky, poslance nebo senátora Parlamentu, člena NKÚ nebo bankovní rady ČNB a soudce, jakož i s jakoukoliv další činností ve veřejné správě a s činností v řídicích, dozorčích a kontrolních orgánech podnikatelských subjektů.*“⁹⁵

Na druhou stranu není zakázáno členství v politické straně, ve vedoucích orgánech politické strany, církve, občanských sdružení apod.⁹⁶ Je otázka, zda by v zájmu zachování nestrannosti a nezávislosti finančního arbitra nebylo vhodné uzákonit neslučitelnost funkce s členstvím v politických stranách a politických hnutích.

Finanční arbitr má dle ust. § 6 ZoFA zapovězenou jakoukoliv jinou výdělečnou činnost, kromě několika výjimek. Povolena je správa vlastního majetku, a dále činnost pedagogická, publikační, vědecká nebo umělecká. Výkon těchto povolených činností však nesmí být na úkor výkonu funkce arbitra. Ve svých dalších aktivitách musí FA dbát na to, aby nenarušil důstojnost svého úřadu a neohrozil důvěru veřejnosti ve svou nezávislost a nestrannost.

3.1.3. Jmenování do funkce

S poslední novelizací ZoFA, která byla provedena zákonem č. 180/2011 Sb., došlo ke změně postavení finančního arbitra a jeho Kanceláře v rámci struktury státních orgánů. Zároveň došlo i k úpravě procesu výběru osoby FA a jeho ustanovení do funkce. Dříve byly osoby vhodné pro výkon funkce navrhovány finančními institucemi, jejich profesními organizacemi a sdruženími na ochranu spotřebitelů. Výběr z takto navržených osob prováděla Poslanecká sněmovna, která finančního arbitra a jeho zástupce volila.

Od 1. července 2011 navrhuje osobu finančního arbitra ministr financí. Posléze je FA jmenován do funkce vládou. Rozhodnutí o jmenování přijímá vláda nadpoloviční

⁹⁵ SCHOLZ, Petr. Zákon o finančním arbitrovi: Komentář. 1. vydání. Praha: C.H.Beck, 2009. 110 s. ISBN 978-80-7400-091-1., s. 23

⁹⁶ Srov. LISSE, Luděk. Finanční arbitr de lege ferenda. Právní rozhledy. 2008, č. 7, s. 254-258. ISSN 1210-6410.

většinou hlasů, a toto rozhodnutí má formu usnesení. Proces jmenování je tak obdobný jako u vedoucích představitelů jiných organizačních složek státu.⁹⁷ Zůstalo zachováno funkční období finančního arbitra, a to v délce 5 let.

Co se týče mého názoru na provedené změny, vnímám je spíše negativně. Finanční arbitr není „obyčejnou“ složkou moci výkonné. Finanční arbitr má možnost výrazně zasáhnout do práv a povinností nepodřízených subjektů, přičemž tyto subjekty musí rozhodnutí arbitra respektovat.⁹⁸ Z tohoto důvodu by měl být FA po celou dobu výkonu funkce osobou nezávislou a nestrannou. Zárukou těchto kvalit bylo mimo jiné i navrhování osoby finančního arbitra a jeho zástupce subjekty, které se podílejí na zvyšování standardů ochrany spotřebitelů na finančním trhu. Finanční arbitr byl poté volen Poslaneckou sněmovnou ve veřejném hlasování. Obdobně probíhá i volba veřejného ochránce práv, jehož činnost je v mnoha ohledech srovnatelná s činností FA.⁹⁹

Výběr osoby ministerstvem financí a její jmenování vládou může v určité míře zvýšit riziko zpolitizování této funkce. Zvyšuje se pravděpodobnost, že bude na místo finančního arbitra vybrána osoba, která sympatizuje s ministrem financí a vládou. Je možné, že by tato osoba mohla být upřednostněna před někým, kdo dosahuje vyšších odborných kvalit. Tuto mou domněnku do jisté míry podpořilo i nedávné jmenování finančního arbitra, které již probíhalo podle nových pravidel. Předchozí finanční arbitrové a jejich zástupci byly většinou odborníci, kteří působili v soukromém sektoru – zejména v bankovníctví a pojišťovnictví. Zároveň působili také jako vysokoškolští pedagogové. Aniž bych jakkoliv chtěla zpochybňovat profesní kvality nového finančního arbitra, kariéra jeho nynější představitelky sestávala především z funkcí ve

⁹⁷ Srov. Kalousek: Finanční arbitr by měl být podřízen vládě. Parlamentní listy [online].6.5.2011[cit. 2012-02-11]. Dostupné z: <http://www.parlamentnilisty.cz/area/politici-volicum/Kalousek-Financi-arbitr-by-mel-byt-podrizen-vlade-196415>

⁹⁸ Srov. LISSE, Luděk. Finanční arbitr de lege ferenda. Právní rozhledy. 2008, č. 7, s. 254-258. ISSN 1210-6410.

⁹⁹ Srov. ust. § 2 a ust. § 5 zákona č. 349/1999 Sb., o veřejném ochránci práv, ve znění pozdějších předpisů

veřejném sektoru. Před jmenováním do funkce pak působila jako ředitelka odboru na Ministerstvu financí.¹⁰⁰

3.1.4. Zánik výkonu funkce

Rozlišujeme specifické důvody, kdy dochází k zániku výkonu funkce přímo ze zákona, a dále důvody, pro které může dojít k odvolání z funkce finančního arbitra. První skupinou případů, kdy dochází k zániku funkce ex lege, upravuje ust. § 6 odst. 3 ZoFA. Funkce FA předně končí uplynutím pětiletého období, na které byl zvolen. Druhý důvod souvisí se ztrátou bezúhonnosti. Finanční arbitr přestane být bezúhonným v momentě, kdy odsuzující rozsudek pro stanovené trestné činy nabyde právní moci. *„Takto zvolená úprava vychází z předpokladu, že finančním arbitrem nebo zástupcem arbitra se může stát pouze osoba, která je bezúhonná, a není proto žádoucí stav, aby osoba, která se dopustí některého z výše uvedených trestných činů, ve své funkci nadále setrvala.“*¹⁰¹

Je zde také možnost se výkonu funkce vzdát. Abdikace je účinná doručením písemného prohlášení předsedovi vlády. Výkon funkce finančního arbitra samozřejmě končí také v případě smrti arbitra, nebo jeho prohlášení za mrtvého.

Pravomoc odvolat finančního arbitra z výkonu funkce má ten, kdo jej do této funkce jmenoval, tedy vláda. ZoFA rozlišuje případy, kdy arbitr může a kdy musí být odvolán. Kogentní ustanovení § 7 odst. 1 příkazuje vládě odvolat arbitra v případě, že přestal být způsobilý k výkonu funkce. Sem patří typicky ztráta způsobilosti k právním úkonům. Možnost, a nikoliv povinnost, arbitra odvolat má vláda v případě, že arbitr opakovaně nebo závažným způsobem porušuje povinnosti stanovené ZoFA nebo jinými právními předpisy.

¹⁰⁰ Srov. Kancelář finančního arbitra. Kancelář finančního arbitra: organizační složka státu [online]. [cit. 2012-08-27]. Dostupné z: <http://www.finarbitr.cz/cs/financni-arbitr/struktura-kancelare-financniho-arbitra.html>

¹⁰¹ Důvodová zpráva k návrhu zákona, kterým se mění zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony. In: Sněmovní tisk 224/0 Dostupné z: <http://www.psp.cz/sqw/text/text2.sqw?idd=67763>

3.2. Kompetence finančního arbitra

Institut finančního arbitra byl zřízen primárně za účelem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů ve vymezených oblastech finančního trhu. Nejdůležitější činností arbitra je tedy rozhodování sporů mezi finančními institucemi a jejich klienty. Finanční arbitr coby správní orgán má pravomoc rozhodovat v individuálních případech o subjektivních soukromých právech účastníků před ním.¹⁰² Typy sporů, k jejichž řešení je arbitr příslušný, jsou vymezeny v ust. § 1 ZoFA.

Jsou však i další činnosti, kterým se finanční arbitr v rámci výkonu své funkce věnuje. Do jeho kompetence patří ukládání pokut finančním institucím a mezinárodní spolupráce s obdobnými orgány v zahraničí. Musí také plnit informační povinnost stanovenou právními předpisy.¹⁰³

3.2.1. Rozhodování sporů

Nejvýznamnější činností finančního arbitra je řešení sporů mezi finančními institucemi a jejich klienty. Původně byla instituce finančního arbitra koncipována jako orgán pro alternativní řešení sporů z platebního styku. Po poslední novelizaci ZoFA došlo k významnému rozšíření rozhodovacích kompetencí finančního arbitra. Nyní je tedy FA příslušný k řešení sporů:

- mezi poskytovateli a uživateli platebních služeb při jejich poskytování
- mezi vydavateli a držiteli elektronických platebních prostředků při jejich vydávání a zpětné výměně
- mezi spotřebiteli a věřiteli či zprostředkovateli při nabízení, poskytování či zprostředkování spotřebitelského úvěru
- mezi spotřebiteli a investičními fondy či společnostmi ze standardních a speciálních fondů kolektivního investování, které shromažďují peněžní prostředky od veřejnosti.¹⁰⁴

¹⁰² Rozsudek Nejvyššího správního soudu č.j. 2 Afs 176/2006 - 96 ze dne 19. dubna 2007, publikováno ve Sbírce rozhodnutí Nejvyššího soudu pod č. 1258/2007

¹⁰³ Srov. LIŠKA, Petr. Postavení finančního arbitra v rámci systému státních orgánů České republiky. Právní rozhledy. 2006, č. 10, s. 351-388. ISSN 1210-6410.

¹⁰⁴ Srov. ust. § 1 ZoFA

Příslušnost arbitra k řešení sporu je dána, pokud je v daném případě dána pravomoc českého soudu. Spotřebitel má možnost si vybrat, zda se obrátí na soud, nebo svěří spor k rozhodnutí arbitrovi. Na rozdíl od rozhodčího řízení, kde dochází uzavřením rozhodčí smlouvy k vynětí z pravomoci českých soudů, možnost řešení sporů finančním arbitrem existuje paralelně s řízením soudním. Pravomoc arbitra nevyklučuje ani sjednání rozhodčí smlouvy. Toto ustanovení lze uvítat zejména s ohledem na časté zneužívání rozhodčích doložek při sjednávání spotřebitelských úvěrů.

„Zcela výjimečné postavení finančního arbitra při rozhodování sporů bylo zakotveno ustanovením, že finanční arbitr je smírčím orgánem. Rozhodování sporů spotřebitelů pokud možno smírčím řízením je trend, který je v rámci zemí EU výslovně požadován.“¹⁰⁵

Finanční arbitr postupuje při rozhodování sporů podle ustanovení ZoFA a subsidiárně podle správního řádu. Specifikům řízení před finančním arbitrem je věnována kapitola 3.3. Pokud bychom měli shrnout základní charakteristiky sporů řešených FA, jedná se *„z hlediska osobního mezi soukromými osobami, z hlediska věcného spory povahy soukromoprávní, z hlediska právní povahy spory mezi zákonem definovanými osobami, kdy rozhoduje o subjektivních soukromých právech, z hlediska procesních prostředků jde o řízení fakultativní a návrhové, z hlediska postavení finančního arbitra se jedná o rozhodování orgánu veřejné moci (který však není součástí soudního systému České republiky), přičemž předmětem rozhodování jsou individuální práva sporných stran a výsledkem rozhodování je individuální správní akt, který je závazný a nuceně vykonatelný.“¹⁰⁶*

¹⁰⁵ Výroční zpráva za rok 2011. Finanční arbitr ČR, s. 27. Dostupné z:

http://www.finarbitr.cz/download/406_cs_vyrocní-zprava-o-cinnosti-financniho-arbitra-za-rok-2011.pdf, s. 5

¹⁰⁶ Výroční zpráva za rok 2011. Finanční arbitr ČR, s. 27. Dostupné z:

http://www.finarbitr.cz/download/406_cs_vyrocní-zprava-o-cinnosti-financniho-arbitra-za-rok-2011.pdf, s. 5

3.2.2. Informační povinnost

Informační povinnost dle ZoFA je dvojího druhu. Předně můžeme do této kategorie zahrnout informační povinnost finančních institucí vůči finančnímu arbitrovi. „*Instituce jsou vedle procesních povinností součinnosti povinny mimoproceně sdělovat arbitrovi údaje o své činnosti (obchodní firmu, sídlo a určenou kontaktní osobu pro styk s arbitrem s uvedením jejího jména, příjmení, adresy, funkce, telefonu a faxu, popřípadě elektronické adresy, a ve stejném rozsahu údaje o zástupci této osoby), a to včetně veškerých změn v těchto údajích.*“¹⁰⁷ Tyto údaje je instituce povinna sdělit nejpozději ke dni zahájení činnosti. Finanční instituce může ke splnění povinnosti využít elektronického formuláře na internetových stránkách finančního arbitra.¹⁰⁸ Za neplnění této povinnosti může FA uložit pokutu až do výše 1 000 000 Kč. Finanční arbitr má povinnost vést veřejný seznam institucí, ve kterém mohou spotřebitelé vyhledávat potřebné informace. Počet institucí, které mají povinnost poskytovat arbitrovi údaje, výrazně vzrostl po poslední novelizaci ZoFA, provedené zákonem č. 180/2011 Sb.

Druhým případem spadajícím do této kategorie je informační povinnost finančního arbitra vůči veřejnosti, vládě, Poslanecké sněmovně a vůči dalším subjektům. Tuto povinnost plní finanční arbitr především prostřednictvím výročních zpráv o své činnosti. „*Tato zpráva by měla být nejen statistikou o počtu řešených případů v členění podle jednotlivých druhů sporů, ale měla by též obsahovat konkrétní údaje o některých projednávaných sporech. Zákon přitom zakazuje uvedení identifikace navrhovatele, žalovaná instituce tedy identifikována být může. Smyslem tohoto ustanovení je především formou zveřejňovaných judikátů poukazovat na vyskytující se nedostatky v činnosti institucí.*“¹⁰⁹ Finanční arbitr má také povinnost zjištěné nedostatky oznámit orgánům, které nad finančními institucemi vykonávají dohled. V rámci sjednoceného dohledu nad finančním trhem bude tímto subjektem nejčastěji Česká národní banka.

¹⁰⁷ SMOLÍK, Petr. Finanční arbitr: Rozhodčí nebo správní řízení?. In: Pocta Jiřímu Švestkovi k 75. narozeninám. Praha: ASPI, a.s., 2005. 388 s. ISBN 80-7357-057-2., s. 280

¹⁰⁸ Dostupný na: <http://www.finarbitr.cz/cs/informacni-povinnost-instituce/elektronicky-formular.html>

¹⁰⁹ HARTLOVÁ, Věra. Finanční arbitr - nový prvek v ochraně spotřebitele. Právní zpravodaj. 2002, č. 10, s. 5-7. ISSN 1212-8694., s. 7

Výroční zprávu za uplynulý rok musí finanční arbitr předložit vládě a Poslanecké sněmovně vždy do 31. března. Před poslední novelizací ZoFA měl tuto povinnost jen vůči Poslanecké sněmovně. Výroční zprávu nyní musí dodat i vládě především z důvodu, že je jí z výkonu své funkce odpovědný.

Vůči veřejnosti plní finanční arbitr informační povinnost také především zveřejňováním výročních zpráv, a to každoročně do 30. června. Obsah výroční zprávy je prakticky shodný jako u zprávy pro vládu a Poslaneckou sněmovnu. Nově je také vydáván Zpravodaj finančního arbitra. Již od vzniku orgánu se institut finančního arbitra potýká s malým povědomím veřejnosti o jeho činnosti. Všechny osoby, které dosud zastávaly tuto funkci, se snažily především šířit informace o existenci a fungování tohoto orgánu. Za prostředky ke zviditelnění posloužily především informační letáky a přednášková činnost.

3.2.3. Ukládání pokut

Jednou z pravomocí, které finančnímu arbitrovi dle ZoFA náleží, je udílení pokut. Pokutu lze uložit pouze finanční instituci, a nikoliv klientovi. Důvody pro udělení pokuty spočívají v nesplnění povinnosti stanovené v ZoFA, nebo uložené finančním arbitrem na základě zákona.¹¹⁰ Patří sem především neposkytnutí součinnosti finančnímu arbitrovi, nebo pověřenému zaměstnanci Kanceláře finančního arbitra. Nečinnost institucí většinou spočívá v tom, že se nevyjádří k podanému návrhu, neumožní nahlédnutí do spisů a záznamů, nepodá vysvětlení, apod. Pokutu lze udělit také v případě neplnění zákonné informační povinnosti. *„Instituci může být podle povahy a závažnosti porušení zákona uložena pokuta až do výše 1 000 000 Kč, a to i opakovaně, pokud porušení povinnosti trvá.“*¹¹¹

O uložení pokuty se rozhoduje ve zvláštním řízení, které může být zahájeno přímo doručením rozhodnutí o uložení pokuty. Řízení musí být zahájeno do 1 roku od porušení povinnosti, přičemž rozhodnutí o uložení pokuty může být vydáno nejpozději 2 roky od porušení povinnosti. Rozhodnutí musí mít povinné náležitosti – výrok,

¹¹⁰ Srov. LIŠKA, Petr. Postavení finančního arbitra v rámci systému státních orgánů České republiky. Právní rozhledy. 2006, č. 10, s. 351-388. ISSN 1210-6410.

¹¹¹ HARTLOVÁ, Věra. Finanční arbitr - nový prvek v ochraně spotřebitele. Právní zpravodaj. 2002, č. 10, s. 5-7. ISSN 1212-8694., s. 7

odůvodnění a poučení o opravném prostředku. Tím jsou námitky, které je třeba arbitrovi doručit do 15 dnů. FA poté o námitkách sám rozhodne, a to do 30, resp. do 60 dnů, s možností prodloužení lhůty v komplikovaných případech. Finanční prostředky vybrané pomocí pokut jsou příjmem státního rozpočtu.

Od pokuty je třeba odlišit uložení tzv. povinné sankce dle ust. § 17a ZoFA. V případě, že finanční arbitř v nálezů vyhovuje byt' jen částečně návrhu navrhovatele, uloží instituci peněžní sankci. Tato sankce činí 10% z částky, která je dle nálezů FA instituce povinna zaplatit navrhovatel. *„Instituci je tedy nálezem uloženo uhradit peněžité plnění navrhovatelů v důsledku porušení povinnosti vyplývající ze zvláštní právní úpravy a vedle toho je ještě potrestána za toto porušení povinnosti uložení pokuty ze strany finančního arbitra.“*¹¹² Minimální výše povinné sankce činí 15 000 Kč, a to i v případě, že v nálezů není uložena povinnost zaplacení peněžité částky.

Institut povinné sankce ukládané finanční instituci je již od svého zavedení často kritizován odbornou veřejností. *„Stanovením pevné výše pokuty je vyloučeno správní uvážení, což ve svém důsledku může znamenat překážku pro přihlédnutí k faktické závažnosti konkrétního protiprávního jednání instituce, případného spoluzavinění navrhovatele, ale i ekonomické situaci instituce.“*¹¹³ Ustanovení ZoFA o ukládání sankcí je velmi nestandardní. Není obvyklé, aby účastník soukromoprávního sporu byl v případě neúspěchu nucen zaplatit sankci, která je navíc příjmem státního rozpočtu.¹¹⁴

3.3. Řízení před finančním arbitrem a jeho specifika

Jak již bylo řečeno výše, rozhodování sporů je nejdůležitější pravomocí finančního arbitra. Řízení před finančním arbitrem je zcela specifické a obsahuje prvky správního, soudního i rozhodčího řízení. Řízení před FA je upraveno především v samotném ZoFA. Tato právní úprava je však spíše fragmentární, proto je v ust. § 24 ZoFA deklarována subsidiární použitelnost zákona č. č. 500/2004 Sb., správního řádu,

¹¹² LIŠKA, Petr. Postavení finančního arbitra v rámci systému státních orgánů České republiky. Právní rozhledy. 2006, č. 10, s. 351-358. ISSN 1210-6410., s. 357

¹¹³ FRIMMEL, Martin. Je právní úprava zákona o finančním arbitrovi protiústavní?. Bankovníctví. 2003, s. 36., ISSN 1212-4273., s. 36

¹¹⁴ TAIŠL, Jiří. Nad zákonem o finančním arbitrovi. Bankovníctví. 2003, č. 8, s. 30-31., ISSN 1212-4273., s. 31

ve znění pozdějších předpisů (dále je „SŘ“). V řízení se tak primárně postupuje podle ustanovení ZoFA a k ustanovením SŘ se přistoupí, až když nastane situace, kterou ZoFA neupravuje.

Co se týče charakteristik řízení před finančním arbitrem, je fakultativní, návrhové, rozhodují se v něm soukromoprávní spory a výsledkem je individuální správní akt.¹¹⁵

Pro účely řízení před finančním arbitrem také ZoFA v ust. § 3 pro účely tohoto zákona definuje pojmy „instituce“ a „navrhovatel“. Institucí se rozumí investiční fondy a společnosti, vydavatelé elektronických peněz, poskytovatelé platebních služeb a věřitelé nebo zprostředkovatelé spotřebitelských úvěrů. Za navrhovatele označuje ZoFA klienty finančních institucí, tedy držitele elektronických peněz a uživatele platebních služeb. V případě sporů ze spotřebitelských úvěrů a kolektivního investování je navíc vyžadováno, aby byl klient finanční instituce spotřebitelem. Musí se tedy jednat o fyzickou osobu nejednající v rámci svého podnikání.

3.3.1. Zahájení řízení

Řízení před finančním arbitrem je ovládáno zásadou dispoziční a lze jej tedy zahájit pouze na návrh. Jak vyplývá z ust. § 8 ve spojení s ust. § 3 odst. 1 ZoFA, možnost podání návrhu má pouze klient finanční instituce. *„Znamená to, že řešení sporu mezi institucí a navrhovatelem před finančním arbitrem může založit pouze navrhovatel a instituce je povinna tento způsob řešení sporů strpět.“*¹¹⁶ Tato jednostranná možnost zahájit řízení před finančním arbitrem byla předmětem kritiky ze strany některých autorů, neboť v něm spatřovali rozpor s ústavní zásadou zajištění práva na spravedlivý proces. *„Nejenže tedy existuje nerovnost v přístupu k řízení před finančním arbitrem, které může navrhopvat pouze klient (navrhovatel), ale navrhovatel má vlastně na výběr, jestli se svých práv bude domáhat v řádném soudním řízení, nebo v řízení před finančním arbitrem. Pokud se rozhodne pro řízení před finančním arbitrem, současně svým jednostranným postupem zbavuje instituci možnosti domáhat*

¹¹⁵ Srov. Rozsudek Nejvyššího správního soudu č.j. 2 Afs 176/2006 - 96 ze dne 19. dubna 2007, publikováno ve Sbírce rozhodnutí Nejvyššího soudu pod č. 1258/2007

¹¹⁶ LIŠKA, Petr. Postavení finančního arbitra v rámci systému státních orgánů České republiky. Právní rozhledy. 2006, č. 10, s. 351-358. ISSN 1210-6410., s. 352

se ochrany svých práv před soudem.“¹¹⁷ Spolu s rozšiřováním kompetencí finančního arbitra se tato výtka stává čím dál více opodstatněnou.

Ve většině případů řeší FA stížnosti klientů na jednání finančních institucí a finanční instituce tak postrádá žalobní titul k podání návrhu směřujícího proti klientovi.¹¹⁸ Vzhledem k poslední novelizaci ZoFA, která zahrnuje do působnosti arbitra i spory z oblasti spotřebitelských úvěrů a kolektivního investování, však může vzrůst počet případů, kdy by důvod pro podání návrhu proti klientovi měla i finanční instituce. Není důvod, proč by tohoto orgánu nemohla využívat i finanční instituce. Dostatečnou prevencí šikanózních návrhů institucí je institut tzv. povinných sankcí dle ust. § 17a ZoFA. Dle mého názoru by mohla být zavedena možnost instituce podávat návrhy na zahájení řízení před FA.

Řízení před finančním arbitrem je zahájeno dnem, kdy je doručen návrh na zahájení řízení. Podání návrhu má stejné právní účinky, jako by navrhovatel podal žalobu k soudu. „*Toto ustanovení zvýšilo výrazným způsobem ochranu práv navrhovatele, který se obrátí s návrhem na vyřešení sporu na finančního arbitra, před jejich promlčením.*“¹¹⁹ Návrh na zahájení řízení lze zaslat poštou, faxem, do datové schránky, elektronickou poštou či donést osobně přímo do sídla finančního arbitra. Praktickou pomůckou představuje Průvodce podáním návrhu, který je k dispozici na internetových stránkách finančního arbitra.¹²⁰ Jeho použití umožňuje návrh vyplnit, přiložit potřebné přílohy a vše přímo elektronicky odeslat. Ke stažení je také formulář návrhu na zahájení řízení, který navrhovatel může navrhovatel vyplnit a spolu s přílohami doručit do Kanceláře FA poštou nebo osobně.¹²¹ Pokud navrhovatel tyto formuláře správně vyplní, je zajištěno, že bude návrh obsahovat všechny podstatné náležitosti. Ty jsou stanoveny v ust. § 10 ZoFA. Je však třeba přihlídnout i k ust. § 37

¹¹⁷ FRIMMEL, Martin. Je právní úprava zákona o finančním arbitrovi protiústavní?. *Bankovníctví*. 2003, s. 36., ISSN 1212-4273., s. 36

¹¹⁸ HARTLOVÁ, Věra. Zákon má své nedostatky. *Bankovníctví*. 2003, č. 3, s. 25., ISSN 1212-4273.

¹¹⁹ SCHOLZ, Petr. Zákon o finančním arbitrovi: Komentář. 1. vydání. Praha: C.H.Beck, 2009. 110 s. ISBN 978-80-7400-091-1., s. 26

¹²⁰ Srov. Finanční arbitr - Průvodce podáním návrhu na zahájení řízení. [online]. [cit. 2012-09-18].

Dostupné z: <http://www.finarbitr.cz/cs/financni-arbitr-pruvodce-podanim-zadosti.html>

¹²¹ Srov. Finanční arbitr - Formuláře ke stažení. [online]. [cit. 2012-02-18]. Dostupné z:

<http://www.finarbitr.cz/cs/financni-arbitr-formulare-ke-stazeni.html>

odst. 2 SŘ, kde jsou stanoveny základní náležitosti každého podání směřovaného ke správnímu orgánu. „Z podání musí být především patrné, kdo je činí, které věci se týká a co podatel navrhuje.“¹²² ZoFA dále požaduje označení účastníků, vylíčení skutkového stavu, označení důkazů a čeho se navrhovatel domáhá, plnou moc v případě právního zastoupení, datum a podpis. Jedná se o obdobné obsahové náležitosti jako u žaloby.¹²³ Další náležitosti „odpovídají zvláštní povaze řízení před arbitrem (doklad o tom, že instituce byla neúspěšně vyzvána k nápravě, a prohlášení o tom, že navrhovatel nepodal v téže věci soudní ani rozhodčí žalobu, neuzavřel mimosoudní dohodu a prohlášení o tom, že si je vědom závaznosti nálezu).“¹²⁴ Pokud bude návrh postrádat některou z podstatných náležitostí, bude navrhovatel finančním arbitrem o nedostatecích poučen a vyzván k jejich odstranění. Lhůta k nápravě činí 15 dnů, přičemž může být v odůvodněných případech prodloužena.

V ust. § 9 ZoFA je upraveno, kdy je návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem nepřipustný. „Za nepřipustný se považuje ten návrh, který např. nespadá do působnosti finančního arbitra nebo ve věci rozhodl soud či rozhodčí soud nebo řízení před těmito orgány již bylo zahájeno. Nelze také zahájit řízení před finančním arbitrem tehdy, bylo-li již arbitrem rozhodnuto v této věci dříve.“¹²⁵

3.3.2. Zásady a průběh řízení

Po podání návrhu je instituce vyzvána, aby se k němu vyjádřila, a to do 15 dnů, přičemž tuto lhůtu lze prodloužit. Instituce má pak v průběhu řízení před arbitrem další procesní povinnosti, jejichž neplnění lze sankcionovat pořádkovou pokutou. „Je tedy povinna různými formami širší součinnosti (musí se dostavit na výzvu k arbitrovi a předložit jím požadované doklady, musí mu poskytnout vysvětlení a předložit dokumentaci týkající se předmětu sporu, musí mu umožnit nahlédnout do svých spisů a

¹²² JEMELKA, Luboš. Správní řád: komentář. 2. vyd. Praha: C.H. Beck, 2009, 640 s. Beckovy texty zákonů s komentářem. ISBN 978-807-4001-574., s. 156

¹²³ Srov. ust. § 79 OSŘ

¹²⁴ SMOLÍK, Petr. Finanční arbitr: Rozhodčí nebo správní řízení?. In: Pocta Jiřímu Švestkovi k 75. narozeninám. Praha: ASPI, a.s., 2005. 388 s. ISBN 80-7357-057-2., s. 271

¹²⁵ SCHLOSSBERGER, Otakar a Marcela SOLDÁNOVÁ. Platební styk. 3. přeprac. a dopl. vyd. Praha: Bankovní institut, 2007, 435 s. ISBN 978-807-2651-078., s. 338

elektronických záznamů týkajících se vedeného sporu); v případě výzvy arbitra je povinna dostavit se k ústnímu jednání.¹²⁶ Tato povinnost stíhá i všechny ostatní finanční instituce, i když nejsou účastníky řízení před finančním arbitrem. Jedná se o praktické řešení, neboť důkazními prostředky často disponují i subjekty, které nejsou přímo zainteresovány v předmětném sporu.

„Finanční arbitr není vázán návrhem a je povinen si aktivně opatřovat důkazy. V praxi to znamená, že není na navrhovateli, aby unesl důkazní břemeno. Finanční arbitr je oprávněn v průběhu řízení vyžadovat od účastníků řízení předložení veškerých důkazů na podporu jejich tvrzení, to včetně podání ústního vysvětlení.“¹²⁷

Co se týče průběhu řízení, je většinou písemné. Finanční arbitr může nařídit ústní jednání, pokud je to v zájmu objasnění případu, nebo pokud to navrhne některý z účastníků řízení. Většinou však k posouzení případu postačují předložené důkazní prostředky. Ve věci se vede spis, do kterého mají účastníci možnost nahlédnout a pořizovat si z něj opisy.

Klientům finančních institucí je třeba zajistit stejný jazykový komfort, jaký měl při jednání s institucí.¹²⁸ Proto má navrhovatel právo, aby bylo řízení vedeno v jazyce, ve kterém má s institucí sepsanou smlouvu, nebo který byl používán v písemném styku s institucí. V takovém případě může být tedy řízení před finančním arbitrem vedeno v jiném než českém jazyce. Náklady na tlumočení hradí dle ust. § 18 ZoFA instituce. Jinak nese každý účastník řízení své náklady sám. Velkou výhodou řízení před finančním arbitrem je jeho bezplatnost. Je to jedna z předností, pro kterou je tento orgán pro řešení sporů využíván. Klientům finančních institucí se totiž vyplatí vést spor i o malé částky, které by se vzhledem k výši soudních poplatků jinak ani nepokoušeli vymáhat.

„Arbitr je povinen rozhodovat podle nejlepšího vědomí a svědomí, zásadní význam má pak povinnost rozhodovat nestranně, spravedlivě a bez průtahů. V řízení je

¹²⁶ SMOLÍK, Petr. Finanční arbitr: Rozhodčí nebo správní řízení?. In: Pocta Jiřímu Švestkovi k 75. narozeninám. Praha: ASPI, a.s., 2005. 388 s. ISBN 80-7357-057-2., s. 275

¹²⁷ LIŠKA, Petr. Postavení finančního arbitra v rámci systému státních orgánů České republiky. Právní rozhledy. 2006, č. 10, s. 351-358. ISSN 1210-6410., s. 353

¹²⁸ Srov. HARTLOVÁ, Věra. Finanční arbitr - nový prvek v ochraně spotřebitele. Právní zpravodaj. 2002, č. 10, s. 5-7. ISSN 1212-8694.

*možno přihlížet pouze na skutečnosti zjištěné v souladu se zákonem a zvláštními právními předpisy.*¹²⁹

Jak již bylo řečeno výše, pro řízení před finančním arbitrem je stanovena subsidiární použitelnost správního řádu. Tomu odpovídá i úprava řízení v ZoFA, která je pouze fragmentární. V zákoně jsou tak stanoveny pouze některé odchylky od řízení dle SŘ. Tak tomu je například v otázce zastavení řízení. V ust. § 66 SŘ je obecně upraveno zastavení řízení a v ZoFA jsou výslovně jmenovány jen některé specifické důvody, které vedou k zastavení řízení před finančním arbitrem. Finanční arbitr v první řadě řízení zastaví, pokud byl podán nepřipustný návrh (k otázce nepřipustnosti návrhu srov. kapitolu 3.3.1.). Dalším důvodem je „*neposkytnutí součinnosti navrhovatelem, např. když navrhovatel další důkazy nebo vysvětlení, které byly nezbytné k vyřešení sporu a které, přes výzvu a upozornění, neposkytl.*“¹³⁰ O možnosti zastavení řízení z tohoto důvodu musí být navrhovatel finančním arbitrem předem poučen. Konečně posledním případem, který vede k zastavení řízení, je dle ZoFA zpětvzetí návrhu na zahájení řízení. Počet sporů, které končí zastavením řízení z důvodu zpětvzetí návrhu, je poměrně vysoký. Nárok klientů je totiž po podání návrhu často finančními institucemi plně uspokojen.

3.3.3. Rozhodnutí finančního arbitra

Rychlost řízení před FA je jednou z výhod, proč klienti finančních institucí tohoto orgánu pro mimosoudní řešení sporů využívají. Finanční arbitr má totiž zákonnou povinnost rozhodovat spory bez zbytečného odkladu. V ust. § 15 ZoFA je stanoveno, že arbitr má spor rozhodnout do 30 dnů. Ve složitých případech je tato lhůta prodloužena na 60 dnů. Do běhu této lhůty se však nezapočítává doba, kdy je navrhovatel vyzván k doplnění návrhu, dále doba, kterou má instituce na vyjádření k návrhu a také lhůta, která běží instituci poté, co byla arbitrem vyzvána k poskytnutí součinnosti. „*Průměrná délka řízení před finančním arbitrem v roce 2011 činila 60 dní,*

¹²⁹ SMOLÍK, Petr. Finanční arbitr: Rozhodčí nebo správní řízení?. In: Pocta Jiřímu Švestkovi k 75. narozeninám. Praha: ASPI, a.s., 2005. 388 s. ISBN 80-7357-057-2., s. 273

¹³⁰ SCHOLZ, Petr. Zákon o finančním arbitrovi a způsoby mimosoudního vyrovnávání sporů vzniklých při převodu finančních prostředků ve vybraných státech s vyspělým bankovním průmyslem. Daně a finance. 2007, č. 4, s. 6-20. ISSN 1801-6006, s. 14

*a to včetně stavěcích lhůt. Bez stavěcích lhůt byla průměrná doba řízení 49 dnů.*¹³¹ Oproti soudnímu projednávání sporu je tak řízení před finančním arbitrem výrazně rychlejší alternativou.

Ve věci samé vydává finanční arbitr rozhodnutí, které se nazývá nález. K jeho obsahovým náležitostem patří výrok, odůvodnění a poučení o možnosti podat opravný prostředek, který se nazývá námitky. Nález se účastníkům řízení doručuje do vlastních rukou. Pokud marně uplyne lhůta k podání námitek, pokud se účastníci vzdají práva podat námitky, nabývá rozhodnutí právní moci. Právní moci nabývá rozhodnutí i v případě, že finanční arbitr v rozhodnutí o námitkách nález potvrdí.

Jakmile uplyne lhůta stanovená k plnění, stává se nález vykonatelným. Pokud by rozhodnutí neobsahovalo lhůtu k plnění, právní moc a vykonatelnost nálezu časově splývá. Tyto vlastnosti nálezu jsou velmi důležité, neboť pravomocný a vykonatelný nález může být titulem pro výkon rozhodnutí dle OSŘ, nebo dle zákona č. 120/2001 Sb., o soudních exekutorech a exekuční činnosti (exekuční řád) a o změně dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

Pokud finanční arbitr nerozhodne spor meritorně, řízení zastaví. Děje se tak vydáním usnesení o zastavení řízení. Ačkoliv to ZoFA přímo nestanoví, proti usnesení o zastavení řízení je možné podat odvolání. Obdobně jako u nálezu obsahuje toto rozhodnutí výrok, odůvodnění a poučení.

3.3.4. Opravné prostředky

Proti rozhodnutím finančního arbitra lze brojit různými opravnými prostředky. Nejdůležitějším z nich jsou námitky, které lze podat proti nálezu finančního arbitra. Tento opravný prostředek je charakterizován v ust. § 16 ZoFA. Lhůta pro podání námitek činí 15 dnů od doručení nálezu. *„Včas podané námitky mají odkladný účinek a práva podat je se lze vzdát. Vzdání se práva podat námitky se ještě nestalo; pokud se některá ze sporných stran nechce ‚odvolat‘, tak právo na podání námitek nevyužije. InSTITUTE, pokud zní nález v jejich neprospěch, podávají námitky prakticky vždy,*

¹³¹ Výroční zpráva za rok 2011. Finanční arbitr ČR, s. 27. Dostupné z:

http://www.finarbitr.cz/download/406_cs_vyrocní-zpráva-o-cinnosti-financního-arbitra-za-rok-2011.pdf, s. 10

*navrhovatelé většinou.*¹³² Vzhledem k absenci nadřízeného orgánu rozhoduje o podaných námitkách finanční arbitr sám. Musí tak učinit do 30 dnů, ve složitějších případech do 60 dnů s možností prodloužení lhůty. Finanční arbitr se s námitkami vypořádá tak, že nález potvrdí nebo změní. *„Tento postup může vzbuzovat zejména u účastníka sporu, jehož námitky byly zamítnuty, pochybnosti o objektivním, nestranném a nezávislém rozhodování. Je jasné, že i když se finanční arbitr snaží rozhodovat o včas podaných námitkách nezávisle, nestranně a nepodjatě, může u neuspokojené strany sporu vyvstat názor, že mohl být ovlivněn svým vlastním názorem, který si na případ učinil již při rozhodování o nálezu ve věci samé.*¹³³ Rozhodnutí o námitkách se doručuje účastníkům řízení do vlastních rukou. Proti rozhodnutím o námitkách nelze již podat opravný prostředek. Nález tak nabývá právní moci.

Námitky lze podat také proti rozhodnutí o uložení pokuty (ust. § 23 ZoFA). Zákonná úprava námitek proti rozhodnutí o uložení pokuty je obdobná jako v případě námitek podávaných proti nálezu finančního arbitra.

Současný způsob, kdy finanční arbitr přezkoumává své vlastní rozhodnutí, by bylo jistě třeba změnit. Vhodným se jeví například řešení podobné rozkladu dle ust. § 152 SŘ. Rozklad je možné podat proti rozhodnutí, které vydal ministr nebo ústřední správní úřad či jeho vedoucí v prvním stupni. Jedná se tedy o orgány, které postrádají nadřízený orgán, stejně jako finanční arbitr. Podaným rozkladem se zabývá tzv. rozkladová komise, kde jsou z většiny zastoupeni odborníci působící mimo ministerstvo nebo ústřední správní úřad. Rozkladová komise navrhuje způsob rozhodnutí o rozkladu, konečné slovo má pak ministr nebo vedoucí ústředního správního úřadu. Obdobná by mohla být i úprava rozhodování o námitkách proti nálezu či jiným rozhodnutím finančního arbitra. Námitkami některého z účastníků by se mohla zabývat komise, kde by mohli být zastoupeni členové Kanceláře FA, spotřebitelských sdružení, profesních organizací finančních institucí či jiní odborníci. Po projednání případu by komise

¹³² SCHOLZ, Petr. Zákon o finančním arbitrovi a způsoby mimosoudního vyrovnávání sporů vzniklých při převodu finančních prostředků ve vybraných státech s vyspělým bankovním průmyslem. Daně a finance. 2007, č. 4, s. 6-20. ISSN 1801-6006, s. 15

¹³³ SCHOLZ, Petr. Zákon o finančním arbitrovi: Komentář. 1. vydání. Praha: C.H.Beck, 2009. 110 s. ISBN 978-80-7400-091-1., s. 44

předložila návrh na rozhodnutí o námitkách. Konečné slovo v rozhodnutí o námitkách by pak měl finanční arbitr.

Dalším opravným prostředkem je odvolání. Ačkoliv to není v ZoFA přímo stanoveno, je možné podat odvolání proti usnesení finančního arbitra o zastavení řízení. Zde je nutné vycházet ze subsidiární použitelnosti SŘ, kde je v ust. § 81 deklarována možnost odvolání proti každému rozhodnutí správního orgánu, pokud není stanoveno jinak.

Mimo tyto opravné prostředky je ještě možný soudní přezkum rozhodnutí finančního arbitra. Ačkoliv to ZoFA přímo nestanoví, možnost soudního přezkumu rozhodnutí byla správně dovozena judikaturou.¹³⁴ V opačném případě by působení finančního arbitra bylo v rozporu s ustanoveními Evropské úmluvy o ochraně lidských práv a základních svobod. V čl. 6 odst. 1) této úmluvy zaručuje každému právo soudního projednání sporu ve věcech civilních práv a závazků. Soud musí rozhodovat spravedlivě, nezávisle a nestranně.

Vzhledem k tomu, že finanční arbitr je správním orgánem, který v řízení postupuje subsidiárně dle SŘ, přichází v úvahu přezkum jeho rozhodnutí ve správním soudnictví. V širším pojetí můžeme do správního soudnictví zahrnovat řízení dle zákona č. 150/2002 Sb., soudního řádu správního, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „SŘS“), a řízení dle části páté OSŘ.¹³⁵ „Rozdíl mezi těmito dvěma řízeními spočívá v tom, že týká-li se správní rozhodnutí soukromoprávních vztahů (tzn., že věc vyplývá z občanskoprávních, pracovních rodinných a obchodních vztahů) postupuje se podle části páté o.s.ř., kdežto v ostatních případech (zjednodušeně řečeno ve věcech veřejnoprávních) se postupuje podle soudního řádu správního.“¹³⁶ Vzhledem ke specifickému postavení finančního arbitra se brzy po zřízení tohoto orgánu vyskytla otázka, jakým způsobem lze rozhodnutí finančního arbitra soudně přezkoumat. ZoFA se o možnosti použití tohoto opravného prostředku nijak nezmiňuje. Někteří autoři tak

¹³⁴ Srov. Rozsudek Nejvyššího správního soudu sp.zn. 2 Afs 176/2006 - 96 ze dne 19. dubna 2007, publikováno ve Sbírce rozhodnutí Nejvyššího soudu pod č. 1258/2007

¹³⁵ Srov. SMOLÍK, Petr. Finanční arbitr: Rozhodčí nebo správní řízení?. In: Pocta Jiřímu Švestkovi k 75. narozeninám. Praha: ASPI, a.s., 2005. 388 s. ISBN 80-7357-057-2.

¹³⁶ KINDL, Milan, Alexander ŠÍMA a Ondřej DAVID. Občanské právo procesní. Plzeň: Aleš Čeněk, 2005, 415 s. Právnícké učebnice. ISBN 80-868-9847-4., s. 373

dospěli k názoru, že proti rozhodnutím finančního arbitra lze brojít pouze podáním ústavní stížnosti.¹³⁷

*„Soudní praxe se po určitém váhání přiklonila k závěru, že rozhodnutí finančního arbitra ve věci samé lze přezkoumat na návrh podle části páté občanského soudního řádu.“*¹³⁸ Finanční arbitr totiž rozhoduje spory, které jsou nepochybně soukromoprávní povahy. Podmínkou pro přípustnost žaloby dle části páté OSŘ je využití opravného prostředku dle ZoFA, tedy podání námitek. Nález finančního arbitra musí být v právní moci. Lhůta pro podání žaloby činí dva měsíce od doručení rozhodnutí o námitkách. Aktivní legitimaci k podání žaloby má instituce i navrhovatel. Pokud soud po projednání věci dospěje k závěru, že finanční arbitr nerozhodl správně, může nález arbitra nahradit zcela nebo zčásti rozsudkem. V režimu části páté OSŘ jsou obecně rozhodnutí správních orgánů přezkoumávány, i co se týče věcné správnosti rozhodnutí.

Správní soudnictví v režimu SŘS poskytuje ochranu veřejným subjektivním právům. Některé činnosti finančního arbitra mají blízko k doзору správního orgánu a rozhodnutí FA v těchto případech mají veřejnoprávní povahu. Typickým příkladem je rozhodnutí finančního arbitra o udělení pokuty dle ust. § 23 ZoFA, které je fakticky pokutou za spáchaný veřejnoprávní delikt. Toto rozhodnutí je soudně přezkoumatelné v režimu žaloby proti rozhodnutí správního orgánu dle ust. § 65 a násl. SŘS. V řízení před finančním arbitrem je třeba využít řádného opravného prostředku (námitek), jinak je žaloba nepřipustná. Lhůta pro podání žaloby činí stejně jako v předchozím případě dva měsíce od doručení konečného rozhodnutí. Finanční arbitr má možnost uložit pokutu pouze instituci, která je tedy jediným aktivně legitimovaným subjektem k podání žaloby. Přezkoumávání rozhodnutí správních orgánů dle SŘS je obecně založeno posuzování zákonnosti rozhodnutí. V případě nezákonného rozhodnutí postupuje soud kasačním způsobem – rozhodnutí zruší a vrátí jej správnímu orgánu k dalšímu řízení. Není tedy dovoleno přezkoumávat věcnou správnost rozhodnutí. Rozhodnutí o sankci za správní delikt, kterým je i rozhodnutí o uložení pokuty dle ust. §

¹³⁷ TAIŠL, Jiří. Nad zákonem o finančním arbitrovi. Bankovníctví. 2003, č. 8, s. 30-31., ISSN 1212-4273., s. 31

¹³⁸ LIŠKA, Petr. Postavení finančního arbitra v rámci systému státních orgánů České republiky. Právní rozhledy. 2006, č. 10, s. 351-358. ISSN 1210-6410., s. 354

23 ZoFA, však představuje určitou výjimku. Soud má možnost v případě zjevné nepřiměřenosti udělené sankce rozhodnutí i změnit. Od uděleného trestu může zcela upustit, nebo využít moderačního práva a přiměřeně jej snížit.

4. Obdobné instituty ve vybraných zemích EU

Jak již bylo řečeno výše, požadavek na zavedení systému pro mimosoudní řešení sporů mezi finančními institucemi a jejich klienty pramení z evropského práva, a to konkrétně z několika směrnic. Jednotlivé členské země implementovaly tyto směrnice různými způsoby. Některé měly zřízeny tyto orgány již předtím, než byla nutnost jejich zřízení stanovena. V jiných státech existovaly obdobné orgány, jejichž pravomoci byly rozšířeny tak, aby řešily i spory mezi finančními institucemi a spotřebiteli. Další země zřídily orgány zcela nové. Jednotlivé rozhodčí instituce se liší především v postavení v rámci struktury státních orgánů, financování činnosti, předpokladech osob pro výkon funkce, v rozsahu kompetencí a v závaznosti rozhodnutí, které jsou výsledkem řízení před nimi.

V této kapitole bude popsán způsob implementace směrnic EU ve vybraných členských zemích. Za tyto země jsem zvolila Slovensko, Velkou Británii a Estonsko. Státy nebyly vybrány náhodně, ale každý z jiného důvodu. Slovensko bylo zvoleno především kvůli tomu, že až do roku 1993 tvořilo s Českou republikou jeden stát, kde platil stejný právní řád. Je zajímavé sledovat, jak se právní řády obou zemí vyvíjí po rozpadu Československa a jak rozdílně jsou plněny jednotlivé požadavky evropského práva. S Českou republikou Slovensko také pojí geografická blízkost a podobné ekonomické a kulturní prostředí. Velká Británie byla zvolena jako příklad země s vyspělým bankovním průmyslem, která by mohla ostatním státům sloužit za vzor. Systém pro mimosoudní řešení sporů mezi finančními institucemi a jejich klienty zde existuje již delší dobu, je velmi dobře propracovaný a pokrývá zároveň téměř celý finanční trh. Poslední vybranou zemí je Estonsko. Systém mimosoudního řešení sporů zde má velmi blízko ke skandinávské tradici, která se od ostatních evropských zemí odlišuje. Tento systém je založen především na řešení sporů mediací.

4.1. Slovensko

Česká a Slovenská republika byla ještě nedávno jednou zemí, ve které platil stejný právní řád. Po rozdělení Československa se právní systémy obou zemí již vyvíjejí a mění samostatně. Přestože jsou si český a slovenský právní řád stále velmi podobné, způsob implementace požadavku na zavedení mimosoudního orgánu pro řešení sporů

na finančním trhu byl zvolen v obou zemích zcela rozdílně. Obdobně jako v České republice na Slovensku žádný orgán pro alternativní řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu neexistoval. Kvůli harmonizaci slovenského právního řádu s právem evropským vznikl 1. července 2003 Stálý rozhodčí soud Slovenské bankovní asociace¹³⁹ (dále jen „SRS“).

Slovenská právní úprava zakotvila povinnost zřídit orgán pro alternativní řešení spotřebitelských sporů v zákoně č. 510/2002 Z.z., o platobnom styku a o zmene a o doplnení niektorých zákonov, v platnom znení (dále jen „zákon č. 510/2002 Z.z.“). V ust. § 67 tohoto zákona byla stanovena povinnost zřídit stálý rozhodčí soud, který bude řešit spory z platebního styku. Zajímavostí je, že povinnost stíhala banky a pobočky zahraničních bank, tedy nestátní subjekty. Banky mohly zřídit stálý rozhodčí soud společně, nebo prostřednictvím svého zájmového sdružení. Jak již úplný název instituce napovídá, SRS byl nakonec zřízen Slovenskou bankovní asociací (dále jen „SBA“), která je profesním sdružením podnikatelů v oblasti bankovníctví. Zákon č. 510/2002 Z.z. byl zrušen zákonem č. 492/2009 Z.z., o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v platnom znení (dále jen „zákon č. 492/2009 Z.z.“). SRS však i nadále zůstal orgánem pro mimosoudní řešení sporů dle ust. § 90 zákona č. 492/2009 Z.z. Podrobnosti fungování SRS a řízení před ním jsou upraveny ve Statutu¹⁴⁰ a Jednacím řádu¹⁴¹, který vydala SBA jako zřizovatel tohoto orgánu.

SRS není samostatnou právnickou osobou a nemá právní subjektivitu, ale je organizační složkou SBA. Orgány SRS tvoří Předsednictvo¹⁴², Rada a Tajomník¹⁴³. SRS se člení na dvě komory. První z nich je Komora pro rozhodování sporů souvisejících s poskytováním platebních služeb¹⁴⁴. Tato komora má především rozhodovat spory vznikající při poskytování platebních služeb, a to mezi jejich poskytovateli a uživateli. Řízení, která probíhají před touto komorou, jsou bezplatná. Činnost této komory je financována z příspěvků členů bankovních asociací. Toto řešení se jeví jako praktické, neboť financováním orgánu pro mimosoudní řešení sporů nejsou zatíženy veřejné

¹³⁹ Stály rozhodcovský súd Slovenskej bankovnej asociácie

¹⁴⁰ Štatút Stáleho rozhodcovského súdu Slovenskej bankovej asociácie

¹⁴¹ Rokovací poriadok Stáleho rozhodcovského súdu Slovenskej bankovej asociácie

¹⁴² Predsednictvo

¹⁴³ Tajomník

¹⁴⁴ Komora pre rozhodovanie sporov súvisiacich s poskytovaním platobných služieb

rozpočty. Druhá komora vznikla k 1. lednu 2004 z iniciativy SBA a nese název Komora pro rozhodování sporů z jiných obchodněprávních nebo občanskoprávních vztahů¹⁴⁵. „Druhá komora je otevřená a je komerčního charakteru, to zn. že si komora na sebe musí vydělat (návrh na zahájení řízení před ní může podat kdokoliv, může rozhodovat i spory nebankovního charakteru, pokud s tím budou obě strany souhlasit). Řízení je zpoplatněno a poplatky za řízení před ní jsou ve výši 50% soudních poplatků.“¹⁴⁶

Spory rozhodují nezávislí a nestranní rozhodci. Jako rozhodce může vystupovat pouze osoba zapsaná v seznamu rozhodců, který je veden pro každou komoru zvlášť. Osoby, které chtějí být zapsány do seznamu rozhodců, musí splnit určité podmínky. Mezi ty patří zletilost, způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zkušenost, vzdělání a odborná kvalifikace. „Mezi rozhodci jsou zaměstnanci bank, advokáti a jiní odborníci. SRS má zájem, aby rozhodci byli lidé, jejichž morální integrita, odbornost a zkušenosti jsou dostatečnou zárukou kvalitního procesu rozhodování.“¹⁴⁷

Spory vedené u první komory se rozhodují vždy v senátech složených ze třech rozhodců. U druhé komory jsou spory, jejichž hodnota nepřesahuje 170 000 EUR řešeny jedním rozhodcem. V případě překročení této sumy rozhoduje opět tříčlenný senát. Co se týče způsobu určení složení senátu, každá ze stran sporu vybere jednoho rozhodce ze seznamu. Dva vybraní rozhodci společně určí předsedu rozhodčího senátu.

Pravomoc SRS k rozhodování sporu je dána na základě rozhodčí smlouvy, která může mít povahu smlouvy o rozhodci nebo rozhodčí doložky. Rozhodčí smlouva může být uzavřena předem i po vzniku sporu. Poskytovatel platebních služeb má povinnost učinit klientovi neodvolatelný návrh na uzavření rozhodčí smlouvy, která je součástí rámcové smlouvy o poskytování platebních služeb. „Uživatel platebních služeb má

¹⁴⁵ Komora pre rozhodovanie sporov z iných obchodnoprávných alebo občianskoprávných vzťahov

¹⁴⁶ SCHOLZ, Petr. Zákon o finančním arbitrovi a způsoby mimosoudního vyrovnávání sporů vzniklých při převodu finančních prostředků ve vybraných státech s vyspělým bankovním průmyslem. Daně a finance. 2007, č. 4, s. 6-20. ISSN 1801-6006., s. 8

¹⁴⁷ Stály rozhodcovský súd: Postupy a možnosti využitia SRS. Slovenská banková asociácia [online]. [cit. 2012-09-15]. Dostupné z: <http://www.sbaonline.sk/sk/projekty/staly-rozhodcovsky-sud/postupy-a-moznosti-vyuzitia-srs/>

„Medzi rozhodcami sú zamestnanci bánk, advokáti, ako aj iní odborníci. SRS má záujem, aby rozhodcami boli ľudia, ktorých morálna integrita, odbornosť a skúsenosti sú dostatočnou zábezpekou kvalitného procesu rozhodovania.“

*možnost volby, či přijme nebo nepřijme předložený návrh na uzavření rozhodčí smlouvy. Pokud uživatel nepřijme návrh na uzavření rozhodčí smlouvy, spory mezi uživatelem platebních služeb a jejich poskytovatelem se řeší postupem podle zvláštních předpisů, zpravidla před všeobecným soudem.*¹⁴⁸

Jednací řád SRS upravuje poměrně podrobně průběh řízení před ním. Na rozdíl od ZoFA, kde je právní úprava řízení pouze fragmentární, obsahuje Jednací řád SRS i ustanovení o doručování, účastnících řízení, předběžném opatření, dokazování atd. V řízení před SRS se podpůrně použije zákon č. 244/2002 Z.z., o rozhodcovském konání, v platném znění (dále jen „zákon č. 244/2002 Z.z.“). Na rozdíl od české právní úpravy řízení před finančním arbitrem, kde je stanovena subsidiární použitelnost správního řádu. Orgán pro mimosoudní řešení sporů na finančním trhu na Slovensku se tak nejvíce podobá rozhodčímu soudu, zatímco v České republice se jedná spíše o správní orgán sui generis.

Výsledkem řízení před SRS je rozhodčí rozsudek¹⁴⁹. Ten je vydáván, pokud rozhodčí soud rozhoduje ve věci samé, nebo pokud si účastníci řízení přejí zaznamenat touto formou výsledek smířčího řízení. Rozsudek obsahuje výrok, odůvodnění a poučení. Ve výroku se rozhodne i o nákladech řízení¹⁵⁰. V ostatních případech rozhoduje rozhodce nebo rozhodčí senát usnesením.

Rozhodčí rozsudek nabývá právní moci a je vykonatelný. Účastník řízení před SRS se může domáhat zrušení rozhodčího rozsudku. Může tak učinit prostřednictvím žaloby podané na příslušný soud. Důvody pro zrušení se řídí ustanoveními zákona č. 244/2002 Z.z.

Pokud projeví obě strany souhlas, může se před SRS konat smířčí řízení¹⁵¹. Jeho výsledkem je návrh smíru učiněný rozhodcem nebo senátem, který mohou účastníci

¹⁴⁸ Národná banka Slovenska: Stály rozhodcovský súd. [online]. [cit. 2012-09-15]. Dostupné z: <http://www.nbs.sk/sk/platobne-systemy/vseobecne-informacie/staly-rozhodcovsky-sud>
„Používateľ platobných služieb má možnosť voľby, či prijme alebo neprijme predložený návrh na uzavretie rozhodcovskej zmluvy. Ak používateľ neprijme návrh na uzavretie rozhodcovskej zmluvy, spory medzi používateľom platobných služieb a jeho poskytovateľom platobných služieb sa riešia postupom podľa osobitných predpisov, spravidla pred všeobecným súdom.“

¹⁴⁹ Rozhodcovský rozsudok

¹⁵⁰ Trovy konania

¹⁵¹ Zmierovacie konanie

přijmout nebo odmítnout. Pokud účastníci uzavřou smír, je řízení zastaveno. Mohou však také požádat, aby byl smír vydán formou rozsudku.

Vedle SRS působí jako orgán pro alternativní řešení sporů na finančním trhu na Slovensku také Bankovní ombudsman¹⁵². Jeho zřizovatelem je stejně jako v předchozím případě SBA. Bankovní ombudsman přijímá podněty od spotřebitelů a slouží i jako orgán pro mimosoudní řešení sporů mezi finančními institucemi a spotřebiteli. *„Působnosť ombudsmana se vzťahuje na banky, pobočky zahraničných bank a spořitelny, ktoré jsou členy Slovenskej bankovej asociácie a ktoré se zavázaly dodržiavať Etický kódex bank v oblasti ochrany spotrebiteľa. Ten je souborem etických pravidiel, ktorý predstavuje záväzok zúčastnených bank naďalej poskytovať finančné služby klientom na vysokej úrovni, pri dodržiavaní zásad slušnosti a transparentnosti podnikania.“*¹⁵³

Ombudsmana volí prezídium SBA na funkční období pěti let. Tuto funkci může zastávat fyzická osoba, která je plně způsobilá k právním úkonům, bezúhonná a má trvalý pobyt na území Slovenska. SBA zvolí ombudsmanem osobu, jejíž vzdělání, zkušenosti, schopnosti a morální vlastnosti jsou zárukou, že bude tuto funkci řádně vykonávat.

K zabezpečení výkonu funkce ombudsmana slouží Kancelária bankového ombudsmana. *„Kancelár řídí zvolený ombudsman a jeho práce je realizovaná v týmu disponujícím odborným, organizačním a technickým zázemím. Tým bankovního ombudsmana tvoří odborníci z oblasti práva, finančního a bankovního trhu.“*¹⁵⁴

¹⁵² Bankový ombudsman

¹⁵³ Bankový ombudsman: O nás. [online]. [cit. 2012-09-15]. Dostupné z:

http://www.bankovyombudsman.sk/?page_id=4

„Působnosť ombudsmana sa vzťahuje na banky, pobočky zahraničných bánk a sporiteľne, ktoré sú členmi Slovenskej bankovej asociácie a ktoré sa zaviazali dodržiavať Etický kódex bánk v oblasti ochrany spotrebiteľa. Ten je súborom etických pravidiel, ktoré predstavujú záväzok zúčastnených bánk naďalej poskytovať finančné služby klientom na vysokej úrovni, dodržiavajúc zásady slušnosti a transparentnosti podnikania.“

¹⁵⁴ O bankovom ombudsmanovi: Kancelária bankového ombudsmana. Finance.sk: Poznajte hodnotu informácie [online]. [cit. 2012-09-15]. Dostupné z:

<http://www.finance.sk/bankovnictvo/informacie/bankovy-ombudsman/kancelaria-bankoveho-ombudsmana/>

Na ombudsmana se může obrátit spotřebitel, který je nespokojený s postupem banky při poskytování platebních služeb. Podmínkou podání podnětu však je, že si klient na postup stěžoval u banky, avšak ta na jeho reklamaci nereagovala, nebo ji vyřešila v jeho neprospěch. Spor zároveň nesmí být řešen před soudem obecným nebo rozhodčím. Řešení sporu před ombudsmanem je rychlé, bezplatné a administrativně nenáročné. „Na druhou stranu je však potřebné uvést, že činnost ombudsmana má jen charakter doporučení, které nejsou pro banky právně závazné, což znamená, že ombudsman spory nerozhoduje, ani nenahrazuje rozhodovací činnost soudů Slovenské republiky nebo rozhodčích soudů.“¹⁵⁵

Podnět je možné podat písemně nebo elektronicky. Ke zjednodušení je spotřebitelům na internetových stránkách ombudsmana k dispozici formulář pro podání podnětu. Ombudsman podnět přezkoumá a poté vydá doporučení k řešení situace. Lhůta k vydání doporučení činí 3 měsíce, přičemž se ve složitějších případech prodlužuje na 6 měsíců. Řízení je neformální, ombudsman při objasňování případu volí a provádí důkazy podle vlastní úvahy. Za účelem získávání důkazů může ombudsman vstupovat do budov banky, vyžadovat od ní údaje a materiály a rozmlouvat s jejími zaměstnanci.

Pokud dojde finanční ombudsman k závěru, že banka svým jednáním nepoškodila zájmy spotřebitele, uvědomí o tom klienta a banku, vůči níž podnět směřoval. Pokud dojde naopak k závěru, že postupem banky došlo k poškození práv spotřebitele, oznámí výsledek klientovi a bance, které navrhne opatření ke zjednání nápravy. Banka musí ombudsmanovi do 30 dnů od vydání doporučení sdělit své stanovisko k danému případu a informovat jej o svém dalším postupu.

„Kanceláriu riadi zvolený ombudsman a jeho práca je realizovaná v tíme disponujúcom odborným, organizačným a technickým zázemím. Tím bankového ombudsmana tvoria odborníci z oblasti práva, finančného a bankového trhu.“

¹⁵⁵ Výročná zpráva o činnosti bankového ombudsmana za rok 2011. Bankový ombudsman Slovenskej bankovej asociácie. 10 s. Dostupné z: http://www.bankovyombudsman.sk/wp-includes/files/ombudsman_vyrocnna_sprava_2011.pdf, s. 2

„Na druhej strane je však potrebné uviesť, že činnosť ombudsmana má iba charakter odporúčaní, ktoré nie sú pre banky právne záväzné, čo znamená, že ombudsman spory nerozhoduje, ani nenahrádza rozhodovaciu činnosť súdov Slovenskej republiky alebo rozhodcovských súdov.“

4.2. Velká Británie

Ve Velké Británii byl orgán pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu zřízen v roce 2001 na základě části šestnácté zákona o finančních službách a finančních trzích¹⁵⁶. Nazývá se Financial Ombudsman Service (dále jen „FOS“), tedy ombudsman pro finanční služby. Tento orgán není tvořen jednou osobou, nýbrž celou sítí finančních ombudsmanů různých úrovní. Tento systém je velmi propracovaný a služby FOS pokrývají téměř celý finanční trh.

Co se týče organizační struktury, orgány FOS se dělí na výkonné, které se zabývají vlastním řešením spotřebitelských sporů, a nevýkonné, které dohlížejí zejména na zajištění financování instituce, aby mohla vykonávat svou činnost efektivně a nezávisle. Nejvyšším orgánem FOS je devítičlenný výbor¹⁵⁷, v jehož čele je předseda¹⁵⁸. Výboru jsou podřízeny exekutivní složky FOS, a to včetně jednotlivých ombudsmanů a hlavního ombudsmana¹⁵⁹. Dále ve FOS působí asi 1000 různých zaměstnanců. *„Profesní skladba pracovníků je průřezová, středoškoláci + vysokoškoláci nejrůznějších zaměření, z VŠ ale především právníci a MBA. Všichni mají praxi z bankovního či pojišťovacího průmyslu, investičních společností.“*¹⁶⁰

Hlavní činností FOS je prošetřování stížností¹⁶¹ spotřebitelů směřující proti podnikatelům poskytující finanční služby. Jak již bylo řečeno výše, služba FOS pokrývá téměř všechny oblasti finančního trhu. *„Řeší případy stížností z oblasti platebních služeb, investičních služeb, finančního leasingu, služeb poskytovaných na dálku, úvěrů, pojišťovnictví, směnářenských činností a dalších finančních služeb.“*¹⁶² Ale jsou také určitá omezení, kdy FOS řešit spor nemůže. Především zde pro podání stížnosti

¹⁵⁶ Part XVI, Financial Services and Markets Act, 2000

¹⁵⁷ Board

¹⁵⁸ Chairman

¹⁵⁹ Chief ombudsman

¹⁶⁰ SCHOLZ, Petr. Zákon o finančním arbitrovi a způsoby mimosoudního vyrovnavání sporů vzniklých při převodu finančních prostředků ve vybraných státech s vyspělým bankovním průmyslem. Daně a finance. 2007, č. 4, s. 6-20. ISSN 1801-6006., s. 10

¹⁶¹ Complaint

¹⁶² SCHOLZ, Petr. Zákon o finančním arbitrovi: Komentář. 1. vydání. Praha: C.H.Beck, 2009. 110 s. ISBN 978-80-7400-091-1., s. 104

spotřebitele existuje určité časové omezení. Lhůta činí 6 měsíců od konečného vyřešení reklamace klienta finanční institucí. Zároveň musí být stížnost podána nejpozději do 6 let doby, kdy se stala událost, na kterou si klient finanční instituce stěžuje. Možnost podání stížnosti je dále limitována co do částky, které se spor týká. Maximální výše částky činila 100 000 GBP, od 1. ledna 2012 vzrostla na 150 000 GBP.

Před podáním stížnosti je nejprve potřeba brojit proti postupu u samotné finanční instituce a dát jí tak možnost ke zjednání nápravy. Podnikatel poskytující finanční služby má na vyřízení stížnosti osm týdnů. Před uplynutím této lhůty se FOS nemůže stížností klienta finanční instituce zabývat. Pokud je klient nespokojen s vyřešením jeho reklamace, může podat stížnost k FOS. Je třeba vyplnit formulář, který je k dispozici na internetových stránkách FOS.¹⁶³ Formulář je po vyplnění třeba zaslat s potřebnými dokumenty do FOS. Po podání stížnosti pověřený zaměstnanec ověří, zda má stížnost všechny potřebné náležitosti a zda byla finanční instituce řádně vyzvána k nápravě. „Dále zjistí, zda předmět stížnosti spadá do jurisdikce FOS. Poté si vyžádá potřebné informace od stran a navrhne smírné urovnání akceptovatelné pro obě strany. Pokud strany návrh nepřijmou, zahájí FOS vlastní, tzv. operační šetření a vyžádá si na stranách další potřebné informace a důkazy.“¹⁶⁴ Po hlubším prozkoumání náhledu vydá zaměstnanec FOS písemné doporučení¹⁶⁵, jak by spor měl být řešen. Strany sporu většinou v této fázi doporučení respektují a řízení před FOS tak končí. Pokud však některý z účastníků sporů odmítá akceptovat navržené řešení, může navrhnout přezkoumání stížnosti ombudsmanem. Až v této fázi se tedy případem bude zabývat některý z finančních ombudsmanů. Vzhledem k tomu, že FOS řeší více než 100 000 stížností ročně, je takový postup nevyhnutelný. Ombudsman vydá po prozkoumání všech skutečností případu rozhodnutí¹⁶⁶. Toto rozhodnutí je konečné a není možné jej v žádném případě v rámci FOS přezkoumat. Rozhodnutí ombudsmana však není samo o sobě právně závazné. Spotřebitel má totiž možnost rozhodnout, zda jej akceptuje či nikoliv. „V rozhodnutí musí být stanovena lhůta, do které stěžovatel vyjádří jeho přijetí

¹⁶³ Formulář ke stažení dostupný z: <http://www.financial-ombudsman.org.uk/consumer/complaints.htm>

¹⁶⁴ SCHLOSSBERGER, Otakar a Marcela SOLDÁNOVÁ. Platební styk. 3. přeprac. a dopl. vyd. Praha: Bankovní institut, 2007, 435 s. ISBN 978-807-2651-078., s. 335

¹⁶⁵ Assessment

¹⁶⁶ Decision

*či odmítnutí. Pokud stěžovatel rozhodnutí přijme, je závazné pro obě strany, v opačném případě FOS případ ukončí a stěžovatel se může obrátit na soud.*¹⁶⁷ Toto legislativní řešení je poměrně zajímavé, neboť záleží jen na vůli klienta, zda takové rozhodnutí přijme. Pokud ano, je rozhodnutí závazné i pro finanční instituci, pokud ne, spor před FOS a končí a rozhodnutí nikoho nezavazuje. Řízení před FOS probíhá většinou písemně.

Zajímavá je otázka financování FOS. Tato instituce s 1000 zaměstnanci totiž funguje zcela bez peněz z veřejných rozpočtů. Od poplatků jsou zcela osvobozeni i stěžovatelé. Činnost FOS je zcela hrazena ze zdrojů vybíraných od finančních institucí spadajících do působnosti FOS, a to v podobě pravidelných ročních příspěvků a poplatků za vedené spory.

Roční výše pravidelných příspěvků na provoz činí 35 až 300 000 GBP. Velikost příspěvku závisí především na velikosti finanční instituce, počtu klientů, ročním obratu, oblasti podnikání apod. Tyto prostředky jsou využívány nejen na platy zaměstnanců a zabezpečení řešení stížností. FOS vyvíjí také řadu preventivních aktivit. Mezi ty patří poradenské služby, vydávání informačních letáků a publikací nebo pořádání seminářů a školení. Druhým zdrojem příjmů FOS jsou poplatky za jednotlivé stížnosti spotřebitelů podané k FOS. Každá finanční instituce musí zaplatit za stížnost, která je proti ní vedena, poplatek 500 GBP. Tento poplatek je však účtován až za čtvrtou a každou další stížnost v rámci jednoho kalendářního roku. Finanční instituce má tedy tři stížnosti ročně „zdarma“. Od dubna 2012 je také nově vybírán poplatek za případ stížnosti vůči nesprávnému prodeji pojištění schopnosti splácet¹⁶⁸ u různých finančních produktů. Tyto stížnosti se totiž vyskytují velmi často. Poplatek činí 350 GBP a vybírá se za dvacátou šestou a každou další stížnost tohoto typu. Finanční instituce mají tedy dvacet pět stížností ročně „zdarma“.

¹⁶⁷ SCHLOSSBERGER, Otakar a Marcela SOLDÁNOVÁ. Platební styk. 3. přeprac. a dopl. vyd. Praha: Bankovní institut, 2007, 435 s. ISBN 978-807-2651-078., s. 335

¹⁶⁸ Payment protection insurance (PPI) mis-selling case

4.3. Estonsko

V Estonsku je většina finančních institucí pobočkami institucí ze skandinávských zemí, nebo je na ně alespoň jinak navázána. V oblasti finančnictví má tedy Estonsko blízko ke skandinávské tradici. Nejinak je tomu i v případě mimosoudního řešení sporů mezi finančními institucemi a jejich klienty.

Ochrana spotřebitele na finančním trhu spadá do působnosti Úřadu na ochranu spotřebitele.¹⁶⁹ Tato instituce byla zřízena v roce 1994 a jejím hlavním úkolem je chránit legitimní práva spotřebitelů a zastupovat jejich zájmy, jakož i rozvíjet a realizovat spotřebitelskou politiku. Řešením sporů mezi podnikateli a spotřebiteli se zabývá Výbor pro řešení spotřebitelských stížností¹⁷⁰. Jedná se o nezávislý orgán, který působí při Úřadu na ochranu spotřebitele. Výbor pro řešení spotřebitelských stížností se skládá z předsedy a z členů, kteří zastupují spotřebitele a podnikatele. „*Výbor je složen z členů, které jmenuje ředitel Úřadu ochrany spotřebitele na návrh profesních sdružení a spotřebitelských organizací. Pro projednávání jednotlivých stížností spotřebitelů jmenuje ředitel Úřadu z členů výboru nejméně tříčlennou komisi, v níž jsou rovnoměrně zastoupeni členové Výboru, kteří jsou zástupci spotřebitelského a podnikatelského sektoru.*“¹⁷¹

Působnost Výboru pro řešení spotřebitelských stížností se vztahuje na všechny spotřebitelské spory a je tedy velmi široká. Z oblasti finančního trhu pokrývá služby a produkty poskytované bankami, hypotečními bankami, hypotečními zprostředkovateli, družstevními záložnami, pojišťovnami a pojišťovacími zprostředkovateli, a v neposlední řadě také penzijními fondy. Výbor může projednávat stížností spotřebitelů, jejichž hodnota dosahuje minimálně 300 EEK (20 EUR). Finanční instituce nemusí souhlasit s projednáním věci před Výborem a nemůže takovému postupu nijak zabránit.

¹⁶⁹ Tarbijakaitseamet, angl. Consumer protection board

¹⁷⁰ Tarbijakaebuste Komisjon, angl. Consumer Complaint Committee

¹⁷¹ GREGOR, Filip. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů v rámci evropského a českého práva.

[online]. roč. 2007, únor [cit. 2012-01-04]. Dostupné z:

http://www.spotrebitele.info/aa_upload/f1532a13dc249fe4f531e8898842cea0/Alternativni_reseni_spotrebiteleskych_sporu_v_ES_final_edit.pdf, s. 17

Lhůta pro projednání stížnosti Výborem je 1 měsíc od jejího podání. Po projednání stížnosti musí komise do 5 dnů vydat doporučení k řešení sporu. Komise schvaluje rozhodnutí prostou většinou. Rozhodnutí mají povahu nezávazného doporučení. Účastníci sporu je tak mohou, ale nemusí respektovat. „*Pokud doporučení není respektováno, vzniká Úřadu na ochranu spotřebitele oprávnění podat ve prospěch spotřebitele s jeho souhlasem žalobu k soudu.*“¹⁷²

Řízení vedené před Výborem je pro obě strany bezplatné. Činnost Výboru je hrazena z veřejných rozpočtů.

¹⁷² GREGOR, Filip. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů v rámci evropského a českého práv. [online]. roč. 2007, únor [cit. 2012-01-04]. Dostupné z: http://www.spotrebitele.info/aa_upload/f1532a13dc249fe4f531e8898842cea0/Alternativni_reseni_spotrebiteleskych_sporu_v_ES_final_edit.pdf, s. 17

5. Mezinárodní spolupráce finančních arbitrů

Pro ochranu spotřebitelů na finančním trhu je důležité nejen zavést mechanismy pro mimosoudní řešení sporů mezi poskytovateli a uživateli platebních služeb, ale zajistit také spolupráci s obdobnými orgány v zahraničí. Mezinárodní spolupráce finančních arbitrů je důležitá zejména v případě sporů, které přesahují hranice jednoho státu a obsahují mezinárodní prvek. „*Tato spolupráce je nezbytná pro řešení komplikovaných záležitostí, zejména přeshraničního platebního styku a v oblasti elektronických platebních prostředků.*“¹⁷³

Pro usnadnění mezinárodní spolupráce se orgány pro alternativní řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu sdružují v mezinárodních organizacích. Prostřednictvím těchto organizací spolu pak finanční arbitři komunikují, vyměňují si potřebné informace a spolupracují při řešení přeshraničních případů. Vedle toho jsou také pořádána pravidelná shromáždění a konference. Příznivým vedlejším efektem těchto setkání je vzájemné poznávání alternativních způsobů řešení sporů v jednotlivých státech a výměna zkušeností. Poznatky z fungování obdobných orgánů v zahraničí mohou být impulsem ke zlepšení postupů či legislativy v tuzemsku.

V ZoFA je mezinárodní spolupráce finančního arbitra s obdobnými orgány v zahraničí výslovně deklarována v ust. § 20. Přestože je finanční arbitr povinen spolupracovat pouze s institucemi v členských státech EU a Evropského hospodářského prostoru (dále jen „EHP“), navázal styky s orgány pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů po celém světě.

5.1. FIN-NET

Cross-border Out-of-Court Complaints Network for Financial Services (dále jen „FIN-NET“) je organizace sdružující orgány pro mimosoudní řešení sporů v oblasti finančních služeb ze zemí EU a EHP. V současnosti má FIN-NET 56 členů z 24 zemí. Zeměmi EU, které mají v této organizaci zastoupení, jsou Belgie, Česká republika, Dánsko, Německo, Estonsko, Irsko, Řecko, Španělsko, Francie, Itálie, Litva, Lucembursko, Maďarsko, Malta, Nizozemí, Rakousko, Polsko, Portugalsko, Finsko,

¹⁷³ HARTLOVÁ, Věra. Finanční arbitr - nový prvek v ochraně spotřebitele. Právní zpravodaj. 2002, č. 10, s. 5-7. ISSN 1212-8694., s. 7

Švédsko a Velká Británie. Ze zemí, které nejsou členy EU, ale jsou členem EHP, sem patří Island, Lichtenštejnsko a Norsko. V některých státech existuje jen jeden orgán pro mimosoudní řešení sporů na finančním trhu. Jinde je systém složitější a podobných orgánů je v zemi několik. Členské orgány sítě FIN-NET působí buď pouze na finančním trhu, případně jen v jeho jednotlivých sektorech (např. bankovníctví, pojišťovnictví), nebo se zabývají řešením spotřebitelských stížností obecně (např. úřady na ochranu spotřebitele). Některé z nich jsou centrální, jiné jsou regionální nebo dokonce místní, některé jsou veřejné, jiné jsou soukromé. Mezi členskými orgány jsou především ombudsmani, mediátoři či arbitři, ale jsou zde i úřady, výbory či komise.

FIN-NET byl založen v roce 2001 Evropskou komisí. Integrace finančního trhu poskytla evropským spotřebitelům větší výběr finančních služeb. Nicméně aby měli klienti finančních institucí důvěru k zahraničním poskytovatelům finančních produktů, musí mít jistotu, že budou mít snadný přístup ke spravedlnosti v případě sporu. Tato organizace byla zřízena „*aby pomohla podnikatelům a spotřebitelům řešit na vnitřním trhu spory rychle a účinně, a vyhnout se, kde je to možné, zdoluhavým a nákladným soudním řízením*“.¹⁷⁴

Evropské státy mají na základě evropských směrnic a doporučení vyvinuty mechanismy pro alternativní řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu. Problém však nastává v případě, že má poskytovatel finanční služby sídlo v jiném státě, než kde se zdržuje spotřebitel. K řešení sporu je pak příslušný orgán pro mimosoudní řešení sporů ve státě, kde sídlí finanční instituce. Tato situace může být pro spotřebitele složitá, neboť ten by musel znát systém alternativního řešení sporů v zahraničí a musel by se také vypořádat s jazykovou bariérou. „*Jedna z úloh FIN-NET spočívá v tom, že při sporu mezi ve finanční oblasti mezi klientem se sídlem nebo bydlištěm v jednom státě Evropské unie a finanční institucí se sídlem v jiném členském státě umožňuje spotřebiteli obrátit se na příslušný mimosoudní orgán pro řešení sporů v zemi jeho sídla*

¹⁷⁴ Financial services: Commission launches out-of-court Complaints Network to improve consumer confidence. Europa.eu[online]. [cit. 2012-09-17]. Dostupné z: <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/01/152&format=HTML&aged=1&language=EN&guiLanguage=en>
„...to help businesses and consumers resolve disputes in the Internal Market fast and efficiently by avoiding, where possible, lengthy and expensive legal action...“

*nebo bydliště.*¹⁷⁵ Zde získá informace o instituci, která se v příslušném členském státě zabývá alternativním řešením sporů a je mu poskytnuta adresa a kontakt. Dostane se mu také základních informací o charakteru a průběhu řízení před tímto orgánem, zejména o jazyku, ve kterém se řízení koná, poplatcích, průměrné délce řízení a závaznosti rozhodnutí, které je výsledkem řízení. Některé orgány pro alternativní řešení sporů vydávají rozhodnutí závazná pro obě strany, jiné sice vydávají rozhodnutí, ale jsou závazná pouze po akceptaci klienta nebo obou stran sporu. U dalších orgánů končí spor pouze vydáním nezávazného doporučení.

Spotřebitel je také poučen o tom, že by se měl nejdříve pokusit řešit situaci s podnikatelem, který mu finanční služby poskytl. Většina orgánů sdružených ve FIN-NET má totiž jako podmínku přípustnosti návrhu stanoveno, že se klient musí nejdříve pokusit řešit situaci nejdříve s finanční institucí. Pokud se spotřebitel rozhodne podat k zahraniční instituci stížnost, může tak učinit i prostřednictvím členského orgánu FIN-NET ve svém domovském státě. Spotřebitel má však samozřejmě také možnost kontaktovat přímo zahraniční orgán pro alternativní řešení sporů na finančním trhu.

Počet případů s přeshraničním prvkem, které členské orgány sítě FIN-NET řeší, je poměrně malý. Ročně se řeší v rámci FIN-NET kolem 1 000 případů s mezinárodním prvkem. Je tomu tak především z důvodu, že jen málo spotřebitelů si za poskytovatele finančních služeb zvolí zahraničního podnikatele. Pokud si spotřebitel zvolí instituci působící na finančním trhu z jiného státu EU, je tomu tak většinou z důvodu, že sám má nějakou vazbu k této jiné zemi. Typickým příkladem je například založení bankovního účtu v zahraničí. Pokud se někdo rozhodne využít tento finanční produkt v cizí zemi, je to většinou z důvodu, že z této země pochází, často ji navštěvuje, pobývá v ní za účelem studia, má zde rodinu nebo výdělečné aktivity apod. Tím pádem je takový klient zahraniční instituce většinou obeznámen alespoň vzdáleně i s legislativou dané země. Při vzniku sporu tedy většinou řeší svou situaci buď u soudu, nebo u orgánu pro mimosoudní řešení sporů přímo. Většinou se tedy neobráčí na člena FIN-NET v členském státě, proto je těchto případů málo. Úspěšnost řešení přeshraničních případů s využitím sítě FIN-NET je však velmi vysoká, většinu z nich se podaří vyřešit smírnou cestou.

¹⁷⁵ SCHOLZ, Petr. Zákon o finančním arbitrovi: Komentář. 1. vydání. Praha: C.H.Beck, 2009. 110 s. ISBN 978-80-7400-091-1., s. 53

„Snahou členů FIN-NET je zejména zlepšení mimosoudního řešení sporů v rámci Evropské unie. Za tímto účelem uzavřeli členové FIN-NET dohodu¹⁷⁶, která stanoví rámec přeshraniční spolupráce a zásady mimosoudního řešení sporů. Tato dohoda obsahuje také prohlášení o záměru, podle něhož chtějí příslušné instituce členů FIN-NET dodržovat standardy kvality podle Doporučení 98/257/ES.“¹⁷⁷ V tomto doporučení jsou stanoveny principy, které musí orgán pro mimosoudní řešení sporů splňovat. Jedná se o nezávislost, transparentnost, kontradiktornost, efektivitu, reprezentaci, legalitu a svobodu (srov. kapitolu 2.1.).

Důležitou aktivitou FIN-NET jsou pravidelné schůzky zástupců z jednotlivých orgánů. Tato setkání se uskutečňují dvakrát ročně. Jedno z nich se obvykle koná v Bruselu, druhé pořádá jeden z členů ve svém domovském státě. Na zasedáních se obvykle diskutuje o vývoji ochrany spotřebitele na finančním trhu v EU a v jednotlivých členských zemích. Významná je také vzájemná výměna zkušeností ohledně alternativního řešení sporů a prezentace mechanismů pro rozhodování sporů u jednotlivých orgánů. Neméně důležitou stránkou pravidelných setkání je navázání osobních kontaktů, které pak usnadňují vzájemnou spolupráci.

V roce 2006 byl založen řídicí výbor FIN-NET¹⁷⁸. Má 9 členů z řad orgánů sítě FIN-NET, kteří jsou do funkce voleni vždy na dva roky. Řídicí výbor je zejména nápomocen při přípravě setkání členů FIN-NET. Schází se dvakrát ročně, a to dva měsíce před setkáním všech členů organizace FIN-NET.

Jednou za rok nebo jednou za dva roky jsou zpracovávány zprávy o činnosti FIN-NET, které jsou předkládány Evropské komisi. Jednotlivé členské orgány musí k vytvoření této zprávy poskytnout potřebné údaje. Jedná se zejména o statistiky počtu řešených případů, počtu přeshraničních sporů a dále legislativní a organizační změny, které u institucí pro mimosoudní řešení sporů ve sledovaném období nastaly.

¹⁷⁶ Memorandum of Understanding on a Cross-Border Out-of-Court Complaints Network for Financial Services in the European Economic Area. Dostupné z: htec.europa.eu/internal_market/fin-net/docs/mou/en.pdf

¹⁷⁷ SCHLOSSBERGER, Otakar a Marcela SOLDÁNOVÁ. Platební styk. 3. přeprac. a dopl. vyd. Praha: Bankovní institut, 2007, 435 s. ISBN 978-807-2651-078., s. 342

¹⁷⁸ Steering Committee

Finanční arbitr České republiky navázal kontakty s FIN-NET prakticky ihned po vzniku této instituce. V roce 2005 pořádal setkání členů FIN-NET v Praze, kterého se samozřejmě také zúčastnil. Členem této sítě se FA však stal až v roce 2006. Setkání FIN-NET se pravidelně účastní finanční arbitr, nebo jeho zástupce. Někdy jsou také na konferenci vysláni další osoby z řad pracovníků Kanceláře finančního arbitra.

Přestože je spolupráce evropských finančních ombudsmanů přínosná, jsou zde některé faktory, které účinnost sítě FIN-NET limitují. Nejzásadnějším z nich je malá informovat spotřebitelů o její existenci a o službách, které poskytuje. Další překážkou efektivnosti jsou mezery v pokrytí finančního trhu. Každý z členských orgánů pro mimosoudní řešení sporů má jinou působnost a pravomoc. Klient finanční instituce si tak nemůže být nikdy jist, zda zrovna jeho případ bude moci zahraniční orgán řešit. Mnoho orgánů je navíc členem FIN-NET pouze formálně, aniž by se aktivně zúčastnili setkání nebo poskytovali potřebné informace a statistiky. Povinnost informovat veřejnost o činnosti sítě FIN-NET, které jim členství v této organizaci ukládá, plní většina členů pouze umístěním loga na své internetové stránky a umístěním odkazu na stránky FIN-NET. Tato neangažovanost některých subjektů snižuje účinnost celé sítě.

Ke zlepšení situace by bylo žádoucí uspořádat ve všech členských zemích kampaň, která bude spotřebitele a podnikatele na finančním trhu informovat o možnostech mimosoudního řešení sporů. Je také třeba zlepšit povědomí o fungování sítě FIN-NET. Internetové stránky jsou v tomto směru naprosto nedostačující. Především jsou k dispozici pouze ve třech jazycích a obsahují jen minimum potřebných dat a dokumentů.

Dalším přínosem by bylo sjednocení legislativy na úrovni EU tak, aby všechny orgány pro mimosoudní řešení sporů sdružené v rámci sítě FIN-NET pokrývaly určitou minimální část finančního trhu (např. platební styk, elektronické platební prostředky). Spotřebitelům by se tak nemohlo stát, že by až po vzniku sporu zjistili, že pro rozhodování jejich případu nemá příslušný orgán v zahraničí dostatečné kompetence.

V ideálním případě by měla mít své zastoupení v síti FIN-NET každá členská země EU. Proto by zde měla být vidět snaha získávat nové členy. Ty orgány, které sice členy jsou, ovšem pouze formálně, by měly být povzbuzovány k větší aktivitě. Zástupci členských orgánů by se měly především zúčastňovat pravidelných setkání, poskytovat potřebné statistiky a informace o řešených případech, jakož i informovat spotřebitele ve

své zemi o existenci a aktivitách sítě FIN-NET. Plnění těchto povinností by mělo být i přiměřeně sankcionováno.

5.2. INFSOS

Zatímco FIN-NET sdružuje orgány pro mimosoudní řešení sporů na finančním trhu členských států EU a EHP, existuje i celosvětová organizace finančních ombudsmanů. Tato mezinárodní síť se nazývá International Network of Financial Services Ombudsman Scheme (dále jen „INFSOS“). Byla založena v roce 2007 s cílem prohlubovat odborné znalosti svých členů v oblasti řešení sporů ve finančním sektoru. *„Posláním sítě je především výměna informací a zkušeností z oblasti způsobů mimosoudního řešení sporů v různých státech světa, ochrany spotřebitele, informačních technologií, přeshraniční spolupráce, školení a trvalého vzdělávání, rozvojových příležitostí a tvorby etických kodexů.“*¹⁷⁹

V současnosti má INFSOS 50 členů z 33 zemí.¹⁸⁰ Členy se mohou stát orgány pro mimosoudní řešení sporů v oblasti finančních služeb, které fungují bez vazeb na soukromé finanční instituce. Do organizace INFSOS by tak například nemohli vstoupit finanční ombudsmani působící v rámci bank nebo bankovních uskupení (srov. kapitulu 2.3.4.).

Co se týče organizační struktury, administrativní a technické zázemí INFSOS zajišťuje sekretariát¹⁸¹, který sídlí v Queenslandu v Austrálii. Strategické vedení a kontrolu zajišťuje šestičlenný výbor¹⁸² a předseda¹⁸³ INFSOS.

K naplnění cíle, za nímž byl INFSOS zřízen, si jeho členové vyměňují informace o mechanismu řešení sporů technického a administrativního charakteru. Tyto informace se týkají především struktury a fungování orgánu pro mimosoudní řešení sporu, jejich financování a řízení. Jsou také diskutovány možnosti využití informačních

¹⁷⁹ Výroční zpráva za rok 2010. Finanční arbitr ČR, s. 31. Dostupné z: http://www.finarbitr.cz/download/301_cs_vyrocní_zprava_cz.pdf, s. 13

¹⁸⁰ Srov. International Network of Financial Services Ombudsman Scheme: Links to INFO Member schemes. [online]. [cit. 2012-09-22]. Dostupné z: <http://www.networkfso.org/Links.html>

¹⁸¹ NFO Network Secretariat

¹⁸² Committee

¹⁸³ Chairman

technologií. Nejdůležitějším tématem je možnost řešení přeshraničních případů s co největším přínosem a zjednodušením pro strany sporu. Za tím účelem je rozvíjena mezinárodní spolupráce mezi členskými orgány.

INFSOS pravidelně každoročně pořádá konference, na nichž se schází zástupci členských orgánů, která nese název INFO. Konferenci pořádá vždy některý člen sítě, proto se konají po celém světě. Poslední setkání se uskutečnilo v září 2012 v Dánsku.

Každoroční konference však nejsou jedinou aktivitou, která se v rámci organizace INFSOS uskutečňuje. Jsou pořádány různé workshopy, semináře, školení, stáže a konzultace. Těchto aktivit se účastní především zástupci a pracovníci orgánů z členských zemí. Dále jsou pořádány průzkumy veřejného mínění, vydávány informační letáky a propagační materiály. Především ale funguje síť INFSOS jako platforma pro vzájemné setkávání členů a předávání informací a zkušeností.

Finanční arbitr České republiky je členem INFSOS od roku 2008. Od té doby se finanční arbitr nebo jeho zástupce aktivně účastní konferencí a dalších aktivit organizace.

6. Úvahy de lege ferenda a předpokládaný vývoj právní úpravy

Ochrana spotřebitele na finančním trhu v České republice prošla zejména v souvislosti se vstupem do EU značnými změnami. Stávající právní úprava však stále není zcela vyhovující. Tato kapitola bude věnována návrhu možných legislativních úprav, které by mohly pozici spotřebitele na finančním trhu zlepšit. Jedná se zejména o otázky alternativního řešení sporů mezi spotřebiteli a finančními institucemi. K tomuto účelu je nejvíce využíván institut finančního arbitra. Právní úprava postavení finančního arbitra a řízení před ním však vykazuje některé nedostatky. Některé z nich byly nastíněny již v předchozím textu. Do úvah de lege ferenda budou také zapracovány poznatky z fungování obdobných institucí dalších zemí EU. Nutno poznamenat, že některé z uvedených problémů jsou již předmětem odborných diskuzí a lze předpokládat, že budou zapracovány i do návrhů budoucích novelizací předmětných právních předpisů.

6.1. Možnost rozšíření kompetencí finančního arbitra

Při založení institutu finančního arbitra bylo tomu orgánu svěřeno rozhodovat pouze spory z platebního styku mezi osobami provádějícími převody peněžních prostředků a jejich klienty. Výše částky, která mohla být předmětem sporu řešeného FA, byla navíc limitována. Převáděná částka nesměla ke dni účinnosti příkazu k převodu přesahovat 50 000 EUR. Dále byl finanční arbitr zmocněn k řešení sporů mezi vydavateli a uživateli elektronických platebních prostředků při poskytování elektronických platebních prostředků a jejich zpětné výměně. Působnost finančního arbitra tak přesně odpovídala minimálním požadavkům EU, které vyplývaly z příslušných směrnic. Byla však poměrně úzká, což se již záhy po zavedení institutu finančního arbitra stalo předmětem kritiky ze strany odborné veřejnosti.¹⁸⁴

Postupně však docházelo k rozšíření kompetencí FA, a to většinou opět v souvislosti se zvyšujícími se standardy ochrany spotřebitele na finančním trhu v EU. Česká republika tak byla nucena implementovat požadavky vyplývající z nově přijatých

¹⁸⁴ Srov. TAIŠL, Jiří. Nad zákonem o finančním arbitrovi. Bankovníctví. 2003, č. 8, s. 30-31., ISSN 1212-4273.

směrnic. Zmizel tak limit pro částku, která mohla být předmětem sporu a nyní není výše částky nijak omezena. Jedna z novel ZoFA také rozšířila „*okruh sporů týkající se platebního styku tak, že arbitr řeší rovněž spory vzniklé při provádění opravného zúčtování dle bankovního zákona a při provádění všech forem inkasního placení na území ČR.*“¹⁸⁵

Nejvýznamnější rozšíření kompetencí finančního arbitra však přinesla poslední novelizace ZoFA, provedená zákonem č. 180/2011 Sb. Na základě požadavků plynoucích z legislativních aktů byla arbitrovi dána možnost rozhodovat i spory z oblasti spotřebitelských úvěrů a kolektivního investování. Byla tak rozšířena sektorová působnost finančního arbitra v minimálním rozsahu požadovaném evropským právem.¹⁸⁶ Česká republika musela zavést mechanismus alternativního řešení sporů mezi podnikateli a jejich klienty z oblasti kolektivního investování a spotřebitelských úvěrů, aby se tak vyvarovala rizika infringementu¹⁸⁷ ze strany Evropské komise. Byly tak zapracovány pouze požadavky závazně stanovené ve směrnici. Naopak nebyly implementovány požadavky EU, které vyplývají z nezávazných doporučení. Ty navrhuje zavést rychlé a účinné mechanismy pro mimosoudní řešení sporů i pro „*oblast zprostředkování pojištění, investičních služeb a finančních služeb uváděných na trh na dálku.*“¹⁸⁸ V souvislosti se zvyšováním standardů ochrany spotřebitele v Evropské unii lze však předpokládat, že bude brzy zavedení mechanismů alternativního řešení spotřebitelských sporů závazně vyžadováno i v těchto oblastech finančního trhu. Až se tak stane, bude muset být působnost finančního arbitra rozšířena i na tyto spory, případně bude muset být zaveden jiný orgán pro mimosoudní řešení sporů.

Přestože zákonem č. 180/2001 Sb. došlo k výraznému rozšíření kompetencí arbitra, zdaleka není pokryta celá oblast finančního trhu. I o takové variantě bylo při

¹⁸⁵ SMOLÍK, Petr. Finanční arbitr: Rozhodčí nebo správní řízení?. In: Pocta Jiřímu Švestkovi k 75. narozeninám. Praha: ASPI, a.s., 2005. 388 s. ISBN 80-7357-057-2., s. 267

¹⁸⁶ Srov. Důvodová zpráva k návrhu zákona, kterým se mění zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony. In: Sněmovní tisk 224/0 Dostupné z: <http://www.psp.cz/sqw/text/text2.sqw?idd=67763>

¹⁸⁷ řízení o porušení Smlouvy podle čl. 258 Smlouvy o fungování Evropské unie

¹⁸⁸ Důvodová zpráva k návrhu zákona, kterým se mění zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony. In: Sněmovní tisk 224/0 Dostupné z: <http://www.psp.cz/sqw/text/text2.sqw?idd=67763>, s. 13

poslední novelizaci uvažováno, nicméně od ní bylo upuštěno zejména proto, že by tak výrazně vzrostly nároky na provoz Kanceláře finančního arbitra. Se zvýšením počtu řešených případů, které by takové rozšíření kompetencí arbitra přineslo, by narostly finanční náklady na provoz instituce. To by vzhledem ke stávajícímu způsobu financování Kanceláře finančního arbitra nadměrně zatěžovalo státní rozpočet.

Dle mého názoru by však postupně měly být kompetence finančního arbitra rozšířeny tak, aby mohl řešit všechny spory vznikající mezi spotřebiteli a podnikateli při poskytování služeb na finančním trhu. Taková právní úprava by totiž přinesla celou řadu výhod.

Pro spotřebitele by především byla výhodou maximální možná jednotnost napříč celým finančním trhem. Finanční arbitr by byl oprávněn řešit všechny spory na finančním trhu, tudíž by odpadlo věčné řešení otázky, zda konkrétní spor může být arbitrem řešen. Systém by tak byl velmi přehledný.

Spolu s volným pohybem služeb a kapitálu, který je jedním z pilířů společného vnitřního trhu v rámci EU, dochází k posilování ochrany investorů. Investorům musí být poskytovány záruky, aby byli ochotni umístit svůj majetek do zahraničí. Spolu se zavedením ochrany investorů a investic však musí být zároveň posílena i ochrana spotřebitelů.¹⁸⁹ Rozšířením kategorií sporů spadajících do působnosti finančního arbitra by došlo ke kýženému posílení ochrany spotřebitele na finančním trhu.

Dalším důvodem pro rozšíření kompetencí finančního arbitra je sjednocení dozoru nad finančním trhem, který nyní spadá takřka výlučně do působnosti ČNB.¹⁹⁰ Pokud tedy všechny instituce podléhají jednotnému dohledu, měl by být sjednocen i systém mimosoudního řešení sporů mezi těmito institucemi a jejich klienty. Proto by měly všechny instituce, jejichž dozorovým orgánem je ČNB, mít i jednotný mechanismus alternativního řešení sporů. To by přispělo k větší transparentnosti systému.

Pokud by arbitr mohl řešit spory z oblasti celého finančního trhu, bylo by to benefitem nejen pro spotřebitele, ale i pro podnikatele. Řízení před finančním arbitrem

¹⁸⁹ Srov. SCHOLZ, Petr. Úvahy o úpravě postavení a činnosti arbitra do budoucnosti. Daně a finance. 2007, č. 6, s. 15-17. ISSN 1801-6006.

¹⁹⁰ Srov. SCHOLZ, Petr. Úvahy o úpravě postavení a činnosti arbitra do budoucnosti. Daně a finance. 2007, č. 6, s. 15-17. ISSN 1801-6006.

je levnější a rychlejší alternativou k soudnímu řešení sporu, a to i v případě neúspěchu ve věci. Povinné sankce, které jsou v případě prohry finanční instituce nucené zaplatit, jsou fakt často motivací ke snaze o ukončení sporu smírnou cestou.

Existence a působení finančního arbitra ve všech oblastech finančních služeb by se také pozitivně projevilo na chování institucí vůči klientům a jejich obchodních praktikách. Změna chování finančních ústavů ke spotřebitelům, případně i úprava všeobecných obchodních podmínek, jsou dlouhodobým pozitivním vedlejším efektem fungování tohoto orgánu.

Nabízí se otázka, jak by měl institut finančního arbitra, pokud by došlo k rozšíření jeho kompetencí na celou oblast trhu finančních služeb, vypadat. Vzhledem k velikosti České republiky a jejího finančního trhu, bych se přikláněla k zachování stávající podoby Kanceláře finančního arbitra. Vzhledem k nárůstu počtu případů, které by rozšíření kompetencí přineslo, by se však musela rozrůst zaměstnanecká základna Kanceláře finančního arbitra. Domnívám se, že by bylo vhodné zachovat současnou strukturu v tom smyslu, že by zůstal zachován princip jedné osoby finančního arbitra a jeho zástupce, kteří stojí v čele Kanceláře FA. Ke stávajícím 3 oddělením Kanceláře FA by mohly přibýt další, a to podle jednotlivých oblastí finančního trhu. V každém oddělení by stejně jako nyní měl být zastoupen vedoucí, metodik a právník. S nárůstem kompetencí by patrně došlo i ke zvětšení administrativní základny Kanceláře finančního arbitra. Pokud by výrazně vzrostl počet sporů řešených finančním arbitrem, lze uvažovat i o zřízení poboček Kanceláře FA. Pobočky by mohly být řízeny vedoucím či ředitelem, na kterého by finanční arbitr delegoval část své pravomoci.

6.2. Financování Kanceláře finančního arbitra

Při zakládání institutu finančního arbitra musela být vyřešena i otázka financování tohoto orgánu. Nakonec byla zvolena varianta financování činnosti arbitra z rozpočtu ČNB. Z rozpočtu ČNB byl financován nejen plat finančního arbitra a jeho zástupce, ale byly též poskytovány finanční prostředky na chod instituce jako takové – finanční arbitr využíval *„prostory a prostředky potřebné k výkonu své činnosti poskytnuté ČNB (přidělení zaměstnanci ČNB k výkonu činnosti arbitra, technické*

vybavení sídla arbitra, vozový park ČNB, software apod.).¹⁹¹ Plat finančního arbitra a jeho zástupce byl určován usnesením Poslanecké sněmovny. Pracovníci, kteří působili v Kanceláři FA, byli zaměstnáváni a placeni ČNB. Vzhledem k počáteční absenci institucionálního zakotvení Kanceláře finančního arbitra bylo přidělení pracovníků do Kanceláře FA časově omezeno funkčním obdobím arbitra.

Institut finančního arbitra byl de facto odborem ČNB, plně závislým na tom, jaké prostředky ČNB na jeho činnost poskytne. Toto finanční a organizační propojení instituce s ČNB bylo opakovaně terčem kritiky ze strany evropských institucí, a to konkrétně Evropské komise a Evropské centrální banky. Financování činnosti finančního arbitra bylo zejména v rozporu s principem nezávislosti národních centrálních bank a zákazu měnového financování, které jsou zakotveny v evropském právu.¹⁹² Pokud by nebyl systém financování změněn, vystavovala by se Česká republika riziku infringementu ze strany Evropské komise.

Proto byly již záhy po zavedení institutu finančního arbitra vedeny diskuze o možnosti změny jeho financování. Variant financování přicházelo po vzoru obdobných orgánů v zahraničí v úvahu několik. Mezi tyto varianty patřilo financování ze státního rozpočtu, financování prostřednictvím příspěvků poskytovatelů finančních služeb, financování z poplatků placených stěžovateli a dále pak sdílené financování kombinací výše uvedených variant.¹⁹³ V úvahu pak přicházelo i zachování financování z prostředků ČNB s určitými modifikacemi tak, aby nebyly nadále porušovány principy unijního práva.

Jako první možnost tedy přicházelo v úvahu financování ze státního rozpočtu. „*Tato varianta vychází ze skutečnosti, že povinnost důsledně transponovat relevantní směrnice EU je uložena primárně státu, stát by tedy měl v souladu s principy politiky ochrany spotřebitele na finančním trhu ustavit i financovat instituci mimosoudního*

¹⁹¹ Důvodová zpráva k návrhu zákona, kterým se mění zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony. In: Sněmovní tisk 224/0 Dostupné z:

<http://www.psp.cz/sqw/text/text2.sqw?idd=67763>, s. 9

¹⁹² Srov. článek 123 a 130 SFEU

¹⁹³ Srov. Konzultační materiál k veřejné diskuzi. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu. Ministerstvo financí České republiky, 2008. Dostupné z:

http://www.mfcr.cz/cps/rde/xbcr/mfcr/Konzultacni_material_Mimosoudni_reseni_spotrebitele_082008.pdf

řešení sporů.¹⁹⁴ Co se týče právní formy instituce, mohla by být vedena jako organizační složka státu, nebo jako právnická osoba sui generis.

Druhou variantou bylo financování činnosti finančního arbitra z příspěvků finančních institucí, jejichž činnost spadá do působnosti FA. Tyto příspěvky mohou mít buď povahu paušálního ročního příspěvku, nebo poplatku za jednotlivý projednávaný případ. V úvahu přichází i kombinace těchto dvou odvodů.

Další alternativou financování bylo zpoplatnění řízení před finančním arbitrem pro klienty finančních institucí. „*Spoluúčast klienta na financování FA ve formě poplatku může být v zásadě realizována ve dvou formách:*

- *nepodmíněná forma znamená, že klient má povinnost zaplatit poplatek vždy, aniž by mu vznikl nárok na jeho vrácení např. v případě vyhraného sporu*

- *podmíněná spoluúčast bude klientovi zakládat nárok na vrácení částky ve výši poplatku ze strany žalovaného poskytovatele FS v případě, že výsledkem šetření bude rozhodnutí ve prospěch tohoto klienta.*¹⁹⁵ Poplatek za řízení by mohl být paušální, nebo by mohla být jeho výše diferencována. Částka by mohla být určována na základě hodnoty sporu, jeho složitosti, či podle finanční situace spotřebitele.

Jak již vyplynulo z předcházejících kapitol, byla nakonec zvolena varianta financování činnosti finančního arbitra výhradně ze státního rozpočtu. Se zřetelem k této úpravě byla i vybrána institucionální forma Kanceláře finančního arbitra, která je nyní organizační složkou státu. Její výdaje jsou plně hrazeny ze státního rozpočtu, a to konkrétně z rozpočtové kapitoly MF. Případné příjmy Kanceláře FA jdou opět do státního rozpočtu. Kontrolu hospodaření zajišťuje Nejvyšší kontrolní úřad. Požitky finančního arbitra a jeho zástupce již neurčuje Poslanecká sněmovna usnesením, nýbrž tak činí vláda v souladu se zákoníkem práce.

Toto zvolené řešení má jistě určité výhody. Předně byla zcela eliminována hrozba infringementu, neboť institut finančního arbitra nyní není nijak napojen na ČNB.

¹⁹⁴ Konzultační materiál k veřejné diskuzi. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu. Ministerstvo financí České republiky, 2008. Dostupné z: http://www.mfcr.cz/cps/rde/xbcr/mfcr/Konzultacni_material_Mimosoudni_reseni_spotrebitele_082008.pdf, s. 35

¹⁹⁵ Důvodová zpráva k návrhu zákona, kterým se mění zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony. In: Sněmovní tisk 224/0 Dostupné z: <http://www.psp.cz/sqw/text/text2.sqw?idd=67763>, s. 23

Kancelář finančního arbitra získala jasné místo v hierarchii státní správy a má zajištěn stálý zdroj příjmů. Poskytovatelé finančních služeb i spotřebitelé jsou zcela osvobozeni od jakýchkoliv příspěvků na chod této instituce.

Zvolený způsob financování však má i mnoho záporných aspektů. Předně se jedná o další navýšení výdajů státního rozpočtu, přestože je v současnosti veřejně deklarována snaha všeobecně výdaje veřejných rozpočtů snižovat. V tomto případě se jedná o výdaje zbytečné v tom smyslu, že by mohlo být financování činnosti Kanceláře finančního arbitra zajištěno z jiných zdrojů. Náklady na činnost FA se navíc každý rok zvyšují. Zatímco v roce 2003, tedy v prvním roce působení arbitra, byly na jeho činnost vynaloženy náklady zhruba 6 200 000 Kč¹⁹⁶, pro rok 2012 je již počítáno s rozpočtem 18 000 000 Kč¹⁹⁷. Tento růst nákladů na chod Kanceláře finančního arbitra souvisí zejména s rozšiřováním působnosti tohoto orgánu, a s tím rostoucími nároky na počet pracovníků. Od vzniku institutu finančního arbitra se také neustále zvyšuje počet podnětů, které arbitr obdrží a počet sporů, které řeší. V roce 2003 bylo přijato 170 podnětů a řešeno 66 sporů, zatímco v roce 2011 činil počet obdržených podnětů 824 a případů bylo řešeno 167.¹⁹⁸ Podobný vývoj lze očekávat i do budoucna. „*Pokud by došlo k jakémukoliv rozšíření působnosti instituce mimosoudního řešení sporů oproti stávajícímu stavu, lze předpokládat i podstatný nárůst počtu projednávaných sporů, zvýšení počtu zaměstnanců a tím i nákladů na provoz této instituce. Na druhou stranu lze předpokládat určitou úsporu nákladů v důsledku využití synergických efektů, pokud by byly všechny (spotřebitelské) spory z oblasti finančního trhu řešeny na jednom místě.*“¹⁹⁹

¹⁹⁶ Srov. Výroční zpráva za rok 2003. Finanční arbitr ČR, s. 47. Dostupné z:

http://www.finarbitr.cz/download/4_cs_vz-financni_arbitr_cj_2003.pdf

¹⁹⁷ Srov. Úřední deska. Kancelář finančního arbitra: organizační složka státu [online]. [cit. 2012-09-23].

Dostupné z: <http://www.finarbitr.cz/cs/uredni-deska.html>

¹⁹⁸ Srov. Výroční zpráva za rok 2011. Finanční arbitr ČR, s. 27. Dostupné z:

http://www.finarbitr.cz/download/406_cs_vyrocní-zprava-o-cinnosti-financniho-arbitra-za-rok-2011.pdf

¹⁹⁹ Konzultační materiál k veřejné diskuzi. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu.

Ministerstvo financí České republiky, 2008. Dostupné z:

http://www.mfcr.cz/cps/rde/xbcr/mfcr/Konzultacni_material_Mimosoudni_reseni_spotrebitele_082008.pdf, s. 32

Zbytečné zatížení státního rozpočtu však není jediným negativem, které s sebou financování ze státního rozpočtu přináší. Napojení na rozpočtovou kapitolu Ministerstva financí spolu s faktem, že osobu pro výkon funkce finančního arbitra navrhuje ministr financí, vytváří riziko, že bude tato instituce v budoucnu podléhat politickým vlivům. Obdobné instituce pro mimosoudní řešení sporů na finančním trhu v zahraničí nejsou obvykle ze státního rozpočtu financovány, nebo na něj alespoň nejsou odkázány jako na výhradní zdroj příjmů.

Financování činnosti finančního arbitra z rozpočtu ČNB muselo být změněno zejména z důvodu kritiky evropských institucí. Přesto však existovala možnost, jak tento způsob zachovat, a to za předpokladu, že by byla Kancelář FA plně začleněna do struktur ČNB. *„To by znamenalo učinit z FA standardní útvar ČNB, do něhož by ČNB mohla zasahovat a o němž by měla pravomoc rozhodovat. Tím by však byla do značné míry omezena jeho nezávislost. Navržené řešení by snížilo věrohodnost úřadu FA v důsledku střetu zájmu ve výkonu dohledu a mimosoudním rozhodování sporů.“*²⁰⁰ Z těchto příčin byla varianta zachování financování z rozpočtu ČNB označena za nevhodnou.

Nabízela se i možnost, že by náklady na chod instituce byly částečně hrazeny z poplatků navrhovatelů. Na činnost finančního arbitra by tak přispívali sami spotřebitelé. Nejproblematictějšími aspekty této varianty je určení optimální výše a podoby příspěvku. Jak již bylo řečeno výše, poplatek může být podmíněný nebo nepodmíněný, diferencovaný či jednotný. Vybíraný poplatek by nesměl být příliš nízký, aby administrativní náklady vynaložené na jeho vybírání a vymáhání nepřesáhly jeho celkovou výši. Pozitivem tohoto řešení je, že by klient finanční instituce důkladněji zvažoval podání návrhu. Negativem naopak je, že nutnost odvést jakýkoliv příspěvek by podstatně snižovala ochotu klientů jít do sporu s finanční institucí. *„V úvahu je třeba vzít i fakt, že by zavedení poplatku za řízení mohlo mít obecně pro spotřebitele odrazující efekt, zejména pokud by se jednalo o spor nízké hodnoty. Přitom takové typy*

²⁰⁰ Důvodová zpráva k návrhu zákona, kterým se mění zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony. In: Sněmovní tisk 224/0 Dostupné z: <http://www.psp.cz/sqw/text/text2.sqw?idd=67763>, s. 16

*sporu se budou vyskytovat spíše častěji (např. spory týkající se úhrady bankovních poplatků apod.).*²⁰¹

Domnívám se, že vzhledem k charakteru instituce finančního arbitra a sporů před ním řešených, by zpoplatnění řízení pro spotřebitele nebylo vhodné. Na jednu stranu by nesměly být příspěvky příliš vysoké, aby tak nebyl popřen základní smysl existence orgánu pro mimosoudní řešení sporů. Na druhou stranu by však nesměly být příliš nízké, aby se vůbec vyplatilo je vybírat. Myslím, že by bylo velmi obtížné určit optimální výši poplatku a způsob jeho výpočtu. U většiny obdobných orgánů v zahraničí je navíc také řízení pro klienty poskytovatelů finančních služeb zdarma.

Konečně poslední variantou byla možnost financování Kanceláře finančního arbitra z příspěvků podnikatelů působících v oblastech finančního trhu, které spadají do kompetence FA. Příspěvky poskytovatelů finančních služeb mohou mít povahu:

a) flat-fee - paušálního poplatku za podnikatele či provozovanou činnost. V tomto případě je možné zvolit buď fixní poplatek, a to podle druhu subjektu nebo podnikání, anebo variabilní poplatek, který je závislý na počtu klientů nebo velikosti majetku

b) case-fee - paušálního poplatku za případ, resp. součtu těchto poplatků podle počtu projednávaných sporů vedených proti jednotlivým poskytovatelům finančních služeb během určitého časového horizontu.²⁰²

Za nevýhody tohoto způsobu financování se obecně považuje závislost orgánu pro mimosoudní řešení sporů na příspěvcích podnikatelů, což může vzbuzovat pochyby o jeho nestrannosti. Musel by být také ustanoven administrativní aparát na výběr a vymáhání plateb. Rizikem je také možná špatná platební morálka finančních institucí. V případě většího počtu neplaticích podnikatelů by mohlo být vážně ohroženo fungování tohoto orgánu pro mimosoudní řešení sporů.

²⁰¹ Konzultační materiál k veřejné diskuzi. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu. Ministerstvo financí České republiky, 2008. Dostupné z: http://www.mfcr.cz/cps/rde/xbcr/mfcr/Konzultacni_material_Mimosoudni_reseni_spotrebitele_082008.pdf, s. 38

²⁰² Srov. Konzultační materiál k veřejné diskuzi. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu. Ministerstvo financí České republiky, 2008. Dostupné z: http://www.mfcr.cz/cps/rde/xbcr/mfcr/Konzultacni_material_Mimosoudni_reseni_spotrebitele_082008.pdf, s. 38

Na druhou stranu by však toto řešení mělo mnoho nesporných výhod. Pokud by byl stanoven poplatek za případ, finanční instituce by měly zájem na vyřešení sporu tak, aby k řízení před finančním arbitrem vůbec nemuselo dojít. Finanční instituce by měly zájem na vyřešení sporu již v rámci reklamace klienta. Státní rozpočet by provozem instituce nebyl nijak zatížen. Na nákladech za činnost finančního arbitra by se nepodílely ani spotřebitelé, ani ČNB. Vzhledem k počtu poskytovatelů finančních služeb na českém trhu a ročnímu rozpočtu Kanceláře finančního arbitra, by poplatky nemusely být nijak vysoké a finančních institucí by se tak příliš nedotkly. Podobný způsob financování je běžný a osvědčený u zahraničních orgánů pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu. Proto se domnívám, že by bylo vhodnější zvolit tento způsob zabezpečení činnosti finančního arbitra.

6.3. Rozvoj nástrojů pro smírčí řešení sporů

V ust. § 1 ZoFA je deklarováno, že finanční arbitr v první řadě usiluje zejména o smírné vyřešení sporu. Vymezení finančního arbitra coby smírčího orgánu je v souladu s obecným trendem způsobu řešení spotřebitelských sporů institucemi pro mimosoudní řešení sporů na finančním trhu v EU.²⁰³ Poněkud problematické je však praktické uplatnění tohoto ustanovení. V ZoFA není totiž stanoveno, jaký by měl být postup arbitra v rámci smírčího řízení, ani neposkytuje k tomuto způsobu vyřešení sporu žádné účinné nástroje.

V občanském soudním řízení je třeba rozlišovat smírčí řízení dle ust. § 67 - 69 OSŘ a soudní smír dle ust. § 99 OSŘ. Smírčí řízení patří do kategorie tzv. předběžných řízení. V případech, kdy to připouští povaha věci, může některá ze stran sporu navrhnout soudu, aby provedl smírčí řízení. Věcně příslušný k provedení smírčího řízení je ten soud, který by byl příslušný k rozhodování věci v soudním řízení. Pokud by se jednalo o soud krajský, může smírčí řízení provést i kterýkoliv okresní soud. Místní příslušnost nehraje roli. *„O smír se soud pokusí jen tehdy, jestliže se účastníci dostaví dobrovolně. Nedostaví-li se účastníci k soudu nebo nedojde-li k uzavření smíru, smírčí*

²⁰³ Srov. Výroční zpráva za rok 2011. Finanční arbitr ČR, s. 27. Dostupné z:

http://www.finarbitr.cz/download/406_cs_vyrocní-zprava-o-cinnosti-financniho-arbitra-za-rok-2011.pdf

řízení se tím končí; žádné rozhodnutí o tom soud nevydává (v praxi soud obvykle uvedenou skutečnost konstatuje do protokolu usnesením, jímž se upravuje vedení řízení).²⁰⁴ Kýženým výsledkem smírčího řízení je uzavření smíru, pro který platí přiměřeně ustanovení § 99 OSŘ.

Soudním smírem dle ust. § 99 OSŘ rozumíme dohodu účastníků o předmětu řízení nebo jeho části schválenou soudem. „*Předseda senátu všude tam, kde to připouští povaha věci, ve snaze dosáhnout smírného vyřešení sporu probere s účastníky věc, upozorní je na právní úpravu, kterou se jejich věc řídí nebo může řídit, a na stanoviska Nejvyššího soudu, uveřejněná ve Sbírce soudních rozhodnutí a stanovisek, která se týkají nebo mohou týkat projednávané věci, a podle okolností jim doporučí smírné vyřešení jejich sporu.*“²⁰⁵ K uzavření smíru může dojít před soudem prvního stupně nebo před soudem odvolacím. V rámci dovolacího řízení je uzavření smíru vyloučeno. Smír mezi účastníky řízení podléhá schválení soudem. Soud není oprávněn schválit smír, který je v rozporu s právními předpisy. Při rozhodování o schválení smíru je soudem zkoumáno zejména to, zda dohoda účastníků není v rozporu s kogentními právními normami, nebo zda je neobchází. Smír je také zkoumán z hlediska obecných náležitostí právního úkonu a souladu s hmotným právem. O schválení smíru rozhoduje soud usnesením. Ve výroku tohoto usnesení musí být jeho úplné znění. Pravomocný a vykonatelný smír může totiž sloužit jako exekuční titul.

Nabízí se otázka, jaký je rozdíl mezi smírčím řízením dle ust. § 67 a soudním smírem dle ust. § 99 OSŘ. Výsledek soudního smíru a smírčího řízení je totožný, ale mezi oběma instituty je rozdíl především v zahájení a průběhu řízení. „*Podle ust. § 67 OSŘ, připouští-li to povaha věci, lze navrhnout, aby věcně příslušný soud provedl pokus o smír. Z uvedeného ustanovení vyplývá, že petitum podaného návrhu je přímo smírčí řízení. Takový návrh sice musí splňovat náležitosti uvedené v § 42 odst. 4 OSŘ, avšak tento návrh nemá hmotněprávní ani procesní účinky, které zákon jinak spojuje s podáním návrhu na zahájení řízení (žaloby). Pokud je pokus o smír neúspěšný, řízení končí a soud nemůže rozhodnout ve věci samé. Naproti tomu podle ust. § 99 odst. 1 OSŘ*

²⁰⁴ BUREŠ, Jaroslav. Občanský soudní řád: komentář. 7. vyd. Praha: C. H. Beck, 2006, xxii, 1042 s. ISBN 80-7179-378-71., s. 280

²⁰⁵ BUREŠ, Jaroslav. Občanský soudní řád: komentář. 7. vyd. Praha: C. H. Beck, 2006, xxii, 1042 s. ISBN 80-7179-378-71., s. 433

*se soud v řízení zahájeném podle ust. části třetí OSŘ má pokusit vždy o smír. Pokud však povaha věci smír nepřipouští nebo účastníci se o smíru nedohodnou, řízení pokračuje až do rozhodnutí soudu ve věci samé.*²⁰⁶

Možnosti smírného vyřešení sporu v rozhodčím řízení upravuje ust. § 24 RozŘ. Rozhodce má na strany sporu působit tak, aby se pokud možno dohodly na smírném vyřešení sporu. Vzhledem k subsidiární použitelnosti OSŘ v rámci rozhodčího řízení je právní úprava obdobná jako u soudního smíru. Postup rozhodce je tedy obdobný jako postup soudce při smírčím řízení. Spočívá hlavně v přednesení vlastního náhledu na věc, vysvětlení související právní úpravy a odkázání na judikaturu soudů. *„Rozhodci mohou svojí zákonnou povinnost vést strany ke smírnému vyřešení sporu plnit aktivněji nebo méně aktivněji, vždy by však měli pokus o smír učinit, a to navzdory tomu, že zákon nespojuje s nesplněním této podmínky žádnou sankci.*²⁰⁷ Většina rozhodců plní tuto zákonnou povinnost obvykle již při svém prvním úkonu ve věci, kdy účastníky sporu na možnost smírného vyřešení sporu upozorní.

Pokud o to strany sporu požádají, může být smír, který mezi sebou dohodly, uzavřen ve formě rozhodčího nálezu. Nespornou výhodou tohoto řešení je, že takto schválený smír je pro strany závazný a může se také stát exekučním titulem. Toto rozhodnutí má pak stejné náležitosti jako rozhodčí nález a stahují se na něj předmětná ustanovení RozŘ, včetně procedury, která je třeba k jeho zrušení. Rozhodce by neměl smír schválit, pokud je v rozporu s právními předpisy, neboť má povinnost rozhodovat spor v souladu s hmotným právem. To ovšem neplatí, pokud byl stranami zmocněn k rozhodnutí jejich sporu podle zásad spravedlnosti.²⁰⁸

Zvláštním způsobem alternativního řešení sporů je mediace dle zákona o mediaci, která spočívá prakticky výhradně ve smírčím řízení. *„Mediátor nerozhoduje spor mezi stranami. Jeho činnost spočívá především v usnadnění a usměrnění komunikace mezi stranami tak, aby došlo ke smírnému řešení konfliktu a k uzavření dohody o řešení konfliktu (mediační dohody). Většinou je tedy úspěšným výsledkem*

²⁰⁶ Usnesení Ústavního soudu č.j. 2 III.ÚS 144/97 ze dne 2. června 1997, publikováno ve Sbírce nálezů a usnesení Ústavního soudu č. 12, svazek 8, s. 419

²⁰⁷ LISSE, Luděk. Zákon o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů s komentářem. Praha: Linde, 2012, 919 s. ISBN 978-807-2018-741., s. 488

²⁰⁸ Srov. LISSE, Luděk. Zákon o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů s komentářem. Praha: Linde, 2012, 919 s. ISBN 978-807-2018-741.

*mediačního řízení konkrétní dohoda, která řeší spornou otázku a která je pro zúčastněné strany oboustranně přijatelná a reálně uskutečnitelná.*²⁰⁹ Mediační dohoda není sama o sobě závazná a vykonatelná, ale lze ji formalizovat prostřednictvím exekutorského či notářského zápisu se svolením k vykonatelnosti, nebo soudním schválením smíru dle ust. § 99 OSŘ.

Konečně dle ust. § 141 odst. 8) SŘ lze uzavřít ve sporném řízení ohledně předmětu sporu smír mezi odpůrcem a navrhovatel. „*Uzavřený smír podléhá schválení správního orgánu, který jej schválí, pokud neodporuje právním předpisům nebo veřejnému zájmu.*“²¹⁰ Smír je pro účastníky závazný a přímo vynutitelný, protože je exekucním titulem. Vzhledem k subsidiární použitelnosti SŘ v řízení před FA by mohl finanční arbitr při smířčím řešení sporů postupovat tímto způsobem. Nutno poznamenat, že se tak však neděje a účastníci řízení před finančním arbitrem smír dle ustanovení SŘ neuzavírají.

V rámci povinnosti finančního arbitra informovat veřejnost o své činnosti je pravidelně uváděno, že většinu sporů se finančnímu arbitrovi daří řešit smírně.²¹¹ Podíváme-li se však blíže na to, co finanční arbitr označuje jako smírně vyřešený spor, jeví se zásluha samotného finančního arbitra na takovém vyřešení sporu přinejmenším diskutabilní.

První část z těchto takzvaně smírně vyřešených sporů tvoří případy, kdy byl návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem vzat zpět. V takovém případě arbitr řízení usnesením zastaví. Většinou dochází ke zpětvzetí návrhu z toho důvodu, že je klient finanční institucí plně nebo alespoň částečně uspokojen, nebo je mu alespoň nějaká náhrada přislíbena. Finanční instituce tak jedná pod „hrozbou“ řízení před finančním arbitrem. Důvodem pro uspokojení klienta je většinou vědomí vlastního nesprávného jednání, ale i obava z možného narušení pověsti instituce a potenciální

²⁰⁹ Důvodová zpráva k návrhu na vydání zákona o mediaci a o změně některých zákonů. In: Sněmovní tisk 426/0 Dostupné z: <http://www.psp.cz/sqw/historie.sqw?o=6&t=426>, s. 46

²¹⁰ JEMELKA, Luboš. Správní řád: komentář. 2. vyd. Praha: C.H. Beck, 2009, 640 s. Beckovy texty zákonů s komentářem. ISBN 978-807-4001-574., s. 484

²¹¹ Srov. např. výroční zprávu finančního arbitra z roku 2010, kde je uváděno, že v případech, kdy nebyl nárok navrhovatele zamítnut, ale bylo mu alespoň zčásti vyhověno, činí podíl smírně vyřešených sporů 93%. In: Výroční zpráva za rok 2010. Finanční arbitr ČR, s. 31. Dostupné z: http://www.finarbitr.cz/download/301_cs_vyrocní_zprava_cz.pdf

ztráty klientů. Svou roli hraje jistě i institut povinné sankce, kterou by v případě neúspěchu ve sporu byla nucena finanční instituce platit. Na druhou stranu však finanční arbitr nemůže mít zcela úplné informace o všech důvodech a pohnutkách navrhovatelů, které je v jednotlivých případech vedly ke zpětvzetí návrhu. Někteří klienti mohli vzít návrh zpět z toho důvodu, že si uvědomili jistotu neúspěchu ve věci. Jiným mohla být náhrada finanční institucí pouze přislíbena. Protože však nedochází k autoritativnímu stvrzení slibu instituce prostřednictvím uzavřeného smíru, nemá spotřebitel k dispozici žádný doklad, který by jeho nárok prokazoval, natož platný exekuční titul. Pokud by finanční instituce svůj slib nesplnila, nemohl by se navíc už znovu obrátit na finančního arbitra, nýbrž by musel využít jiný způsob řešení sporů.

Další případy, které arbitr označuje jako smírně vyřešené, jsou spory, které končí usnesením o zastavení z důvodu bezpředmětnosti návrhu, kdy ale nedošlo ke zpětvzetí návrhu klientem. Sem patří především případy, kdy instituce doloží, že nárok klienta byl plně uspokojen po podání návrhu na zahájení řízení, nebo již před podáním tohoto návrhu. Z nějakého důvodu však spotřebitel nevezme návrh zpět. ZoFA jako důvod pro zastavení řízení případ, kdy se návrh stal zjevně bezpředmětným, nezná. Vzhledem k podpůrné použitelnosti SŘ však možnost tohoto postupu finančního arbitra vyplývá z ust. § 66 odst. 1) písm. g). Dochází tak opět k uspokojení klienta především z důvodu, aby se finanční instituce vyhnula řízení před arbitrem.

Finančnímu arbitrovi v těchto případech jistě nelze upřít pozitivní vliv na chování podnikatelů poskytujících služby na finančním trhu ke svým klientům. O jeho skutečné zásluze na smírném vyřešení sporu se však ve výše uvedených případech dá pochybovat. Předně probíhá řízení před finančním arbitrem většinou písemně, tudíž strany nejsou při jednání přítomny „tváří v tvář“, aby si mohly své postoje vyjasnit. Finanční arbitr také nijak nevede strany ke smírnému vyřešení sporu ve smyslu smírčího řízení dle OSŘ, RozŘ nebo mediačního řízení dle zákona o mediaci. Arbitr nepoučuje strany o relevantní judikatuře, o svém názoru na věc, ani žádným způsobem autoritativně nestvrzuje smír či dohodu mezi stranami.

Dle mého názoru by bylo žádoucí vybavit orgán finančního arbitra účinnějšími nástroji pro smírčí řešení sporů. Finanční arbitr by zároveň měl lépe využívat nástrojů, které mu již poskytuje platná legislativa. Především by měl v případech, kdy to okolnosti sporu vyžadují, usilovat o uzavření smíru dle ust. § 141 odst. 8) SŘ. Dohoda

účastníků by tak byla autoritativně stvrzena a zároveň by byla zaručena její vykonatelnost.

Z dalších nástrojů, o kterých by bylo možno do budoucna uvažovat, je zavedení možnosti řešit spor před finančním arbitrem mediací. Tento způsob smířčího řízení preferuje i řada obdobných orgánů pro mimosoudní řešení sporů v zahraničí. Dle mého názoru by bylo vhodné zakotvit mediační řízení jako alternativu ke stávajícímu řízení před finančním arbitrem. Navrhovatelem by v takovém případě mohla být i instituce, a nejen spotřebitel. Vlastní mediační řízení by mohl vést přímo finanční arbitr nebo jeho zástupce, v jednodušších případech by pak byli zastoupeni pracovníky Kanceláře finančního arbitra. Mediátor by pak zprostředkoval setkání stran a byl by mu přítomen, přičemž by řídil diskusi a podílel se na návrhu možných řešení. Zůstaly by samozřejmě zachovány typické prvky mediace, jako je dobrovolnost a možnost tento způsob řešení sporu kdykoliv ukončit a rozhodnout se pro jiný. Stejně jako u běžného řízení před finančním arbitrem by i mediační služby byly poskytovány zdarma. Finanční arbitr by případný smír stvrzoval svým podpisem. Na rozdíl od mediační dohody dle zákona o mediaci by mohla být tato dohoda exekučním titulem. Výhodou by bylo, že by nebyla narušena vzájemná důvěra mezi klientem a finanční institucí, jak tomu bývá v případě klasického sporného řízení. Instituce by také nemusela v případě odškodnění klienta platit povinnou sankci, jako je tomu v případě odsuzujícího nálezu.

Závěr

Cílem této práce bylo především kritické zhodnocení současné právní úpravy postavení finančního arbitra, jakož i dalších orgánů a institucí pro alternativní řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu v České republice. Při tomto zhodnocení měla být brána v úvahu zejména evropská politika ochrany spotřebitele a postavení a činnost obdobných orgánů v zahraničí. Záměrem nebylo pouze právní úpravu charakterizovat *de lege lata*, ale přednést i úvahy *de lege lata* a nastínit možný budoucí legislativní vývoj.

Tato práce sestává z šesti kapitol, které jsou dále členěny na podkapitoly. První kapitola se zabývá ochranou spotřebitele na finančním trhu. Nejdříve je přiblížena evropská politika ochrany spotřebitele. Jsou popsány důvody a cíle ochrany spotřebitele, jakož i nástroje, pomocí kterých je těchto cílů dosahováno. Dále je rozebrána ochrana spotřebitele na finančním trhu v České republice. Nejdříve jsou nastíněny principy ochrany spotřebitele deklarované v Rámcové politice ochrany spotřebitele na finančním trhu. Tento stěžejní dokument byl vypracován Ministerstvem financí. Práce se dále zaměřuje na opatření, která byla za účelem zlepšení ochrany spotřebitelů v České republice realizována. Je charakterizována činnost subjektů, které se na ochraně spotřebitele podílejí. Předně se jedná o Českou národní banku, Českou obchodní inspekci, organizace na ochranu spotřebitelů a profesní sdružení podnikatelů působících na finančním trhu.

Následuje kapitola věnovaná možnostem řešení sporů mezi finančními institucemi a jejich klienty. Nejdříve jsou přiblíženy požadavky na mechanismy řešení sporů, které plynou z legislativy EU. Dále jsou nastíněny možnosti řešení těchto požadavků při implementaci příslušných právních předpisů. Práce se dále zabývá konkrétními mechanismy alternativního řešení sporů na finančním trhu v českém právním prostředí. Mezi tyto způsoby patří rozhodčí řízení, mediační řízení, jakož i řešení sporů před ombudsmany finančních institucí. Lze sem zahrnout i projekt řešení sporů MPO. Především s ohledem na nedávné změny v oblasti rozhodčího a mediačního řízení lze předpokládat, že se tyto způsoby řešení sporů stanou vhodnými pro řešení spotřebitelských sporů a budou také více využívány.

Nejdůležitějším orgánem pro řešení sporů mezi finančními institucemi a jejich klienty je finanční arbitr, kterému je věnována třetí kapitola práce. Jsou popsány předpoklady pro výkon funkce finančního arbitra a jeho zástupce. Dále jsou vyjmenovány důležité posty ve státní správě, jakož i další výdělečné aktivity, se kterými je výkon funkce finančního arbitra nepřipustný. Důležitý je také způsob jmenování finančního arbitra do funkce a zánik výkonu této funkce. Pozornost je poté věnována kompetencím finančního arbitra. Mezi ty patří například informační povinnost, ukládání pokut a mezinárodní spolupráce. Nejdůležitější z nich je pak rozhodování sporů mezi finančními institucemi a jejich klienty. Řešení sporů finančním arbitrem probíhá ve zvláštním řízení, které se řídí ZoFA za podpurného použití SR. Jsou popsány nejdůležitější aspekty tohoto řízení, jako jeho zahájení a průběh. Dále jsou rozebrána rozhodnutí, které finanční arbitr vydává, jakož i možnosti opravných prostředků, jimiž lze proti těmto rozhodnutím brojit.

Čtvrtá kapitola je zaměřena na fungování obdobných orgánů v zahraničí. Pro srovnání jsou uvedeny instituce pro mimosoudní řešení sporů na finančním trhu na Slovensku, ve Velké Británii a v Estonsku. U těchto orgánů je popsáno zejména jejich zakotvení v rámci struktury státních orgánů, financování činnosti, předpoklady osob pro výkon funkce, kompetence k rozhodování spotřebitelských sporů a charakter rozhodnutí, které jsou tyto orgány oprávněny vydávat.

V páté kapitole jsou přiblíženy formy mezinárodní spolupráce finančních arbitrů, finančních ombudsmanů, a dalších podobných orgánů. Mezinárodní spolupráce se odehrává povětšinou prostřednictvím mezinárodních organizací. Síť sdružující orgány pro mimosoudní řešení sporů v rámci Evropské unie se nazývá FIN-NET a byla zřízena pod Evropskou komisí. Celosvětová organizace finančních arbitrů a ombudsmanů se nazývá INFOSOS. Český finanční arbitr je členem obou těchto organizací a aktivně se podílí na jejich aktivitách.

Konečně poslední kapitola je věnována úvahám de lege ferenda a předpokládanému vývoji právní úpravy. Jsou zde nastíněny možnosti rozšíření kompetencí finančního arbitra. Dále je rozebráno nepříliš vyhovující financování činnosti finančního arbitra a možnosti jeho změny. Poslední řešenou problematikou jsou možnosti rozvoje nástrojů pro smířčí řešení sporů.

Při zpracování práce jsem se u některých kapitol potýkala s nedostatkem odborné literatury k daným tématům. Chybí zejména materiály k ochraně spotřebitele na finančním trhu. Odborné publikace se většinou zabývají pouze ochranou spotřebitele obecně. Dále také není mnoho publikací, které by se zabývali institutem finančního arbitra. Většinou se jedná okrajové kapitoly v rámci učebnic finančního práva. Tyto knižní prameny byly navíc často vydány před poslední velkou novelizací ZoFA a nereflktují tedy aktuální právní úpravu. Málo publikací se také zabývá fungováním orgánů obdobných finančnímu arbitrovi v zahraničí, jakož i jejich spoluprací v rámci mezinárodních sítí a organizací. Při tvorbě této práce jsem tak především vycházela z článků v odborných periodících. Přínosné byly také komentáře a důvodové zprávy k právním předpisům. Za zdroj informací posloužily také elektronické články, internetové stránky nejrůznějších institucí, jakož i různé zprávy a dokumenty. Čerpala jsem také z již zveřejněných akademických prací. Využila jsem též judikatury soudů, a to především Nejvyššího soudu a Ústavního soudu.

Ochrana spotřebitele na finančním trhu v ČR vychází především z evropské politiky ochrany spotřebitele. Již před vstupem České republiky do EU byly přijímány novelizace právních předpisů a právní předpisy nové, aby se tak česká legislativa dostala do souladu s evropským právem. Po vstupu do Evropské unie pak získala Česká republika vliv na tvorbu jejích právních předpisů a česká legislativa se vyvíjí kontinuálně a úpravou evropskou. Kroky podnikané ke zlepšení ochrany spotřebitele na našem území jsou realizovány většinou na základě požadavků plynoucích z Evropské unie. Nejinak je tomu i v případě alternativního řešení sporů na finančním trhu. Požadavek na zavedení rychlých a účinných mechanismů pro mimosoudní řešení sporů pramení z příslušných evropských směrnic.

Z těchto důvodů byl zřízen i institut finančního arbitra. Zavedení takového orgánu lze jistě vítat, i když je otázkou, zda nemohly být některé aspekty jeho fungování upraveny jinak a lépe. Jedná se především o financování Kanceláře finančního arbitra, které zbytečně zatěžuje veřejné rozpočty. Problémem je také úzká kompetence arbitra k řešení sporů, která se však již několikrát rozšířila. Dle mého názoru by měla být pravomoc finančního arbitra k rozhodování sporů postupně rozšířena na všechny služby poskytované na finančním trhu. Některé nejasnosti přetrvávají i z důvodu fragmentární úpravy řízení před finančním arbitrem. Řízení by

tak mělo být v ZoFA upraveno podrobněji. Finanční arbitr také nedisponuje dostatečnými nástroji ke smírčímu řešení sporů, ačkoliv je v ZoFA deklarováno, že má především usilovat o smír mezi stranami sporu. Bylo by tak dobré uzákonit nové postupy a nástroje pro řešení sporů smírnou cestou.

Celkově se však většinu sporů řešených před finančním arbitrem daří řešit ke spokojenosti obou stran sporu. Proto si tento orgán pro mimosoudní řešení sporů získal vážnost a respekt jak u finančních institucí, tak jejich klientů.

Seznam zkratek

ADR – alternativního řešení spotřebitelských sporů

ČBA - Česká bankovní asociace

ČNB - Česká národní banka

ČOI – Česká obchodní inspekce

ČR – Česká republika

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

Doporučení 2001/310/ES - Doporučení Komise 2001/310/ES o zásadách, jež se týkají mimosoudních orgánů při konsensuálním řešení spotřebitelských sporů

ECC-Net - European consumer center

EHP – Evropský hospodářský prostor

EU – Evropská unie

FA – Finanční arbitr

FIN-NET - Cross-border Out-of-Court Complaints Network for Financial Services

FOS – Financial Ombudsman Service

INFOSOS - International Network of Financial Services Ombudsman Scheme

Kancelář FA – Kancelář finančního arbitra

Kodex - Etický kodex pro finanční trh

LZPS - usnesení předsednictva České národní rady č. 2/1993 Sb., o vyhlášení Listiny základních práv a svobod jako součásti ústavního pořádku České republiky, ve znění pozdějších předpisů

MF – Ministerstvo financí České republiky

MPO – Ministerstvo průmyslu a obchodu České republiky

MŠMT - Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy České republiky

NKÚ – Nejvyšší kontrolní úřad

ObčZ – zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

ObchZ – zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů

OSŘ - zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů

RozŘ - zákon č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších předpisů

SDEU – Soudní dvůr Evropské unie

SFEU – Smlouva o fungování Evropské unie

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

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

Směrnice 2008/48/ES - Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/48/ES, o smlouvách o spotřebitelském úvěru a o zrušení směrnice Rady 87/102/EHS

Směrnice 2009/65/ES - Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/65/ES, o koordinaci právních a správních předpisů týkajících se subjektů kolektivního investování do převoditelných cenných papírů (SKIPCP)

SOS - Sdružení obrany spotřebitelů, o. s.

SRS - Stály rozhodcovský súd Slovenskej bankovnej asociácie

SŘ - zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů

SŘS – zákon č. 150/2002 Sb., soudní řádu správní, ve znění pozdějších předpisů

zákon č. 558/2004 Sb. - zákon č. 558/2004 Sb., kterým se mění zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, zákon č. 353/2003 Sb., o spotřebních daních, ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů

TZ - zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů

zákon 57/2006 Sb. - zákon č. 57/2006 Sb., o změně zákonů v souvislosti se sjednocením dohledu nad finančním trhem, ve znění pozdějších předpisů

ÚOHS – Úřad na ochranu hospodářské soutěže

ÚS – Ústavní soud České republiky

zákon č. 244/2002 Z.z. – zákon č. 244/2002 Z.z., o rozhodcovskom konaní, v platnom znení

zákon č. 510/2002 Z.z. - zákon č. 510/2002 Z.z., o platobnom styku a o zmene a o doplnení niektorých zákonov, v platnom znení

zákon č. 492/2009 Z.z. - zákon č. 492/2009 Z.z., o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v platnom znení

zákon č. 180/2011 Sb. - zákon č. 180/2011 Sb., kterým se mění zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony

zákon č. 19/2012 Sb. - zákon č. 19/2012 Sb., kterým se mění zákon č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony

zákon o mediaci – zákon č. 202/2012 Sb., o mediaci a o změně některých zákonů (zákon o mediaci)

Zástupce – zástupce finančního arbitra

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

ZoKI - zákon č. 189/2004 Sb., o kolektivním investování, ve znění pozdějších předpisů

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

ZoSÚ - zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů

Použité prameny

Knižní publikace

- ASSOCIATION, American Arbitration. Handbook on international arbitration and ADR. 2nd ed. Huntington, N.Y: JurisNet, 2010. ISBN 978-193-3833-484.
- BAKEŠ, Milan a kolektiv Finanční právo. 5. aktualizované vydání. Praha: C.H. Beck, 2009, 552 s., ISBN 978-80-7400-801-6.
- BĚLOHLÁVEK, Alexander J. Zákon o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů: komentář. 1. vyd. Praha: C.H. Beck, 2004, 679 p. ISBN 978-807-1796-299.
- BOGUSZAK, Jiří, Jiří ČAPEK a Aleš GERLOCH. Teorie práva. Vyd. 1. Praha: Eurolex Bohemia, 2001, 323 s. ISBN 80-864-3213-0.
- BUREŠ, Jaroslav. Občanský soudní řád: komentář. 7. vyd. Praha: C. H. Beck, 2006, xxii, 1042 s. ISBN 80-7179-378-71.
- DRÁPAL, Ljubomír a Jaroslav BUREŠ. A KOL. Občanský soudní řád: komentář. 1. vyd. Praha: C.H. Beck, 2009, 3343 s. Velké komentáře. ISBN 978-80-7400-107-9.
- GOLDSMITH, Jean-Claude, Arnold INGEN-HOUSZ a Gerald H POINTON. ADR in business: practice and issues across countries and cultures. Frederick, MD: Sold and distributed in North, Central and South America by Aspen Publishers, 2011, 2 v. ISBN 97890411341412
- HENDRYCH, Dušan. Správní právo. 6. vyd. Praha: C.H. Beck, 2006, 822 s. Právnícké učebnice. ISBN 80-717-9442-2.
- HORZINKOVÁ, Eva a Vladimír NOVOTNÝ. Správní právo procesní. 2. aktualizované vydání. Praha: Leges, 2008, 352 s. ISBN 978-808-7212-011.
- JÁNOŠÍKOVÁ, Petra, et al. Finanční a daňové právo. Plzeň: Aleš Čeněk, 2009, 525 s. ISBN 978-80-7380-155-7.
- JEMELKA, Luboš. Správní řád: komentář. 2. vyd. Praha: C.H. Beck, 2009, 640 s. Beckovy texty zákonů s komentářem. ISBN 978-807-4001-574.
- KLEIN, Bohuslav a Martin DOLEČEK. Rozhodčí řízení. Vyd. 1. Praha: ASPI, 2007, 254 s. Meritum. ISBN 978-807-3572-648.
- KINDL, Milan, Alexander ŠÍMA a Ondřej DAVID. Občanské právo procesní. Plzeň: Aleš Čeněk, 2005, 415 s. Právnícké učebnice. ISBN 80-868-9847-4.

- KLÍMA, Karel. Praktikum českého ústavního práva. 3., rozš. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2009, 600 s. ISBN 978-80-7380-173-1.
- KUČERA, Zdeněk. Mezinárodní právo soukromé. 7. opr. a dopl. vyd. Brno: Doplněk, 2009, 462 s. ISBN 978-807-3801-717.
- LISSE, Luděk. Zákon o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů s komentářem. Praha: Linde, 2012, 919 s. ISBN 978-807-2018-741.
- MÁČE, Miroslav. Platební styk - klasický a elektronický. Praha : Grada, 2006, 220 s. ISBN 80-247-1725-5.
- ONDREJOVÁ, Dana. Právní prostředky ochrany proti nekalé soutěži. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2010, 315 p. ISBN 978-807-3575-052.
- OUTLÁ, Veronika. A KOL. Právo Evropské unie. Plzeň: Aleš Čeněk, s.r.o., 2006, 388 s. ISBN 80-86898-97-0.
- PAULIČKOVÁ, Alena a Milan BAKEŠ. a kol. Finančné právo na Slovensku a v Čechách. Bratislava: Eurounion spol., s.r.o., 2007, 334 s. ISBN 978-80-8894-99-3.
- PIKNA, Bohumil. Vnitřní bezpečnost a veřejný pořádek v evropském právu (oblast policejní a justiční spolupráce). 4., dopracované, konsolidované vydání. Praha: Linde Praha, a.s., 2007, 511 s. ISBN 978-80-7201-686-0.
- PLÍVA, Stanislav, et al. Bankovní obchody. Praha : ASPI, 2009, 220 s. ISBN 978-80-7357-433-8.
- POLOUČEK, S. a kol. Bankovníctví. Praha: C.H.Beck, 2006, 736 s., ISBN 80-7179-462-7.
- RABAN, Přemysl. Alternativní řešení sporů, arbitráž a rozhodci v České a Slovenské republice a zahraničí. Vyd. 1. Praha: C.H. Beck, 2004, 745 s. Beckova edice právní instituty. ISBN 80-717-9873-8.
- SELUCKÁ, Markéta. Ochrana spotřebitele v soukromém právu. Vyd. 1. Praha: C.H. Beck, 2008, 134 s. Beckova edice právní instituty. ISBN 978-807-4000-379.
- SCHLOSSBERGER, Otakar a Marcela SOLDÁNOVÁ. Platební styk. 3. přeprac. a dopl. vyd. Praha: Bankovní institut, 2007, 435 s. ISBN 978-807-2651-078.
- SCHOLZ, Petr. Zákon o finančním arbitrovi: Komentář. 1. vydání. Praha: C.H.Beck, 2009. 110 s. ISBN 978-80-7400-091-1.
- SKULOVÁ A KOL. Správní právo procesní. Plzeň: Aleš Čeněk, 2008., 432 s. ISBN 978-80-7380-110-6.

- SMOLÍK, Petr. Finanční arbitr: Rozhodčí nebo správní řízení?. In: Pocta Jiřímu Švestkovi k 75. narozeninám. Praha: ASPI, a.s., 2005, 388 s. ISBN 80-7357-057-2.
- VEDRAL, Josef. Správní řád: komentář. Vyd. 1. Praha: BOVA POLYGON, 2006, 1042 s. ISBN 80-727-3134-3.

Články

- DAVIDOVÁ, Petra. Stížností spotřebitelů přibývá: Ochrana spotřebitele na finančním trhu se stává fenoménem v ČR i v Evropě. Bankovníctví. 2011, č. 8, s. 28-30. ISSN 1212-4273.
- FRIMMEL, Martin. Je právní úprava zákona o finančním arbitrovi protiústavní?. Bankovníctví. 2003, s. 36., ISSN 1212-4273.
- FRIMMEL, Martin. Ještě k zákonu o finančním arbitrovi., Bankovníctví, 2003, č. 4, s. 43. ISSN 1212-4273.
- GONGOL, Tomáš. Postavení finančního arbitra mezi jinými alternativními způsoby řešení sporů: Dny práva - 2008, 2. ročník mezinárodní konference pořádané Právnickou fakultou Masarykovy univerzity. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2008. Spisy Právnické fakulty Masarykovy univerzity v Brně, sv. 337. ISBN 978-802-1047-334.
- HARTLOVÁ, Věra. Finanční arbitr - nový prvek v ochraně spotřebitele. Právní zpravodaj. 2002, č. 10, s. 5-7. ISSN 1212-8694.
- HARTLOVÁ, Věra. Zákon má své nedostatky. Bankovníctví. 2003, č. 3, s. 25., ISSN 1212-4273.
- HORNYCHOVÁ, Zuzana a Marcela SOLDÁNOVÁ. Spolupráce finančních ombudsmanů v Evropě. Bankovníctví, 2004, č. 9, s. 26-27. ISSN 1212-4273.
- KADEČKA, Stanislav a Michal VLASÁK. Řízení před finančním arbitrem. Právní fórum. 2006, č. 5, s. 161. ISSN 1214-7966.
- KOTOUČOVÁ, Jiřina. K pojmu „spotřebitel“ v české právní úpravě. Aplikované právo. 2006, č. 1, s. 57-67. ISSN 1214-4878.
- LISSE, Luděk. Finanční arbitr de lege ferenda. Právní rozhledy. 2008, č. 7, s. 254-258. ISSN 1210-6410.

- LIŠKA, Petr. Postavení finančního arbitra v rámci systému státních orgánů České republiky. Právní rozhledy. 2006, č. 10, s. 351-388. ISSN 1210-6410.
- SCHLOSSBERGER, Otakar. Novela zákona o finančním arbitrovi přináší rozšíření jeho kompetencí. Bankovníctví. 2004. č. 12, s. 26-27. ISSN 1212-4273.
- SCHOLZ, Petr. Zákon o finančním arbitrovi a způsoby mimosoudního vyrovnávání sporů vzniklých při převodu finančních prostředků ve vybraných státech s vyspělým bankovním průmyslem. Daně a finance. 2007, č. 3 s. 11-16. ISSN 1801-6006.
- SCHOLZ, Petr. Zákon o finančním arbitrovi a způsoby mimosoudního vyrovnávání sporů vzniklých při převodu finančních prostředků ve vybraných státech s vyspělým bankovním průmyslem. Daně a finance. 2007, č. 4, s. 6-20. ISSN 1801-6006.
- SCHOLZ, Petr. Zákon o finančním arbitrovi a způsoby mimosoudního vyrovnávání sporů vzniklých při převodu finančních prostředků ve vybraných státech s vyspělým bankovním průmyslem. Daně a finance. 2007, č. 5, s. 7-13. ISSN 1801-6006.
- SCHOLZ, Petr. Úvahy o úpravě postavení a činnosti arbitra do budoucnosti. Daně a finance. 2007, č. 6, s. 15-17. ISSN 1801-6006.
- TAIŠL, Jiří. Nad zákonem o finančním arbitrovi. Bankovníctví. 2003, č. 8, s. 30-31., ISSN 1212-4273.
- Výber z rozhodnutí Súdneho dvora Európskych spoločností. Košice: Iura Editon, 2007, roč. 2007, č. 2. ISSN 1336-5312.

Elektronické zdroje

- Bankový ombudsman: O nás. [online]. [cit. 2012-09-15]. Dostupné z: http://www.bankovyombudsman.sk/?page_id=4
- Česká národní banka: O ČNB. [online]. [cit. 2012-08-09]. Dostupné z: http://www.cnb.cz/cs/o_cnb/
- Česká obchodní inspekce. Dostupné z: <http://www.coi.cz/cs/legislativa/projekt-mimosoudniho-reseni-spotrebitelskych-sporu.html>
- Doporučená rozhodčí smlouva pro řešení sporů ze spotřebitelských smluv: <http://portal.justice.cz/Justice2/MS/ms.aspx?o=23&j=33&k=5745&d=322478>

- Důvodová zpráva k návrhu na vydání zákona o mediaci a o změně některých zákonů. In: Sněmovní tisk 426/0 Dostupné z:
<http://www.psp.cz/sqw/historie.sqw?o=6&t=426>, s. 46
- Důvodová zpráva k návrhu zákona, kterým se mění zákon č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony. In: Sněmovní tisk 371/0 Dostupné z:
<http://www.psp.cz/ff/00/ad/6a/08.htm>
- Důvodová zpráva k návrhu zákona, kterým se mění zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony. In: Sněmovní tisk 224/0 Dostupné z: <http://www.psp.cz/sqw/text/text2.sqw?idd=67763>
- Etický kodex pro finanční trh. Dostupné z: <http://www.banky.cz/eticky-kodex-financniho-trhu>
- Evropská komise. SDĚLENÍ KOMISE RADĚ, EVROPSKÉMU PARLAMENTU A EVROPSKÉMU HOSPODÁŘSKÉMU A SOCIÁLNÍMU VÝBORU: Strategie spotřebitelské politiky EU 2007–2013. In: Brusel, 2007. Dostupné z:
http://ec.europa.eu/consumers/overview/cons_policy/doc/CS_99.pdf
- Evropská komise: Síť Evropských spotřebitelských center. [online]. [cit. 2012-08-05]. Dostupné z: http://ec.europa.eu/consumers/ecc/about_ecc_cs.htm
- Evropská komise. ZELENÁ KNIHA O PŘEZKUMU SPOTŘEBITELSKÉHO ACQUIS: In: Brusel, 2007. Dostupné z:
http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/acquis/greenpaper_cons_acquis_cs.pdf
- Evropská rada. USNESENÍ RADY O PŘEDBĚŽNÉM PROGRAMU EVROPSKÉHO HOSPODÁŘSKÉHO SPOLEČENSTVÍ PRO OCHRANU SPOTŘEBITELE A INFORMAČNÍ POLITICE. Předběžný program EHS o ochraně spotřebitele a informační politice. 1975. Dostupné z: [http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31975Y0425\(01\):EN:NOT](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31975Y0425(01):EN:NOT)
- Financial services: Commission launches out-of-court Complaints Network to improve consumer confidence. Europa.eu[online]. [cit. 2012-09-17]. Dostupné z: <http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=IP/01/152&format=HTML&aged=1&language=EN&guiLanguage=en>

- Finanční arbitr - Formuláře ke stažení. [online]. [cit. 2012-02-18]. Dostupné z: <http://www.finarbitr.cz/cs/financni-arbitr-formulare-ke-stazeni.html>
- Finanční arbitr - Průvodce podáním návrhu na zahájení řízení. [online]. [cit. 2012-09-18]. Dostupné z: <http://www.finarbitr.cz/cs/financni-arbitr-pruvodce-podanim-zadosti.html>
- FPV.cz: Fond pojištění vkladů. [online]. [cit. 2012-08-09]. Dostupné z: <http://www.fpv.cz/cs/o-fpv.html>
- GREGOR, Filip. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů v rámci evropského a českého práv. [online]. 2007(únor) [cit. 2012-01-04]. Dostupné z: http://www.spotrebitele.info/aa_upload/f1532a13dc249fe4f531e8898842cea0/Alternativni_reseni_spotrebiteleskych_sporu_v_ES_final_edit.pdf
- GREGOROVÁ, Jaroslava. SEPA – další meta v jednotném evropském platebním styku. Finance.cz [online]. 29.1.2010 [cit. 2012-03-05]. Dostupné z: <http://www.finance.cz/zpravy/finance/250315-sepa-dalsi-meta-v-jednotnem-evropskem-platebnim-styku/>
- HAVLIGEROVÁ, Jana. Finančnímu arbitrovi přibude práce. E15.cz [online]. 3.2.2011 [cit. 2012-03-05]. Dostupné z: <http://zpravy.e15.cz/byznys/finance-a-bankovnictvi/financnimu-arbitrovi-pribude-prace-3>
- International Network of Financial Services Ombudsman Schemes. Dostupné z: <http://www.networkfso.org/>
- International Network of Financial Services Ombudsman Scheme: Links to INFO Member schemes. [online]. [cit. 2012-09-22]. Dostupné z: <http://www.networkfso.org/Links.html>
- Kalousek: Finanční arbitr by měl být podřízen vládě. Parlamentní listy [online]. 6. 5. 2011 [cit. 2012-02-11]. Dostupné z: <http://www.parlamentnilisty.cz/arena/politici-volicum/Kalousek-Financni-arbitr-by-mel-byt-podrizen-vlade-196415>
- Kancelář Finančního arbitra ČR zaznamenala nárůst zájmu veřejnosti. Profit.cz [online]. [cit. 2012-03-05]. Dostupné z: <http://profit.tyden.cz/clanek/kancelar-financniho-arbitra-cr-zaznamenala-narust-zajmu-verejnosti/>
- Kancelář finančního arbitra. Kancelář finančního arbitra: organizační složka státu [online]. [cit. 2012-08-27]. Dostupné z: <http://www.finarbitr.cz/cs/financni-arbitr/struktura-kancelare-financniho-arbitra.html>

- Konzultační materiál k veřejné diskuzi. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu. Ministerstvo financí České republiky, 2008. Dostupné z: http://www.mfcr.cz/cps/rde/xbcr/mfcr/Konzultacni_material_Mimosoudni_reseni_s_potrebitele_082008.pdf
- MAŠEK, František. Finanční arbitr pomůže řešit i spory s úvěry a podílovými fondy. Peníze.cz [online]. 4. 3. 2011 [cit. 2012-02-20]. Dostupné z: <http://www.penize.cz/spotrebitel/195702-financni-arbitr-pomuze-resit-i-spory-s-uvery-a-podilovymi-fondy>
- MAŠKOVÁ, Monika. Nový zákon o platebním styku. [online]. 15. 7. 2009 [cit. 2012-01-08]. Dostupné z: <http://www.epravo.cz/top/clanky/novy-zakon-o-platebnim-styku-57207.html>
- Mediace. Asociace mediátorů České republiky [online]. [cit. 2012-09-28]. Dostupné z: <http://www.amcr.cz/sluzby-mediace/>
- Memorandum of Understanding on a Cross-Border Outof-Court Complaints Network for Financial Services in the European Economic Area. Dostupné z: http://httec.europa.eu/internal_market/fin-net/docs/mou/en.pdf
- Mezinárodní obchodní arbitráž. Epravo.cz [online]. [cit. 2012-08-19]. Dostupné z: <http://www.epravo.cz/top/clanky/mezinarodni-obchodni-arbitraz-4029.html?mail>
- Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR). Ministerstvo průmyslu a obchodu [online]. [cit. 2012-08-20]. Dostupné z: <http://www.mpo.cz/dokument42173.html>
- Ministerstvo financí. Národní strategie finančního vzdělávání. 2010. Dostupné z: http://www.mfcr.cz/cps/rde/xbcr/mfcr/Ramcova_politika_MF_OSFT2007_pdf.pdf
- Ministerstvo financí. Rámcová politika Ministerstva financí v oblasti ochrany spotřebitele na finančním trhu. 2007. Dostupné z: http://www.mfcr.cz/cps/rde/xbcr/mfcr/Ramcova_politika_MF_OSFT2007_pdf.pdf
- NACHER, Patrik. Otakar Schlossberger: „Nový zákon by měl více chránit spotřebitele. Uvidíme v praxi“. Bankovní poplatky.com: Internetový ombudsman bankovních klientů [online]. 20. 10. 2009 [cit. 2012-03-05]. Dostupné z: <http://www.bankovnipoplatky.com/otakar-schlossberger-novy-zakon-by-mel-vice-chronit-spotrebitele-uvide-v-praxi-9058.html>

- Národná banka Slovenska: Stály rozhodcovský súd. [online]. [cit. 2012-09-15].
Dostupné z: <http://www.nbs.sk/sk/platobne-systemy/vseobecne-informacie/staly-rozhodcovsky-sud>
- O bankovom ombudsmanovi: Kancelária bankového ombudsmana. Finance.sk: Poznajte hodnotu informácie [online]. [cit. 2012-09-15].
Dostupné z: <http://www.finance.sk/bankovnictvo/informacie/bankovy-ombudsman/kancelaria-bankoveho-ombudsmana/>
- Ombudsman Komerční banky. Komerční banka [online]. [cit. 2012-08-21].
Dostupné z: <http://www.kb.cz/cs/o-bance/vztahy-se-zakazniky/ombudsman.shtml>
- Ombudsman – ochránce práv klientů Poštovní spořitelny. [online]. [cit. 2012-08-21]. Dostupné z: <https://www.erasvet.cz/kontakty/stranky/ombudsman-ps.aspx>
- Projekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Ministerstvo průmyslu a obchodu [online]. [cit. 2012-08-20]. Dostupné z: <http://www.mpo.cz/dokument41818.html>
- PROUZA, Tomáš. Kdo má strach z arbitra?. FINMAG: Peníze v souvislostech [online]. 12.7.2011 [cit. 2012-01-07]. Dostupné z: <http://www.finmag.cz/cs/finmag/financni-poradenstvi/kdo-ma-strach-z-arbitra/>
- SALAJKA, Radek a Petr NOVOTNÝ. Připravme se na nový zákon o mediaci. Epravo.cz [online]. 8.8.2012 [cit. 2012-09-28]. Dostupné z: <http://www.epravo.cz/top/clanky/pripravme-se-na-novy-zakon-o-mediaci-84530.html>
- SELUCKÁ, Markéta. Přezkum spotřebitelského acquis v kontextu českého práva de lege lata. Sborník Cofola: Conference for young lawyers [online]. 2008 [cit. 2012-08-05]. Dostupné z: http://www.law.muni.cz/sborniky/cofola2008/files/pdf/civil/selucka_marketa.pdf
- Soud poslal Sdružení obrany spotřebitelů do konkurzu. Deník.cz [online]. 28.06.2012 [cit. 2012-08-13]. Dostupné z: <http://www.denik.cz/ekonomika/soud-poslal-sdruzeni-obrany-spotrebitelu-do-konkurzu-20120628.html>
- Stály rozhodcovský súd: Postupy a možnosti využitia SRS. Slovenská banková asociácia [online]. [cit. 2012-09-15]. Dostupné z: <http://www.sbaonline.sk/sk/projekty/staly-rozhodcovsky-sud/postupy-a-moznosti-vyuzitia-srs/>

- Stávající práce i rozjezd nové agendy čeká novou finanční arbitryni M. Strejcovou. Bankovní poplatky.com: Internetový ombudsman bankovních klientů [online]. 12.1.2012 [cit. 2012-03-05]. Dostupné z: <http://www.bankovnipoplatky.com/stavajici-prace--i-rozjezd-nove-agendy-ceka-novou-financni-arbitryni-m-strejcovou-16337.html>
- SVOBODA, Jakub. Na neférové praktiky úvěrových firem dohlídne finanční arbitr. Novinky.cz [online]. 29.6.2011 [cit. 2012-02-20]. Dostupné z: <http://www.novinky.cz/finance/237580-na-neferove-praktiky-uverovych-firem-dohlidne-financni-arbitr.html>
- TVRDÍK, Tobiáš. Finanční arbitr abdikoval. Euro [online]. 23.9.2011 [cit. 2012-03-05]. Dostupné z: <http://www.euro.cz/detail.jsp?id=103096>
- Úřední deska. Kancelář finančního arbitra: organizační složka státu [online]. [cit. 2012-09-23]. Dostupné z: <http://www.finarbitr.cz/cs/uredni-deska.html>
- Výroční zpráva za rok 2003. Finanční arbitr ČR, s. 47. Dostupné z: http://www.finarbitr.cz/download/4_cs_vz-financni_arbitr_cj_2003.pdf
- Výroční zpráva za rok 2004. Finanční arbitr ČR, s. 52. Dostupné z: http://www.finarbitr.cz/download/2_cs_vz_financni_arbitr_cj_2004.pdf
- Výroční zpráva za rok 2005. Finanční arbitr ČR, s. 44. Dostupné z: http://www.finarbitr.cz/download/2_cs_vz_financni_arbitr_cj_2005.pdf
- Výroční zpráva za rok 2006. Finanční arbitr ČR, s. 32. Dostupné z: http://www.finarbitr.cz/download/3_cs_vz_financni_arbitr_cj_2006.pdf
- Výroční zpráva za rok 2007. Finanční arbitr ČR, s. 23. Dostupné z: http://www.finarbitr.cz/download/50_cs_f_arbitr2007.indd.pdf
- Výroční zpráva za rok 2008. Finanční arbitr ČR, s. 26. Dostupné z: http://www.finarbitr.cz/download/120_cs_fa_vyrocka_w.pdf
- Výroční zpráva za rok 2009. Finanční arbitr ČR, s. 27. Dostupné z: http://www.finarbitr.cz/download/180_cs_vyrocni_zprava_cz.pdf, s. 4
- Výroční zpráva za rok 2010. Finanční arbitr ČR, s. 31. Dostupné z: http://www.finarbitr.cz/download/301_cs_vyrocni_zprava_cz.pdf
- Výroční zpráva za rok 2011. Finanční arbitr ČR, s. 27. Dostupné z: http://www.finarbitr.cz/download/406_cs_vyrocni-zprava-o-cinnosti-financniho-arbitra-za-rok-2011.pdf

- Výroční zpráva o činnosti bankového ombudsmana za rok 2011. Bankový ombudsman Slovenskej bankovej asociácie. 10 s. Dostupné z:
http://www.bankovyombudsman.sk/wp-includes/files/ombudsman_vyrocná_sprava_2011.pdf
- Výroční zpráva týmu ombudsmana za rok 2011. Ombudsman finanční skupiny České spořitelny. Dostupné z:
http://www.csas.cz/static_internet/cs/Obecne_informace/FSCS/CS/Prilohy/vz_ombudsman_10_let.pdf

Právní předpisy

- Doporučení Evropské komise 98/257/ES o principech uplatňovaných pro osoby odpovědné za mimosoudní urovnání klientských sporů
- Doporučení Komise 2001/310/ES o zásadách, jež se týkají mimosoudních orgánů při konsensuálním řešení spotřebitelských sporů
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/5/ES o přeshraničních převodech
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2007/64/ES o platebních službách na vnitřním trhu, kterou se mění směrnice 97/7/ES, 2002/65/ES, 2005/60/ES a 2006/48/ES a zrušuje směrnice 97/5/ES
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/48/ES, o smlouvách o spotřebitelském úvěru a o zrušení směrnice Rady 87/102/EHS
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/52/ES, o některých aspektech mediace v občanských a obchodních věcech
- Smlouva o fungování Evropské unie
- Evropská úmluva o ochraně lidských práv a základních svobod
- usnesení předsednictva České národní rady č. 2/1993 Sb., o vyhlášení Listiny základních práv a svobod jako součásti ústavního pořádku České republiky, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 97/1963 Sb., o mezinárodním právu soukromém a procesním, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

- zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 6/1993 Sb., o České národní bance, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 349/1999 Sb., o veřejném ochránci práv, ve znění pozdějších předpisů
- zákonem č. 257/2000 Sb., o Probační a mediační službě a o změně zákona č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 65/1965 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí (zákon o Probační a mediační službě), ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 150/2002 Sb., soudní řád správní, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 189/2004 Sb., o kolektivním investování, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 558/2004 Sb., kterým se mění zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, zákon č. 353/2003 Sb., o spotřebních daních, ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 57/2006 Sb., o změně zákonů v souvislosti se sjednocením dohledu nad finančním trhem, ve znění pozdějších předpisů
- zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 264/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákoníku práce, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 281/2009 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím daňového řádu
- zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů

- zákon č. 285/2009 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o platebním styku
- zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů
- zákon č. 180/2011 Sb., kterým se mění zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony
- zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Soudní rozhodnutí

- Nález Ústavního soudu sp.zn. I.ÚS 3227/07 ze dne 08. března 2011
- Rozsudek Nejvyššího soudu sp.zn. 30 Cdo 481/2005 ze dne 20. dubna 2005
- Rozsudek Nejvyššího správního soudu sp.zn. 2 Afs 176/2006 - 96 ze dne 19. dubna 2007, publikováno ve Sbírce rozhodnutí Nejvyššího soudu pod č. 1258/2007
- Rozsudek Nejvyššího správního soudu sp.zn. 9 Afs 35/2007 – 80 ze dne 25. dubna 2007
- Rozsudek Nejvyššího správního soudu sp.zn. 5 Afs 108/2006 – 85 ze dne 31. srpna 2007
- Rozsudek Nejvyššího správního soudu sp.zn. 7 Afs 76/2008 – 65 ze dne 15. ledna 2009
- Rozsudek Nejvyššího správního soudu sp.zn. 1 Afs 83/2009 – 118 ze dne 20. srpna 2009
- Rozsudek SDEU Cape Snc proti Idealservice Srl (C-541/99) a Idealservice MN RE Sas proti OMAI Srl (C-542/99) ze dne 22. listopadu 2001
- Rozsudek SDEU Johann Gruber proti Bay Wa AG (C-464/01) ze dne 20. ledna 2005
- Rozsudek SDEU Elisa María Mostaza Claro proti Centro Móvil Milenium SL (C-168/05) ze dne 26. října 2006
- Rozsudek SDEU Asturcom Telecomunicaciones SL proti Cristina Rodríguez Nogueira (C-40/08) ze dne 6. října 2009
- Usnesení Ústavního soudu sp.zn. 2 III.ÚS 144/97 ze dne 2. června 1997, publikováno ve Sbírce nálezů a usnesení Ústavního soudu č. 12, svazek 8, s. 419
- Usnesení Ústavního soudu sp.zn. ÚS IV. ÚS 174/2002 ze dne 15. července 2002

Akademické práce

- DOLEŽALOVÁ, Eva. Ochrana spotřebitele na finančním trhu. Brno, 2009. Diplomová práce. Masarykova univerzita. Vedoucí práce Olga Svobodová
- POSPÍCHALOVÁ, Monika. Finanční arbitr [online]. Brno, 2010 [cit. 2012-03-05]. Dostupné z:
http://is.muni.cz/th/206968/esf_b?info=1;zpet=%2Fvyhledavani%2F%3Fsearch%3Dfinan%C4%8Dn%C3%AD%20arbitr%26start%3D1. Bakalářská práce. Masarykova univerzita. Vedoucí práce Dana Šramková.
- SCHOLZ, Petr. Postavení a činnosti finančního arbitra - ombudsmana po sjednocení dozoru nad finančním trhem [online]. 2008. [cit. 2012-01-05]. Dostupné z:
http://is.muni.cz/th/156341/pravf_d/Disertacni_prace_30-1-2008.pdf. Disertační práce. Masarykova univerzita. Vedoucí práce Ivana Pařízková.

Abstrakt

Tato rigorózní práce pojednává o právních aspektech postavení finančního arbitra v České republice a obdobných orgánů ve vybraných zemích Evropské unie. V úvodu práce je věnována pozornost problematice ochrany spotřebitele na finančním trhu v evropském a českém právu. Je přiblížena evropská politika ochrany spotřebitele a nástroje její realizace na našem území. Následující kapitola popisuje možnosti řešení sporů mezi finančními institucemi a jejich klienty. Mezi tyto možnosti patří mediace, rozhodčí řízení, finanční ombudsmani bankovních institucí, jakož i projekt MPO. Třetí část práce se zabývá institutem finančního arbitra, který byl zřízen jako rychlý a účinný mechanismus pro řešení sporů na finančním trhu. Je především přiblížen vznik a zánik výkonu funkce finančního arbitra a předpoklady pro výkon funkce. Zvláštní pozornost je věnována specifikům řízení před finančním arbitrem. Další kapitola je zaměřena na komparaci finančního arbitra s obdobnými orgány a institucemi v zahraničí. Konkrétně je popsán způsob mimosoudního řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu na Slovensku, ve Velké Británii a v Estonsku. Pátá kapitola popisuje způsoby spolupráce finančních arbitrů, ombudsmanů a jiných orgánů v rámci mezinárodních organizací INFSOS a FIN-NET. V poslední části práce jsou předneseny úvahy de lege ferenda a je nastíněn možný budoucí vývoj právní úpravy.

Klíčová slova

Ochrana spotřebitele na finančním trhu, nástroje ochrany spotřebitele, subjekty ochrany spotřebitele, řešení sporů na finančním trhu, rozhodčí řízení, mediace, finanční arbitr, FIN-NET, INFSOS, projekt MPO

Resumé

This thesis deals with the topic of „Legal aspects of the position of financial arbiters in Czech Republic and selected EU countries“. At the beginning of this thesis is described the consumer protection policy in European union. There are also mentioned reasons, objectives and instruments of consumer protection in the financial market. The Czech Republic, as a member of European union, implements european consumer protection policy. In the area of consumer protection in the financial market operates primarily these entities: Czech National Bank, Czech Trade Inspection Authority, consumer organisations and professional associations of entrepreneurs in the financial market.

Second part of this thesis is dedicated to the possibilities of settlement of consumer disputes. Disputes between entrepreneurs and consumers in the financial market can be solved before the court or out of court. There are many methods of alternative dispute resolution, such as mediation or arbitration. These disputes are often resolved by ombudsman-type institutions.

Third chapter describes institute of the Financial Arbiter. The Financial Arbiter of the Czech Republic is a special body for alternative dispute resolution. This body was established ten years ago, as part of harmonisation of the Czech national law with the European Union law.. The Financial Arbiter is appointed by the Gouvernement on a proposal from the Minister of Finance. Term of office is five years. The main activity of this body is deciding disputes in some areas of financial services. Proceedings before the Financial Arbiter is initiated by the client of financial institution.

Next chapter is about institutions similar to the Financial Arbiter, that operates in selected EU countries. I have chosen Slovakia, Great Britain and Estonia. Fifth chapter describes cooperation of the financial arbiters and similar bodies in European union and worldwide. FIN-NET and INFOSOS are international organisations, that were established for this purpose.

The last chapter deals with the possible development of consumer protection in the financial market in the future, as well approaches some of the current problems.

Key words

Consumer protection on the financial market, instruments of consumer protection, consumer protection agencies, settlement of disputes in the financial market, arbitration, mediation, financial arbiter, FIN-NET, INFSOS, project MPO