

Univerzita Karlova v Praze

Právnická fakulta



DIPLOMOVÁ PRÁCE

Veřejnoprávní ochrana klienta finančních služeb

Milan Veselý

Katedra finančního práva a finanční vědy

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

Datum vypracování práce (uzavření rukopisu): 12. 7. 2015

Prohlášení

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

V Praze dne 12. 7. 2015

Milan Veselý

Poděkování

Děkuji vedoucímu mé diplomové práce, panu JUDr. Michaelu Kohajdovi, Ph.D., za vstřícný přístup, trpělivost, cenné připomínky a rady.

Chtěl bych také poděkovat mé rodině a blízkým za to, že mě vždy podporovali a stáli při mně.

Obsah

Úvod.....	1
1. Vymezení klíčových pojmů	4
1.1. Klient.....	4
1.2. Spotřebitel.....	6
1.3. Finanční služba.....	7
2. Teoretická východiska a principy veřejnoprávní ochrany klienta finančních služeb	11
2.1. Autonomie (smluvní) vůle a princip ochrany slabší strany	11
2.2. Hledisko průměrného spotřebitele.....	16
2.3. Nástroje ochrany spotřebitele	22
2.3.1. Obecná informační povinnost.....	24
2.3.2. Zákaz nepřiměřených ujednání.....	26
2.3.3. Zvláštní výklad ve prospěch spotřebitele	30
2.3.4. Právo na odstoupení od smlouvy	31
3. Instituce poskytující ochranu klientovi finančních služeb	34
3.1. Ministerstvo financí.....	34
3.2. Česká národní banka.....	36
3.3. Česká obchodní inspekce	37
4. Právní předpisy upravující ochranu klientů finančních služeb v českém právním řádu	39
4.1. Průřezové právní předpisy.....	40
4.1.1. Občanský zákoník a klient finančních služeb	40
4.1.2. Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.....	42
4.2. Odvětvové právní předpisy	44
4.2.1. Zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru.....	46
5. Řešení sporů (se zaměřením na činnost finančního arbitra)	51
5.1. Finanční arbitr - postavení, působnost a pravomoc	52
5.2. Řízení před finančním arbitrem	54
6. Ochrana klienta finančních služeb v zahraniční právní úpravě	56
6.1. Francouzská republika.....	56
6.2. Spolková republika Německo	61
7. Úvaha de lege ferenda.....	63
Závěr	65

Seznam zkratek.....	67
Seznam použité literatury a pramenů	68
Resumé.....	76

„Silný si vždy pomůže sám, ochrana slabého... toť úkol nové doby.“

Tomáš Garrigue Masaryk

Úvod

Veřejnoprávní ochrana klienta finančních služeb se realizuje prostřednictvím souboru právních norem, pro které je charakteristická ochrana slabší strany. Základní hodnotou demokratického právního státu je rovnost v důstojnosti a právech, tak jak je deklarovaná v Listině základních práv a svobod (např. čl. 2, čl. 4). Ze základního principu rovnosti vychází mimo jiné i občanský zákoník (zákon č. 89/2012 Sb., dále též „občanský zákoník“ či „OZ“), který však rovnost nepojímá jako obecnou právní hodnotu, nýbrž jako cílový stav, ke kterému má právní řád spět. Nejde ovšem o rovnost absolutní, protože absolutní rovnost by se v praxi stavěla do příkrého rozporu s další základní hodnotou demokratického právního státu, se svobodou. Náš právní řád tedy vychází ze skutečnosti reálné nerovnosti subjektů, které vzájemně vstupují do právních vztahů a ideálu rovnosti. K dosažení tohoto ideálu musí pomocí právních norem vyvažovat nerovnosti a poskytovat ochranu slabší straně.

Koncept ochrany slabší strany je spojován s moderním právem, avšak kořeny takové ochrany můžeme najít již v římském právu, kde existovala například explicitní úprava odpovědnosti kupce za vady věci právní a faktické, tj. odpovědnost za to, že věc má vlastnosti, které kupec sliboval.¹ Ochrana slabší strany byla v historii práva i důvodem proč vznikala zvláštní právní odvětví, např. pracovního a rodinného práva. Nicméně nutnost ochrany slabší strany jako klienta finančních služeb se stala naléhavější až po pádu komunismu, se vznikem tržní ekonomiky.

Do té doby, v období komunismu, byl stát primárním ekonomickým subjektem a zároveň tvůrce (a realizátor) sociální politiky. Nedocházelo proto v takové míře ke střetu zájmů subjektu, který jako podnikatel poskytuje služby či prodává zboží, a klienta. Stát při poskytování služeb či prodeji zboží do určité míry realizoval sociální politiku nebo alespoň z jejích cílů sociální politiky vycházel a zohledňoval je.

¹ Srov. KINCL Jaromír, Michal SKŘEJPEK a Valentin URFUS. Římské právo. Dot. 2. doplněné a přepracované vyd. Praha: C.H. Beck, 1997, xxii, Beckovy právnické učebnice. ISBN 80-7179-031-1, 251 – 253 s.

Po transformaci ekonomiky se museli klienti v nově vzniklém tržním prostředí (řízeném nabídkou a poptávkou) rychle zorientovat. Pro klienty neznámé prostředí, ve kterém klienti vstupují do vztahu s podnikatelem, jehož primárním cílem je zisk. Nutno podotknout, že právní úprava ochrany slabší strany, včetně klienta finančních služeb) v období 90. let neposkytovala dostatečnou podporu a pomoc. Změny v ochraně práv slabší strany a zlepšení postavení klientů můžeme pozorovat v souvislosti se vstupem České republiky do Evropské unie (dále též „EU“), která si vysokou úroveň ochrany klienta, resp. spotřebitele dlouhodobě klade za cíl. Jako samostatnou politiku zavedla ochranu spotřebitele až Maastrichtská smlouva na počátku 90. let. Na evropské úrovni ale došlo k regulaci ochrany spotřebitele již dříve – v rámci regulace vnitřního trhu tam, kde odlišnosti v standardech ochrany spotřebitele představovaly překážku pro vnitřní trh.

To, jakým způsobem je v naší současné právní úpravě upravena ochrana klienta jakožto slabší strany a jaké je právní postavení klienta finančních služeb jako slabší strany, bude podrobně rozebráno v předkládané práci.

Považuji proto za vhodné hned v úvodu předestřít, že v právní úpravě ochrany klienta finančních služeb se úzce propojuje právo soukromé s právem veřejným. V předkládané práci se zaměřuji na ochranné prvky vztahů mezi klientem a poskytovatelem finančních služeb. Vývoj spotřebitelského práva, silně ovlivněného unijním právem, směřuje k začlenění do systému soukromého práva, což lze vidět i na začlenění jádra „spotřebitelského“ práva do občanského zákoníku, a proto rozeberu jak stěžejní normu v oblasti soukromého práva, kterým je občanský zákoník, tak zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (dále též „zákon o ochraně spotřebitele“ či „ZOS“) jako jádro veřejnoprávní úpravy v oblasti ochrany spotřebitele.

Má práce je rozdělena do sedmi základních částí. V první z nich se zaměřuji na stěžejní pojmy, tj. pojmy „klient“, „spotřebitel“ a „finanční služba“. V následující části rozebírám teoretická východiska a principy, kterými se oblast ochrany klienta finančních služeb řídí, a ze kterých vychází. Následuje stručný přehled institucí, které se podílejí na ochraně klienta finančních služeb a rozbor jádra platné právní úpravy, která se k této problematice vztahuje. V neposlední řadě jsem se věnoval možnostem řešení sporu vyplývajících ze spotřebitelských vztahů, se zaměřením na institut finančního arbitra, který má zásadní postavení

v oblasti ochrany klienta finančních služeb. V závěru práce rozebírám zahraniční právní úpravu, konkrétně Francie a Německa, která mě mj. inspirovala v psaní poslední části, v níž se zabírám úvahou o právní úpravě ochrany klienta finančních služeb de lege ferenda.

Cílem této práce je podat rozbor právní úpravy postavení a ochrany klienta finančních služeb, vzhledem k omezenému rozsahu práce se ovšem zaměřuji především na klienta finančních služeb jako na spotřebitele, tedy na nepodnikající fyzickou osobu. Toto zúžení předmětu předkládané práce odpovídá i současnému evropskému, resp. českému pojetí klienta jako spotřebitele, kterému je jako slabší straně přiznána silnější veřejnoprávní ochrana při užívání finančních služeb.

1. Vymezení klíčových pojmů

Než se budu věnovat teoretickým východiskům a principům veřejnoprávní ochrany spotřebitele, považuji za podstatné nejprve rozvést několik základních pojmů, na kterých tato práce stojí, a o nichž pojednává, tedy pojmy „klient“ a „finanční služba“. Dále se budu stručně věnovat také pojmu „spotřebitel“, tak jak je pojímán v občanském zákoníku a v evropské právní úpravě.

1.1. Klient

Pojem „klient“ je ve společenském životě velice často užívaný, vyskytuje se i v mnoha právních předpisech, a přesto v českém právním řádu nenalezneme jeho výslovnou definici.

I z tohoto důvodu bych chtěl nastínit, jak se pojem vyvíjel v průběhu času až do současné doby. Pokud se podíváme na etymologii samotného slova „klient“, dostaneme se až do starověkého Říma, ve kterém se jako klientský označoval vztah závislosti nemajetné osoby a patrona. Klient neboli chráněncem byl patronovi povinen projevovat patřičnou úctu, doprovázel patrona do boje, pracoval pro něj na poli a dále pro něj vykonával různé služby či ho politicky podporoval. Patron naproti tomu zajišťoval klientovi hmotné zázemí, poskytoval mu právní ochranu a časté bylo také udělování klientovi dočasného užívacího práva k pozemkům. Vztah mezi klientem a patronem byl natolik důvěrný, že proti sobě nesměli ani svědčit u soudu.²

Výše zmíněný vztah římského klienta a patrona byl ve středověku transformován, což vedlo k vytvoření patronátního práva, které se dá charakterizovat jako vztah fyzické osoby vůči církevním úřadům, kostelům a dále též k jiným beneficiím jako byly školy či knihovny. Kořeny tohoto práva v českých zemích sahají do roku 1222, kdy došlo k vyhlášení Velkého privilegia české církve Přemyslem Otakarem I., které změnilo vlastnické právo k beneficiím na patronátní právo,³ přičemž se vlastníkem veškerého sakrálního majetku stala

² Srov. KINCL Jaromír, Michal SKŘEJPEK a Valentin URFUS. Římské právo. Dot. 2. dopl. a přeprac. vyd. (Praha: C.H. Beck, 1997, xxii, Beckovy právnické učebnice. ISBN 80-7179-031-1, 66s.

³ Patronátní právo bylo zrušeno zákonem č. 218/1949 Sb., který v § 11 odst. 1 stanovil, že: „Veškerý soukromý a veřejný patronát nad kostely, obrocími a jinými církevními ústavami přechází na stát.“ Tím

církev. Předchozí vlastník se změnil na pouhého patrona, kterému nadále zůstala jen určitá práva a povinnosti, zejména povinnost financovat a zajišťovat údržbu a právo ovlivňovat do jisté míry jejich řízení, nominací nebo jmenováním farářů či vedoucích jednotlivých institucí. Proto se dá vztah klienta a patrona ve středověku připodobnit spíše vztahu mezi pánem a vazalem, který se více blíží antickému pojetí klientského vztahu. Až později v raném novověku se pojem „klient“ přiblížil dnešnímu významu slova jakožto zákazníka, který si něco kupuje či najímá.⁴ Výše uvedené spojuje se současným významem pojmu „klient“, že se v těchto vztazích vždy jednalo o plnění s vyjádřitelnou majetkovou hodnotou. Můžeme tedy shrnout, že v celé historii byla pro klientský vztah společná určitá „faktická“ nerovnost a to, že jeho předmětem bylo plnění majetkové povahy.

V dnešní době je klient, obecně chápán jako synonymum pro pojem „zákazník“, jako subjekt obchodního vztahu, osoba, která za protiplnění přijímá určité služby či statky. V souvislosti s finančními službami, je pak především subjektem obchodního, finančního práva a dalších právních odvětví i oborů, ve kterých je subjekt v postavení potencionálního či přímého uživatele produktů a služeb.

Jak jsem výše uvedl, pokud bychom chtěli najít bližší vymezení klienta v českém právním řádu, nenalezli bychom žádnou definici tohoto pojmu. Jako pomocnou ruku k vytvoření definice klienta můžeme podpůrně použít stanovisko České národní banky k výkladu pojmu „klient“ zabývající se podstatou bankovního tajemství, které spočívá „v ochraně oprávněných zájmů osob poskytujících bankám údaje o sobě, svých obchodech či majetkových poměrech (tj. zejména zájmu na tom, aby tyto údaje nebyly bankou poskytovány dalším subjektům) je dle názoru České národní banky (dále též „ČNB“) nezbytné vykládat pojem „klient“ v širším slova smyslu, než jen jako označení osoby, která má s bankou aktuálně obchodní vztah. Ochrana se nutně týká i osob, které s bankou

na sebe stát vzal právo zasahovat do církevních záležitostí a zároveň povinnost pečovat o církevní stavby a další majetek.

⁴ Ottův slovník naučný nové doby: dodatky k velikému Ottovu slovníku naučnému, heslo Klientela, Praha: Paseka, 2003, ISBN 80-7185-057-8, 377 s.

svůj obchodní vztah již ukončily anebo o jeho uzavření teprve vyjednávají.“⁵ V širším smyslu je dle citovaného stanoviska klientem, tj. osobou, která má či měla s bankou obchodní vztah, anebo osobou, která s bankou vede či vedla jednání o vzniku obchodního vztahu, nejen dlužník, ale např. i ručitel, a to bez ohledu na skutečnost, že právní teorie dosud nezaujala shodný názor na to, zda ručitelství vzniká jednostranným právním jednáním anebo na základě ručitelství dohody.

V této práci se zaměřuji na tzv. „retailového“ klienta, tedy drobného klienta finančních služeb jakožto fyzickou osobu, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti. Právo takto označuje spotřebitele. Výklad pojmu spotřebitel je v právní teorii nejednotný a může se v jednotlivých znacích mírně lišit, proto bych se mu chtěl blíže věnovat v následující podkapitole.

1.2. Spotřebitel

V širším pohledu jsou spotřebiteli všichni, kdo využívají nebo poptávají služby či zboží, přičemž nejednají za vlastním obchodním účelem. V rámci tohoto pojetí je možné pod pojem „spotřebitel“ zahrnovat i právnické osoby. Tento názor na pojetí pojmu „spotřebitel“ je v současné právní teorii spíše odmítáný.

V současném evropském vnímání spotřebitele a i v naší národní právní úpravě považujeme za spotřebitele pouze fyzické osoby, které nejednají za účelem vlastní podnikatelské činnosti. Občanský zákoník definuje spotřebitele v § 419 tak, že spotřebitelem je „každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná“, shodně je koncipován i v § 2 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele. Z nálezu Ústavního soudu pak plyne, že definice spotřebitele klade důraz na fakt, že spotřebitel je v nevýhodě jako neprofesionál proti profesionálnímu podnikateli. Výhoda je spatřována s ohledem na větší profesionální zkušenost prodávajícího, jeho lepší znalost práva a dostupnost právních služeb a v neposlední řadě i možnost měnit jednostranně smluvní podmínky cestou formulářových smluv.⁶

⁵ Stanovisko ČNB k výkladu pojmu poskytování finančních služeb v České republice.

⁶ Srov. nálezu Ústavního soudu ČR, II. ÚS 3-06, ze dne 6. 11. 2007.

Spotřebitel je jako zvláštní kategorie klienta vytvořen z toho důvodu, že mu má být, s ohledem na jeho slabší postavení vůči profesionálnímu podnikateli, právem poskytována zvláštní ochrana v právních vztazích. Jak již bylo zmíněno, občanský zákoník vychází z ideálu rovnosti. Tu ale nepojímá jako výchozí stav, ale naopak se prostřednictvím poskytování ochrany slabší straně (nejen spotřebiteli, ale například i dětem, osobám trpícím duševní poruchou apod.) snaží rovnosti mezi subjekty právních vztahů dosahovat.

S ohledem na to je na místě si položit otázku, proč by např. drobný podnikatel, např. živnostník, nemohl požívat stejné ochrany jako spotřebitel – nepodnikající fyzická osoba, vzhledem k tomu, že drobní podnikatelé nemají takové ekonomické a právní zázemí jako velké korporace a jsou tedy v obdobném slabším postavení vůči druhé straně jako spotřebitelé. Sjednávání podmínek je pro drobné podnikatele ve své podstatě stejně náročné jako pro spotřebitele. V kapitole věnující se úvahám de lege ferenda se na základě rozboru provedeného v předkládané práci proto budu zabývat i otázkou, zda by bylo vhodné poskytnout i drobným podnikatelům ochranu ve stejném rozsahu jako je de lege lata poskytována spotřebiteli. Závěrem si ještě dovoluji poznamenat k terminologii užívané v této práci, že s ohledem na výše uvedené dále chápu pojem „klient finančních služeb“ v jeho užším smyslu, tedy jako synonymum pro pojem „spotřebitel“.

1.3. Finanční služba

Pod pojmem „finanční služba“ si každý z nás představí něco jiného. Pojem finanční služba je všeobecně známý a běžně užívaný, proto i s ohledem na jeho někdy nepřesné užívání v běžném jazyce považuji za vhodné tento termín rozebrat a pokusit se o jeho vymezení. Obecně považujeme za finanční služby právní jednání, jehož předmětem je určité nakládání či jiná dispozice s finančními prostředky a z něj vycházející právní vztahy. K tomu, „aby mohl kterýkoliv subjekt v prostředí moderní tržní ekonomiky vyvíjet svou činnost (...) musí mít potřebné zdroje.“⁷ Za předpokladu, že subjekty disponují dostatečným množstvím finančních prostředků, je možné, aby mezi nimi docházelo k jejich redistribuci

⁷BAKEŠ Milan, KARFÍKOVÁ Marie, KOTÁB Petr, MARKOVÁ Hana a kol. Finanční právo. 6. vyd. Praha: C. H. Beck, 2012, ISBN 978-80-7400-440-7, 8-9 s.

na finančních trzích. Toto je základním předpokladem pro vznik a existenci finančních služeb. „Podle toho jak je s těmito zdroji financí nakládáno, rozlišujeme čtyři metody finanční činnosti.“⁸

První z nich je nenávratná metoda, která „představuje přesun peněžní masy od jednoho ekonomického subjektu k jinému bez jakéhokoliv protiplnění či nároku na vrácení plnění původního“.⁹ Tato metoda se využívá především v oblasti veřejných financí, příkladem za všechny můžou být daně, cla či státní dotace, aj. Další metoda je pojmově opačná k předchozí a jedná se o návratnou metodu, která „představuje situaci, kdy jeden ekonomický subjekt získává do své dispozice peněžní prostředky od druhého ekonomického subjektu, přičemž je povinen tyto peněžní prostředky za stanovených podmínek vrátit“.¹⁰ To znamená, že tato metoda předpokládá, že za určitý časový úsek se peněžní zdroje vrátí, zpravidla zvýšené o úrok. Typickým příkladem využití této metody financování je oblast bankovníctví. Jedná se o činnosti jako je poskytování úvěrů či obchodování s cennými papíry, atd. Dále teorie rozlišuje ještě pojišťovací a realizační metodu. „Pojišťovací metoda je charakteristická svou neekvivalentností. Část peněžní masy se přesouvá od jednoho ekonomického subjektu k jinému, přičemž závisí na splnění nejisté podmínky, zda a kdy dojde k plnění protisměrnému.“¹¹ Pokud nastane tato podmínka návratnosti, má oprávněný subjekt nárok na protiplnění, přičemž hodnota protiplnění může být vyšší i nižší než poskytnuté plnění. Samotný název napovídá, že se uplatňuje v oblasti pojišťovnictví. Poslední z nich je realizační metoda, která představuje přesuny části peněžní masy doprovázené ekvivalentní směnou za materiální i nemateriální statky, tj. za zboží i služby. Operace s finančními prostředky související s tvorbou, rozdělováním a používáním peněžní masy a jejích částí tedy tvoří náplň finanční činnosti, do které spadá i poskytování finančních služeb.

Ekonomické subjekty soustavně a organizovaně vykonávající finanční činnost, tedy poskytující finanční služby, můžeme souhrnně označit jako finanční

⁸⁻¹¹ BAKEŠ Milan, KARFÍKOVÁ Marie, KOTÁB Petr, MARKOVÁ Hana a kol. Finanční právo. 6. vyd. Praha: C. H. Beck, 2012, ISBN 978-80-7400-440-7, 8-9 s.

instituce. Spektrum finančních institucí je velmi rozmanité a stejně tak i samotné finanční služby. Finanční službou se podle čl. 2 písm. b) směrnice 2002/65/ES, o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku a o změně směrnice Rady 90/619/EHS a směrnic 97/7/ES a 98/27/ES (dále jen „směrnice o smlouvách uzavřených na dálku“), rozumí jakákoliv služba bankovní, úvěrové, pojistné, osobní důchodové, investiční či platební povahy.

V občanském zákoníku není vymezen pojem samotné finanční služby, je v něm však vymezena smlouva o finanční službě a její podstatné náležitosti, a to následovně: „smlouvou o finanční službě se pro účely úpravy spotřebitelských smluv v tomto zákoně rozumí každá spotřebitelská smlouva týkající se bankovní, úvěrové, platební nebo pojistné služby, smlouva týkající se penzijního připojištění, směny měn, vydávání elektronických peněz a smlouva týkající se poskytování investiční služby nebo obchodu na trhu s investičními nástroji“.¹² Toto vymezení je téměř doslova shodné s tím, jak je vymezena finanční služba ve směrnici o smlouvách uzavřených na dálku, avšak je zde „kladen důraz na vymezení smlouvy o finanční službě, nikoliv finanční služby jako takové. Ve vymezení smlouvy o finanční službě se nezdůrazňuje povaha služby, ale skutečnost, že smlouva se týká finanční služby, která se vymezuje. Při zkoumání, zda se jedná o finanční službu, je přitom podstatná právě povaha služby, to, co různé služby spojuje. Zákon sice neodkazuje na veřejnoprávní úpravu jednotlivých finančních služeb (§ 1 odst. 1), při vymezení jednotlivých případů je však možné k této úpravě přihlídnout.“¹³ Z výše uvedeného vyplývá, že finanční činnost je esenciální pro oblast poskytování finančních služeb.

Finanční služby jsou neodmyslitelným prvkem moderní společnosti a bez jejich bezproblémového, relativně jednoduchého a efektivního chodu by současná společnost nemohla řádně fungovat. Drtivá většina osob vstupuje do finančních vztahů každý den, aniž by si tyto osoby v mnohých případech uvědomovaly následky svého jednání. Právě proto je veřejnoprávní ochrana klienta finančních služeb tak důležitým prvkem, který míří na všechny strany vztahu

¹² § 1841 občanského zákoníku

¹³ Hulmák, M. a kol.: Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). Komentář. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, ISBN 978-80-7400-287-8, 596 – 600 s.

a vytváří funkční rámec pro poskytování finančních služeb a řádný průběh takto založených vztahů.

2. Teoretická východiska a principy veřejnoprávní ochrany klienta finančních služeb

V této kapitole bych chtěl nastínit, na jakých základech vyrostla úprava ochrany spotřebitele, jejíž podmnožinou je ochrana klienta finanční služeb, jaké hlavní principy se zde uplatňují a zaměřit se na nástroje této ochrany.

2.1. Autonomie (smluvní) vůle a princip ochrany slabší strany

Veřejnoprávní ochrana klienta finančních služeb je upravena, jak v rámci soukromého práva, tak práva veřejného. Pro lepší uchopení samotné veřejnoprávní části ochrany klienta finančních služeb zde nastíním vztah veřejného a soukromého práva, a to jakým způsobem na sebe navzájem působí.

Současná právní nauka vychází z teze, že veřejné a soukromé právo v moderní společnosti nejsou dva odlišné světy, v nichž by platila zcela a principiálně odlišná pravidla, nýbrž dvě sféry jednoho ve své podstatě jednotného a uceleného právního řádu. Vztah soukromého a veřejného práva se v moderní právní teorii chápe jako vztah obecného a zvláštního práva. Jinak řečeno, soukromé právo upravuje práva a povinnosti subjektů práv bez ohledu na jejich specifickou povahu z hlediska jejich role při výkonu veřejné moci (v tomto smyslu má v právu soukromém stát stejné postavení jako kterákoli jiná právnická osoba); oproti tomu veřejnoprávní je taková skupina právních vztahů, které jsou charakterizovány tím, že v daném právním vztahu je alespoň jeden z jeho subjektů orgánem veřejné moci. Teorie veřejného práva jako zvláštního práva k obecnému právu soukromému pak je v praxi užitečná tím, že umožňuje subsidiárně použít i ve veřejném právu normy práva soukromého tam, kde veřejnoprávní úprava chybí či je kusá a kde nelze dospět k rozumnému závěru, že absence či neúplnost právní úpravy má svůj samostatný smysl a účel.¹⁴ To se projevuje i naopak, např. v činnosti České obchodní inspekce či finančního arbitra, čemuž se budu podrobněji věnovat níže.

¹⁴ Srov. ELIÁŠ, Karel. a kol., Občanské právo pro každého: pohledem (nejen) tvůrců nového občanského zákoníku. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2013, 315 s. ISBN 978-80-7478-013-4, 17s.

Ve vztahu k ochraně klienta finančních služeb je nutné zabezpečit vynutitelnost a závaznost práv a povinností veřejnou mocí. S ohledem na veřejnoprávní stránku ochrany klienta finančních služeb a selhání trhu při poskytování finančních služeb, je tedy na zákonodárci, aby nastavil pravidla pro ochranu spotřebitele ve finančních službách. Hlavní středobod veškerých úvah a opatření přijatých k ochraně spotřebitele spočívá v nastavení ideálního poměru uplatňování principu smluvní autonomie v poměru k uplatňování principu ochrany slabší strany.

Princip „smluvní autonomie znamená svobodu občanů organizovat a upravovat jejich vzájemné vztahy samostatně, což implikuje jednak uznání soukromého uspořádání státem, jednak odpovědnost stran za vlastní rozhodnutí. Smlouva jako hlavní nástroj této seberegulace pak představuje funkční ekvivalent zákona, který je hlavním nástrojem obecné regulace státem.“¹⁵ Předpokladem pro předchozí je, že lidé sami vědí nejlépe, jaké zboží a služby považují za nutné a nezbytné. Taková konstelace nabízí pro společnost i stát mnoho výhod. V obecné rovině pak neleží na státu břemeno regulace procesu distribuce zboží a služeb a ani z toho vyplývající odpovědnost. Historické i životní zkušenosti nám ukázaly, že pokud stát omezuje smluvní svobodu občanů a převezme na sebe odpovědnost za distribuci zboží a služeb, takový systém spěje od počátku ke svému zániku.

Ponechání smluvní volnosti na člověku a jeho svobodné vůli je základem pro řádné fungování a soužití v demokratické společnosti. „Tato zásada stojí na tom, že člověk je rozumem nadaný tvor, který si uvědomuje, co si může dovolit a co považuje za přiměřené a nezbytné a zavazuje se jen k takovým závazkům, které je schopen splnit. Účelem je garance, že bude vyhověno zájmům stran zakládaných, případně v budoucnu vzniklých vztahů. Ústavní soud k tomu uvedl, „že vznik závazkových vztahů musí vycházet zejména z respektu a ochrany autonomie vůle smluvních subjektů, neboť se jedná o zcela elementární podmínku fungování materiálního právního státu“.¹⁶

¹⁵ Ochrana spotřebitele. Michael Coester, Smluvní autonomie a ochrana spotřebitele, Praha: Centrum právní komparatistiky Právnické fakulty Univerzity Karlovy v Praze, 2014, ISBN 978-80-87488-13-3, 35 s.

¹⁶ Viz usnesení Ústavního soudu, 235/2009, IV. ÚS 128/06

Pro doplnění celkového obrazu bych chtěl zmínit, že princip smluvní svobody je esenciálně spjat s funkčním tržním hospodářstvím, které je v zásadě efektivnější a spravedlivější než jakákoliv forma státem centrálně řízeného hospodářství. „Z těchto důvodů smluvní svoboda v tržním hospodářství v sobě zahrnuje garanci smluvní spravedlnosti, přičemž se v zahraniční literatuře objevují názory, že existuje spojení mezi smluvní autonomií a lidskou důstojností.“¹⁷

Výše uvedené ovšem stát zcela nezabavuje povinnosti zabránit zneužívání či nepřiměřeným následkům, které mohou vznikat z těchto vztahů. Aby tomu bylo zabráněno, stát poskytuje slabší straně vztahu zvýšenou ochranu. „Tato ochranná funkce státu byla součástí rozvinutého smluvního práva od samého počátku, a to již v římském právu.“¹⁸ Tradičně byla omezena na ochranu před hrubým porušením smluvní svobody, porušením zákona či nesouladem s dobrými mravy, což implicitně či explicitně zahrnovalo zneužití slabosti druhé strany. Ochrana je tedy poskytována s cílem zabránit zneužití smluvní svobody jedné strany k újmě strany druhé. V kontextu se sjednáváním finančních služeb či obdobným jednáním vstupuje do lidského vyhodnocování skutečností mnoho dalších faktorů, např. psychologických, sociálních, emočních, které mohou zcela ovlivnit jednání jedince v konkrétní situaci a to může mít v různých případech neblahé důsledky.

Zde nastupuje princip ochrany slabší strany, který spočívá v ochraně osob ve „fakticky“ slabším postavení, jimiž jsou tradičně nejen děti, osoby se zdravotním postižením či spotřebitelé, ale „pokud není prokázán opak, je slabší stranou obecně osoba, která vůči podnikateli v hospodářském styku vystupuje mimo souvislost s vlastním podnikáním. Tomu odpovídá též povinnost toho, kdo jako podnikatel vystupuje vůči dalším osobám v hospodářském styku, nezneužít svou kvalitu odborníka ani své hospodářské postavení k vytváření nebo k využití závislosti slabší strany a k dosažení zřejmé a nedůvodné nerovnováhy ve vzájemných právech a povinnostech stran. Konkrétně se zmíněná zásada promítá např. do oblasti úpravy adhezních smluv, smluv uzavíraných

¹⁷ WOLF, begr. von Karl Larenz. Fortgef. von Manfred. Allgemeiner Teil des bürgerlichen Rechts, žneubearb. und erw. Aufl. München: Beck, 2012. ISBN 9783406637667, 10 s.

¹⁸ Ochrana spotřebitele. Michael Coester, Smluvní autonomie a ochrana spotřebitele, Praha: Centrum právní komparatistiky Právnické fakulty Univerzity Karlovy v Praze, 2014, ISBN 978-80-87488-13-3, 36 s.

se spotřebitelem, institutu tzv. neúměrného krácení či lichvy,¹⁹ kterou mj. doplňuje zvláštní výklad právních norem ve prospěch slabší strany. Nejedná se o princip univerzálně použitelný, jako např. zásada dobrých mravů, pro jakékoliv soukromoprávní vztahy. „Princip ochrany slabší smluvní strany má zásadně význam pouze u těch vztahů, podobně jako např. princip ochrany dobré víry, kde mu tento význam přiznává právní úprava.“²⁰ Princip ochrany slabší strany má tedy charakteristiku odvětvového principu uplatňujícího se ve specifických vztazích.

Princip ochrany slabší strany byl výslovně zakotven do českého právního řádu v § 433 OZ. Stanovuje, že ten „kdo jako podnikatel vystupuje vůči dalším osobám v hospodářském styku, nesmí svou kvalitu odborníka ani své hospodářské postavení zneužít k vytváření nebo k využití závislosti slabší strany a k dosažení zřejmé a nedůvodné nerovnováhy ve vzájemných právech a povinnostech stran“. K tomu § 433 odst. 2 OZ přidává vyvratitelnou domněnku, že „slabší stranou je vždy osoba, která vůči podnikateli v hospodářském styku vystupuje mimo souvislost s vlastním podnikáním“. Pojem slabší strany je tedy širší než pojem „spotřebitel“. Spotřebitel nicméně bude v zásadě vždy slabší stranou ve smyslu § 433 odst. 2 OZ a ochrana slabší strany (například v podmínkách smluv uzavíraných adhezním způsobem) se tak přímo aplikuje i na spotřebitele. Slabší stranou však může být i osoba, která není spotřebitelem, mohou jí být i podnikatelé. V podmínkách § 433 odst. 2 OZ může být slabší stranou dokonce i podnikající právnická osoba, která ve vztahu k jinému podnikateli vystupuje mimo souvislost s vlastním podnikáním. „Jedná se však o vyvratitelnou právní domněnku, a proto není vyloučeno, že bude v konkrétním případě vyvrácena (například z důvodu souměřitelné finanční síly, neexistující informační asymetrie, obdobného přístupu k technologiím, apod.).“²¹

¹⁹ Hájek, Zrzavecký - Abeceda zákona, dostupné na <http://www.epravo.cz/top/efocus/novy-obcansky-zakonik-5-zasada-ochrany-slabsi-strany-87632.html>

²⁰ Srov. Selucká, M. Ochrana slabší strany vztahu jako princip soukromého práva. Diplomová práce, Masarykova univerzita v Brně, 2004

²¹ Mundl, P., Změny a nároky podle obchodních podmínek FIDIC v kontextu občanského zákoníku a práva veřejných zakázek. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze, Právnická fakulta, 2015

Oba výše uvedené principy spolu úzce souvisejí a vzájemně se vyvažují. K tomuto vztahu se vyjadřuje i Ústavní soud, který judikoval, že „ochrana autonomie vůle nemůže být absolutní tam, kde existuje jiné základní právo jednotlivce nebo ústavní princip či jiný ústavně aprobovaný veřejný zájem, které jsou způsobilé autonomii vůle proporcionálně omezit“.²² Avšak tato omezení by neměla být založena na osobních nedostatcích slabší strany, ale na strukturální nerovnosti smluvních stran – na jedné straně podnikatele, resp. profesionálního poskytovatele zboží či služeb, a na druhé straně klienta – fyzické osoby nejednající v rámci podnikatelské činnosti, které je v důsledku nerovnosti poskytována vyšší právní ochrana. Strukturální nerovnost v těchto vztazích nejenže pracuje v neprospěch spotřebitele, ale současně také ničí základy fungujícího trhu, založeného na soutěži a možnosti volby.

V případě spotřebitele finančních služeb kogentní úprava nenahrazuje smluvní autonomii stran, ale vyvažuje selhání trhu vykazující právě tendenci k potlačování této smluvní autonomie. Na druhou stranu je dle Ústavního soudu nutné také „vycházet z toho, že vůle účastníků smlouvy hraje při jejím vytváření a její interpretaci zásadní roli. Jak ostatně Ústavní soud dovodil ve své judikatuře, právní formalismus orgánů veřejné moci a jimi vznášené přehnané nároky na formulaci smlouvy nelze z ústavněprávního hlediska akceptovat, neboť evidentně zasahují do smluvní svobody občana (...) Tomu odpovídají také direktivy, které zákonná úprava dává soudci při výkladu smluvních ustanovení, když se jednoznačně stanoví prioritá skutečné vůle účastníků smlouvy nad formálním projevem této vůle. (...) Při výkladu smluvních ustanovení tak musí jít obecným soudům především o zjištění skutečné vůle smluvních stran (...) Vůle je vnitřním stavem jednajících osoby, který není bezprostředně přístupný interpretovi právního úkonu a není interpretem tohoto právního úkonu poznatelný. Na vůli je proto nutno usuzovat z vnějších okolností spojených s podpisem smlouvy a realizací smluvního vztahu (...).“²³

Lze shrnout, že zásada autonomie vůle musí být v určitých případech vyvažována ochranou slabší smluvní strany tak, aby uplatnění autonomie vůle nevedlo k rozšiřování faktické nerovnosti mezi formálně rovnými. Princip ochrany

²² Viz náleží Ústavního soudu ČR, II. ÚS 3-06, ze dne 6. 11. 2007

²³ Viz náleží Ústavního soudu ze dne 11. 11. 2009, IV. ÚS 128/06

slabší smluvní strany by přitom neměl být považován za překážku autonomie vůle, ale za stanovení určitých hodnotových mantinelů, v jejichž rámci by měly být smlouvy uzavírány.²⁴ Princip ochrany slabší strany vůči principu smluvní autonomie dle mého názoru představuje jedno z kritérií kogentnosti právní úpravy, a zároveň představuje výjimku z principu autonomie vůle.

2.2. Hledisko průměrného spotřebitele

Jak jsem již popsal výše, spotřebitel představuje v rámci dnešních tržních vztahů „slabší“ stranu, které je nutné poskytovat prostřednictvím národních právních předpisů a práva Evropské unie zvýšenou ochranu. V hospodářské a právní politice Evropské unie představuje oblast ochrany spotřebitele jako slabšího subjektu závazkových vztahů důležitou prioritu. Národní úpravy členských států jsou v rámci harmonizace předpisů v této oblasti velmi ovlivněny evropskou legislativou, přičemž je nutné vyvarovat se příliš široce poskytované ochrany, ale také možného zneužití této ochrany v tom smyslu, že by byly chráněny spíše monopolní zájmy určitých podnikatelských sfér.²⁵

„Avšak přehnaná, často protekcionismem poznamenaná ochrana, může situaci zvrátit a může poškodit nejen spotřebitele ale i domácí výrobce. Příliš přísná národní právní úprava může bránit konkurenci a zbavit spotřebitele výrobků nebo služeb prodávaných v zahraničí. Je zde nebezpečí, že bude prohlášena za neslučitelnou s volným oběhem nebo se zásadou vzájemného uznávání národních zákonodárných systémů stanovenou Evropským soudním dvorem, podle níž úprava používaná na výrobky a služby, které obíhají na jednotném evropském trhu, je úpravou země původu těchto výrobků nebo služeb, nikoli úpravou země určení. Cizí podnikatelé, jejichž výrobky nebo služby nemohou vstoupit na trh některého členského státu s odůvodněním, že neodpovídají právní úpravě konkrétního členského státu, mají možnost nechat rozhodnout o tom, aby tato obchodu bránící úprava byla nahrazena předpisy země původu zboží. Následkem toho budou národní podnikatelé vystaveni konkurenci cizích výrobků nebo služeb,

²⁴ Srov. Mgr. Zapletal, J.: Ochrana slabšího ve smluvních závazkových vztazích. Disertační práce, Univerzita Karlova v Praze, Právnická fakulta, 2011

²⁵ Srov. Hajn, P.: Ochrana spotřebitele proti klamavé reklamě (K rozhodovací praxi ESD), Právní fórum, 2004, č. 2, str. 24.

proti které nebudou moci vystupovat, neboť musí dodržovat platnou právní úpravu země, kde působí. Budou tedy obětí pozitivní diskriminace, kterou bude možné vyloučit jen tak, že bude zpochybněna příliš přísná národní úprava.“²⁶

„Právo, které má chránit spotřebitele a jeho zájmy, nemůže chránit každého jednotlivce přesně podle jeho individuálních potřeb. Nemůže dokonce chránit ani spotřebitele jako celek takovým způsobem, aby byli spolehlivě chráněni všichni jednotlivci (...).“²⁷ Pokud by se zákonodárce pokusil o absolutní ochranu všech spotřebitelů, nezbytně by musela být vyvážena nepřiměřenými omezeními ve vztahu k druhé straně vztahu – poskytovateli zboží či služeb. Tak by mohlo dojít k situaci, jež by deformovala tržní prostředí a mohla by představovat překážky pro volný pohyb zboží a služeb v rámci Evropské unie, jak jsem výše popsal.

K tomu, abychom mohli objektivně poznat a vymezit, do jaké míry má být ještě ochrana spotřebitele uplatňována a poskytována, můžeme použít model tzv. „průměrného spotřebitele“. Je to nástroj, který slouží k posouzení nekalosoutěžního jednání v rámci konkrétního vztahu. Samotný pojem „průměrný spotřebitel“ je ovlivňován zejména právem Evropské unie a zároveň judikaturou Soudního dvora Evropské unie (dále též „SDEU“) a praxí soudů jednotlivých členských zemí. Hledisko „průměrného spotřebitele“ bylo poprvé použito v judikatuře SDEU v 80. letech 20. století, avšak jeho zákonnou definici bychom hledali marně, lze mu porozumět zejména prostřednictvím poznání rozhodovací praxe českých soudů a Soudního dvora Evropské unie.²⁸

Pojem „průměrný spotřebitel“ je obsažen ve směrnici Evropského parlamentu a Rady č. 2005/29/ES ze dne 11. května 2005, o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu (dále též „směrnice o nekalých obchodních praktikách“). Průměrným spotřebitelem se podle bodu 18 této

²⁶ Pizzio, J.P., Francouzský zákonodárný systém o ochraně spotřebitele, Cahiers du CEFRES. N° 27, Spotřebitelská legislativa EU a její implementace do práva členského a kandidátského státu (na příkladu Francie a České republiky) (ed. Georges Mink, Solange Grondin, Václav Libánský). Mis en ligne en / published on : avril 2010 / april 2010

²⁷ VAVREČKA, J. Průměrného spotřebitele nespočítáš – nad definicí průměrného spotřebitele

²⁸ Srov. ONDREJOVÁ, D.: Hledisko tzv. průměrného spotřebitele v nekalé soutěži, Obchodněprávní revue, 2009, č. 8, str. 222.

směrnice²⁹ rozumí spotřebitel, který má dostatek informací a je v rozumné míře pozorný a opatrný, a to s ohledem na sociální, kulturní a jazykové faktory. Tato definice byla vymezena Soudním dvorem Evropské unie³⁰, a tím byl vytvořen tzv. „normativní model průměrného spotřebitele“. Shodné pojetí přijal i Nejvyšší soud České republiky (dále též „NS“) v rozsudku ze dne 30. 5. 2007, sp. zn. 32 Odo 229/2006, ve kterém shledal, že „hledisko průměrného spotřebitele, který má dostatek informací a je v rozumné míře pozorný a opatrný, s ohledem na sociální, kulturní a jazykové faktory (jak je vykládáno SDEU).³¹

Pro stanovení typické reakce průměrného spotřebitele na určitou obchodní praktiku v konkrétní situaci bude vždy záviset na posouzení a úsudku vnitrostátních soudů a jiných příslušných orgánů s přihlédnutím k judikatuře Soudního dvora Evropské unie.³² Na základě tohoto pravidla budou podle mého názoru vznikat rozdíly v poskytované míře ochrany spotřebitelů, především z důvodu různé míry uplatňování „eurokonformního“ výkladu evropské legislativy jednotlivými orgány členských států Evropské unie.

Směrnice o nekalých obchodních praktikách vedle pojmu průměrného spotřebitele dále mj. zavádí zvýšenou ochranu tzv. zranitelných spotřebitelů,

²⁹ Bod 18 směrnice o nekalých obchodních praktikách: „Je vhodné chránit před nekalými obchodními praktikami všechny spotřebitele; nicméně Soudní dvůr při rozhodování ve věcech týkajících se reklamy od přijetí směrnice 84/450/EHS shledal nezbytným posuzovat vliv na pomyslného běžného spotřebitele. Tato směrnice, v souladu se zásadou proporcionality a pro zajištění účinné ochrany v ní obsažené, vychází z pojmu průměrného spotřebitele, který má dostatek informací a je v rozumné míře pozorný a opatrný, s ohledem na sociální, kulturní a jazykové faktory, jak je vykládán Soudním dvorem; tato směrnice však obsahuje také ustanovení, jejichž účelem je předcházet zneužívání spotřebitelů, kteří jsou svým charakterem obzvláště zranitelní nekalými obchodními praktikami. Zaměřuje-li se určitá obchodní praktika na určitou skupinu spotřebitelů, jako jsou například děti, je žádoucí, aby se dopad takové obchodní praktiky hodnotil z pohledu průměrného člena dané skupiny. Proto je vhodné zařadit do seznamu praktik, jež jsou za všech okolností nekalé, ustanovení, které, aniž by ukládalo obecný zákaz reklamy zaměřené na děti, chrání děti před přímým naváděním k nákupu. Pojem průměrného spotřebitele není statistickým pojmem. Pro stanovení typické reakce průměrného spotřebitele v daném případě budou muset vnitrostátní soudy a orgány vycházet z vlastního úsudku, s přihlédnutím k judikatuře Soudního dvora.“

³⁰Viz např. Rozhodnutí SDEU ze dne 2. 2. 1994, C-315/92, Rozhodnutí SDEU ze dne 16. 7. 1998, C-210/96, Rozhodnutí SDEU ze dne 13. 1. 2000, C-220/98.

³¹ Viz také rozsudek NS ze dne 30. 10. 2009, 23 Cdo 1057/2009.

³² Srov. článek Vilhelmová, L., Růžička, R. - Model tzv. průměrného spotřebitele.

tj. osob, které jsou s ohledem ke svému věku, duševní nebo fyzické slabosti či důvěřivosti, snadněji ovlivnitelné na ně zacílenými obchodními praktikami.³³ Vlastnosti, schopnosti či zájmy cílových skupin typických spotřebitelů, nakupujících například sportovní vybavení, jsou značně rozdílné od vlastností spotřebitelů nakupujících například zdravotnické potřeby. Nekalé praktiky se tak musí posuzovat z pohledu průměrného člena této skupiny zranitelných spotřebitelů.³⁴

Ochrana zranitelných spotřebitelů je ale ve směrnici o nekalých obchodních praktikách oslabena institutem tzv. reklamního přehánění uvedeným ve druhé větě čl. 5 odst. 3, který zní: „Obchodní praktiky, jež mohou podstatně narušit ekonomické chování pouze určité jednoznačně vymežitelné skupiny spotřebitelů, kteří jsou z důvodu duševní nebo fyzické slabosti, věku nebo důvěřivosti zvláště zranitelní takovou praktikou nebo produktem, který propaguje, způsobem, který může obchodník rozumně očekávat, se hodnotí z pohledu průměrného člena dané skupiny. Tím nejsou dotčeny běžné a oprávněné reklamní praktiky zveličených prohlášení nebo prohlášení, která nejsou míněna doslovně.“ Reklamní přehánění ovšem přichází v úvahu u všech marketingových a reklamních praktik, avšak jeho obvyklost je třeba posuzovat kritičtěji, sleduje-li se tato vlastnost ve vztahu ke zranitelným spotřebitelům.³⁵

Nejvíce byla tato doktrína rozvíjena německou jurisprudencí, jež vycházela „z představy průměrného, povrchně vnímajícího spotřebitele, který reklamu sleduje nepříliš pozorně a může jí být snadno oklamán. Postupem času se nároky na spotřebitele a jeho pozornost spíše snižovaly. Věci prý dospěly tak daleko, že si německá a také rakouská praxe vytvořily obraz jakéhosi homuncula, který je až patologicky hloupý. (Mimořadně ke klamavým formám lidského chování obecně patří jak počínání, při němž se vydáváme za chytřejšího, než skutečně jsme, tak i jednání, při němž se snažíme získat výhody

³³ To bylo transponováno do § 4 odst. 2 zákona o ochraně spotřebitele, který zní: „Je-li obchodní praktika zaměřena na spotřebitele, kteří jsou z důvodu duševní nebo fyzické slabosti nebo věku zvláště zranitelní, hodnotí se její nekalost z hlediska průměrného člena této skupiny; tím není dotčeno obvyklé reklamní přehánění.“

³⁴ Viz například usnesení NS ze dne 23. září 2011, 23 Cdo 2500/2010

³⁵ Srov. článek Vilhelmová, L., Růžička, R. - Model tzv. průměrného spotřebitele

tím, že předstíráme naivitu a menší míru duševní čilosti). V zemích latinské kultury měli soudci o svých spoluobčanech příznivější mínění. Vycházeli z toho, že jsou dostatečně bystří, aby prohlédli reklamní klamání a neotevírali snadno peněženku, uplatňoval se tu model spotřebitele jako 'starostlivého otce rodiny'.³⁶

Průměrného spotřebitele si můžeme představit jako nejvhodnějšího reprezentanta skupiny spotřebitelů, který je přiměřeně bdělý, obezřetný a informovaný v souvislosti s tím, zda by mohl být oklamán jednáním druhé strany. Prvotně je tedy třeba vymezit relevantní skupinu spotřebitelů, kdy kritériem pro její určení bude zejména nabízený nebo poskytovaný produkt či služba. Při modelování relevantní skupiny průměrného spotřebitele je nezbytné zohlednit jednotlivé vlastnosti spotřebitelů a v přiměřené míře je do daného modelu promítnout.³⁷

Průměrný spotřebitel je tedy pomyslný prototyp, ideální model, kterému ve skutečnosti nemusí odpovídat žádný jedinec z dané skupiny. Je ale třeba mít na paměti, že každý spotřebitel či skupiny spotřebitelů disponují odchylnými vlastnostmi, různě nabytými zkušenostmi a informacemi apod., a není v silách zákonodárce a ani v možnostech právních norem poskytnout každému spotřebiteli dokonalou ochranu.³⁸

V teorii rozdělujeme dva modely hodnocení spotřebitelského chování, první je empirický a druhý normativní. V České republice převládal empirický model spotřebitelského chování, který spočívá v tom, že se soudce při řešení konkrétní situace snaží zjistit, jak by mohl reagovat spotřebitel na určité jednání. V případě, že soudce dojde k závěru, že by mohl být oklamán, je dané jednání způsobilé oklamat i ostatní spotřebitele. Slabinou této metody je, že soudce představuje „nadprůměrného spotřebitele“ a to samé jednání může pro „běžného spotřebitele“ být klamavé. Soudce tedy v těchto případech nemá pevné rozhodovací mantinely a při rozhodování může využít sociologické metody výzkumů, na jejichž základě je na reprezentativním vzorku populace ověřeno chování rozhodných spotřebitelů. Avšak ve většině případů to není vůbec možné.

³⁶ Hajn, P.: Ochrana spotřebitele proti klamavé reklamě (K rozhodovací praxi ESD), Právní fórum, 2004, č. 2, 24 s.

³⁷⁻³⁸ Srov. článek Vilhelmová, L., Růžička, R. - Model tzv. průměrného spotřebitele

Proto je v kontextu se spotřebitelskými spory rozhodování často postaveno na materiálním jádru právní úpravy, jehož výklad může být sporný, a to ve svém důsledku vede k roztržitosti rozhodovací praxe. Zatímco normativní model spotřebitelského chování vychází z toho, jak by se měl v dané situaci průměrný spotřebitel zachovat. Soudce pak na základě toho zjišťuje, zda je v daném případě dána celková způsobilost ke klamání spotřebitelů či nikoliv.³⁹

Z výše uvedeného je patrné, že model tzv. průměrného spotřebitele se v průběhu let vyvíjí. Soudní dvůr Evropské unie se ve své rozhodovací praxi⁴⁰ přiklonil k normativnímu modelu průměrného spotřebitele, a to například v rozsudku, C-210/96 ve věci „Gut Springenheide“ ze dne 16. července 1998, ze kterého se odvozuje dnešní pojetí průměrného spotřebitele. NS se k tomuto pojetí přiklonil a uvedl, že míra pozornosti průměrného spotřebitele má být posuzována přísněji než dříve, tedy již nejen jako povrchní či zběžná pozornost, ale jako rozumná míra pozornosti a opatrnosti.⁴¹

Avšak samotné posouzení, zda se v konkrétní situaci spotřebitel choval podle modelu tzv. průměrného spotřebitele, bude spočívat na posouzení konkrétního soudce, který se zabývá otázkou, zda by v tomto případě mohl být průměrný spotřebitel oklamán či nikoliv. Nejvyšší správní soud (dále též „NSS“) ve svém rozsudku 4 As 98/2013 ze dne 17. 1. 2014, rozvedl teze ve vztahu k spotřebiteli, který své spotřební rozhodování provádí pod vlivem onemocnění s cílem zlepšit svůj zdravotní stav, s tímto závěrem: „průměrný spotřebitel, který je průměrně informovaný, pozorný a rozumný, který je obecně měřítkem při posuzování reklamy, není natolik kritický, že by byl ve svém chování vůči účinkům reklamy zcela imunní. Pokud jsou cílovou skupinou reklamy nemocné osoby, je třeba zohlednit nižší kritičnost a větší důvěřivost vůči reklamě slibující vyléčení nemoci u takových spotřebitelů...“.

Nejvyšší správní soud tedy dovodil, že skupina osob nemocných určitou chorobou je obzvláště zranitelná jako cílová skupina reklamy na produkt slibující vyléčení, resp. odstranění příznaků této choroby. Průměrný spotřebitel nemocný

³⁹ Srov. článek Vilhelmová, L., Růžička, R. - Model tzv. průměrného spotřebitele

⁴⁰ Viz např. Rozhodnutí SDEU ze dne 13. ledna 2000, C-220/98, Rozhodnutí SDEU unie ze dne 2. února 1994, C-315/92

⁴¹ Viz Rozsudek NS ze dne 1. srpna 2008, sp. zn. 32 Cdo 3895/2007

určitou chorobou je totiž nepochybně více náchylný uvěřit určitému tvrzení ohledně vyléčení jeho choroby než průměrný zcela zdravý spotřebitel. I tento argument hovoří pro to, aby byla předmětná reklama hodnocena relativně přísněji. V případě rozhodnutí Nejvyššího správního soudu lze hovořit o do jisté míry zásadní rozhodnutí, ve kterém je uplatněna definice modelu zranitelného spotřebitele a snížené kritičnosti s ohledem na stav průměrného spotřebitele, konkrétně v případě snahy o uspokojení potřeb spojených se zlepšením zdravotního stavu. Nekalost obchodní praxe musí tedy být hodnocena z hlediska průměrného člena této skupiny.⁴²

Můžeme shrnout, že v pojetí a výkladu modelu „průměrného spotřebitele“ zastává významnou úlohu judikatura Soudního dvora Evropské unie a dotvářející rozhodnutí soudů členských států, přičemž nelze vnímat průměrného spotřebitele jako statický pojem. Rovněž je nutné zohlednit specifické charakteristiky konkrétní cílové skupiny, které tuto skupinu spotřebitelů činí zranitelnou.⁴³

2.3. Nástroje ochrany spotřebitele

Oblast ochrany spotřebitele je tématem, na které je kladen důraz nejenom v rámci evropského práva, ale i v celosvětovém měřítku. Organizace spojených národů (dále též „OSN“) zveřejnila dokument „United Nations Guidelines for Consumer Protection“, jenž se problematikou ochrany spotřebitele zabývá z řady hledisek. Z nich se pro oblast finančního trhu jeví jako nejpodstatnější tato: ochrana a podpora ekonomických zájmů klientů; odpovídající přístup zákazníkům k informacím umožňujícím jim činit rozhodnutí v souladu s jejich přáními a potřebami; vzdělávání klientů, které má zahrnovat i ponaučení o ekonomických či sociálních dopadech rozhodnutí klientů; dostupnost mechanismů zjednání nápravy (včetně případného odškodnění); možnost zakládání zájmových sdružení spotřebitelů a jejich možnost účastnit se řízení a rozhodování, která se jich týkají.⁴⁴

„Tyto principy jsou rozpracovány formou jednotlivých doporučení, která po obsahové stránce korespondují s výše uvedenými zásadami ochrany

⁴²⁻⁴³ Srov. článek Vilhelmová, L., Růžička, R. - Model tzv. průměrného spotřebitele

⁴⁴ Department of Economic and Social Affairs. United Nations Guidelines for Consumer Protection. (as expanded in 1999). UNITED NATIONS. New York, 2003

spotřebitele. OSN je toho názoru, že státy by měly zajistit, aby při poskytování služeb a prodeji zboží byly dodržovány zákony, potírány škodlivé obchodní praktiky, aby byla zajištěna ochrana spotřebitelů před standardizovanými smlouvami, které by eliminovaly jejich základní práva, aby marketingové a prodejní praktiky byly prováděny způsobem, který poskytne spotřebiteli dostatek relevantních informací potřebných k nezávislému úsudku, tj. nesmí být poskytovány nepravdivé nebo klamavé informace.⁴⁵

OSN doporučuje státům rovněž přijmout odpovídající právní či administrativní opatření, které umožní spotřebitelům či příslušným sdružením domáhat se svých práv, ať už prostřednictvím formálního či neformálního procesu. Státům se doporučuje věnovat zvýšenou pozornost při vzdělávání spotřebitelů, které je nedílnou součástí mechanismů ochrany spotřebitele. Systém vzdělávání by měl zohlednit i prvek „znevýhodněnosti“ některých typů klientů (např. na venkově, s nízkým vzděláním apod.), které se snadněji stávají obětí různých nekalých praktik. To se v českém právním řádu projevuje ochranou tzv. zranitelných spotřebitelů. Vzdělávání spotřebitelů by se mělo mj. zaměřit na základní znalosti legislativy (včetně možností obrany), typy finančních služeb, případná rizika, atd.⁴⁶

Tyto nástroje zakotvuje i právo Evropské unie a v důsledku transpozice došlo k jejich promítnutí do českého právního řádu. Jednou z teorií jak určit typický subjekt spotřebitelských vztahů je tzv. hledisko průměrného spotřebitele, který jsem výše vymezil. S přihlédnutím ke spotřebiteli finančních služeb jsou v užším smyslu nejdůležitějšími nástroji ochrany klienta: informační povinnost osob poskytujících finanční služby, zákaz nepřiměřených ujednání, právo na odstoupení od smlouvy či zvláštní výkladové pravidlo ve prospěch slabší strany. V širším smyslu poskytují rámec pro ochranu spotřebitele finančních služeb i další instituty, které se k ní nepřímo vztahují, např. neúměrné zkrácení, lichva,

⁴⁵⁻⁴⁶ Ministerstvo financí České republiky - Ochrana spotřebitele při poskytování finančních služeb v ČR – přehled právní úpravy, 2-4 s.

výhrada změny okolností, aj. Tyto nástroje preferují prevenci a úpravu práv spotřebitele jako jedné ze smluvních stran před sankcemi ze strany veřejné moci.⁴⁷

2.3.1. Obecná informační povinnost

Informační povinnost podnikatelů vůči spotřebitelům je jedním z pilířů ochrany spotřebitele, který prochází rapidním vývojem, jak v rámci evropského práva a evropského vnitřního trhu, tak v rámci jednotlivých národních úprav. Primárním cílem je spotřebitel, který může činit informovaná rozhodnutí v závislosti na jeho potřebách. Informační povinnost ve svém důsledku snižuje transakční náklady, což znamená úsporu peněz a času stráveného nalezením vyhovující smlouvy. To je podpořeno zavedením tohoto institutu v oblasti ochrany spotřebitele na celém vnitřním trhu Evropské unie a ve svém důsledku posiluje důvěru ve vnitřní trh, zejména přeshraniční elektronické obchody. V této kapitole se zaměřuji především na vývoj a obecnou informační povinnost podle občanského zákoníku.

Informační povinnost je nejranějším způsobem ochrany slabší kontraktační strany v právních vztazích. Evropský soudní dvůr od rozhodnutí Cassis de Dijon (*Rewe-Zentral AG vs. Bundesmonopolverwaltung für Branntwein*, 120/78), upřednostňuje informační povinnost ve prospěch spotřebitele, než výslovné zákazy určitého chování, které by měly striktně prosazovat ochranu spotřebitele.⁴⁸ V současné informační společnosti potřeba transparentního jednání v podobě poskytnutí pravdivých a úplných informací vzrůstá, neboť právní jednání činěné elektronickou formou, resp. sjednávání takových smluv musí být pro spotřebitele jasné a srozumitelné v co nejvyšší možné míře. Poskytnutí informací může spotřebitele ovlivnit v rozhodování, zda vstoupit do právního vztahu s druhou stranou.

⁴⁷ Srov. Ministerstvo financí České republiky - Ochrana spotřebitele při poskytování finančních služeb v ČR – přehled právní úpravy, 2-4 s.

⁴⁸ Srov. RADEIDEH, Malek. Fair trading in EC law: information and consumer choice in the internal market. Groningen: Europa Law Publishing, 2005, ISBN 9076871400, 44-47 s.

Obecná informační povinnost podnikatelů je zakotvena v § 1811 odst. 2 občanského zákoníku.⁴⁹ Stanovuje obsah informační povinnosti a dobu, kdy mají být informace poskytnuty, a případy na které se nevztahuje. Splnění informační povinnosti vyžaduje aktivní jednání ze strany podnikatele. Nestačí, že informace učiní dostupnými, že umožní spotřebiteli potřebné informace najít. Na druhou stranu není povinností podnikatele zajistit, aby se s informacemi spotřebitel skutečně seznámil. Rozsah poskytovaných informací vychází ze směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 (dále jen „směrnice o právech spotřebitelů“), konkrétně z čl. 5, který upravuje informační povinnost v případě smluv jiných než distančních či uzavíraných mimo obchodní prostory a až na drobné odchylky byl přejet OZ.

Informační povinnost můžeme hodnotit z hlediska kvality poskytovaných informací, neboť tyto informace by měly mít určité vlastnosti, které jsou zárukou, že spotřebitel jako slabší smluvní strana nebude zneužit či oklamán. Informace musejí být pravdivé, zároveň však srozumitelné a jasné průměrnému spotřebiteli.

Obsahem obecné informační povinnosti jsou: identifikace podnikatele; označení poskytovaného zboží či služby a jejich vlastností; cena zboží včetně daní a poplatků; způsob platby a způsob plnění nebo dodání; údaje o právech vznikajících z vadného plnění; doba trvání závazku; možnost ukončení závazku, má-li být smlouva uzavřena na dobu neurčitou; údaje o funkčnosti digitálního obsahu a jeho součinnosti s hardwarem a softwarem.⁵⁰ Určité informace jsou samozřejmě poskytovány jen v případě, kdy je takový obsah předmětem plnění, např. údaje o funkčnosti software a hardware či informace „o možnostech předčasného ukončení závazku se netýká pouze závazků uzavřených na dobu neurčitou, ale rovněž závazků, které sice vznikají na dobu určitou, ale připouštějí automatickou prolongaci“.⁵¹ Dále také informace o ceně zboží či služby nelze vždy předem stanovit, např. z důvodu fixace úrokové sazby na určité období, a proto

⁴⁹ Speciální informační povinnost, vztahující se k ochraně spotřebitele v jednotlivých oblastech finančních služeb, je upravena v mnoha dalších zvláštních zákonech, např. v zákoně o ochraně spotřebitele, v zákoně č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru, aj.

⁵⁰ § 1811 odst. 2 občanského zákoníku.

⁵¹ Hulmák, M. a kol.: Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). Komentář. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, ISBN 978-80-7400-287-8, 412 s.

je v těchto případech nutné uvést alespoň způsob výpočtu. Výjimku stanovuje § 1811 odst. 3 OZ, když se výše uvedené nepoužije na smlouvu uzavíranou za účelem vyřizování záležitostí každodenního života nebo pokud má dojít bezprostředně po jejím uzavření k vzájemnému plnění a dále v případech, kdy je předmětem smlouvy dodání digitálního obsahu, který je umístěn na hmotném nosiči.

Informační povinnost podnikatele vzniká na základě zákona, spotřebiteli svědčí právo na informace ze zákona. Plnění informační povinnosti je solučním jednáním a důvodem jeho vzniku je zákon, nikoli smlouva. Samotnou informační povinnost tedy nemůžeme považovat za právní jednání.⁵² Ve vztahu ke klientovi finančních služeb je informační povinnost v občanském zákoníku rozvedena v ustanovení § 1843 OZ, kterému se budu věnovat níže.

Poskytnutí informací musí proběhnout v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy nebo před tím, než je spotřebiteli učiněna závazná nabídka. „Informační povinnost musí být proto splněna dříve, než je spotřebitel vázán nabídkou. Skutečnost, že nabídka je obecně odvolatelná, na tom nic nemění (§ 1736 a 1738). Není vyloučeno, aby informační povinnost byla splněna podnikatelem v jeho nabídce (§ 1731) nebo výzvě k podání nabídky (§ 1733). V případě, kdy je smlouva uzavírána jiným způsobem (§ 1770), je rozhodující okamžik, kdy je spotřebitel svým projevem vůle zavázán.“⁵³ Doba mezi uzavřením smlouvy a splněním informační povinnosti, umožňuje spotřebiteli vzít poskytnuté informace na vědomí, uvážit je, aby na základě nich mohl učinit informované rozhodnutí.

2.3.2. Zákaz nepřiměřených ujednání

Zákaz nepřiměřených ujednání vychází ze směrnice Evropského parlamentu a Rady 93/13/EHS ze dne 5. dubna 1993, o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách (dále jen „směrnice č. 93/13/EHS“). Ten byl implementován do českého právního řádu v ustanovení § 1813 OZ,

⁵² Srov. Selucká, M. Ochrana slabší strany vztahu jako princip soukromého práva. Diplomová práce, Masarykova univerzita v Brně, 2004, 107 s.

⁵³ Hulmák, M. a kol.: Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). Komentář. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, ISBN 978-80-7400-287-8, 412 s.

ve kterém je vysloveno zapovězení ujednání, která „zakládají v rozporu s požadavkem přiměřenosti významnou nerovnováhu práv nebo povinností stran v neprospěch spotřebitele“ za předpokladu, že nepůjde o ujednání o předmětu a ceně v případě jejího transparentního poskytnutí. „Předmět plnění (to, co bylo předmětem smlouvy) a poměr mezi cenou a kvalitou je však, jak vyplývá z preambule směrnice č. 93/13/EHS, možné vzít v úvahu při posuzování přiměřenosti (férovosti) jiných smluvních ujednání.“⁵⁴ De lege ferenda by bylo možné uvažovat o tom, zda by i předmět plnění a cena plnění neměly spadat pod přímo posuzovaná ujednání. V praxi toto omezení často vylučuje přezkum těch nejzásadnějších ujednání, která jsou obsažena ve spotřebitelských smlouvách.

Jedná se tedy o (limitovanou) obsahovou kontrolu smluvních ujednání, která je založena na zkoumání konkrétních okolností jednotlivých případů. Umožňuje příslušným orgánům zohlednit specifika konkrétního případu. § 1812 odst. 2 OZ doplňuje, že „k ujednáním odchylujícím se od ustanovení zákona stanovených k ochraně spotřebitele se nepřihlíží.“ To platí i v případě, že se spotřebitel vzdá zvláštního práva, které mu zákon poskytuje. Občanský zákoník dále stanovuje demonstrativní výčet ujednání, která jsou považována za automaticky zakázaná, např. omezení práva na náhradu újmy, vyloučení práva na odstoupení, aj.⁵⁵ Výše uvedené představuje přímý zásah do autonomie smluvních stran.

„Smyslem ustanovení je ochrana spotřebitelů proti zneužívání moci podnikateli, především v případě jednostranně formulovaných typových smluv, a proti nepřiměřenému omezení práv spotřebitelů. Jde o ochranu před nepoctivým jednáním podnikatele. Důraz je kladen na transparentnost jednání podnikatele jako předpoklad svobodného rozhodnutí spotřebitele. Cílem není dosažení rovného postavení stran, pokud jde o práva a povinnosti stran (předpokladem je pouze významná nerovnost v právech a povinnostech, navíc pouze ve spojení

⁵⁴ Tichý, L. Nepřiměřená ustanovení ve spotřebitelských smlouvách (Hodnocení Návrhu horizontální směrnice) in Tichý, L. Večl, T. Vývoj evropského spotřebitelského práva (k návrhu směrnice o právech spotřebitele). Praha: Univerzita Karlova v Praze, 2009, ISBN 978-80-904209-4-6, 55-56 s.

⁵⁵ § 1814 občanského zákoníku.

s porušením požadavku přiměřenosti, nepřezkoumává se vzájemný poměr plnění).⁵⁶

Jak uvádí důvodová zpráva k občanskému zákoníku, „posouzení povahy nepřiměřených smluvních podmínek se nedotýká jen předmětu plnění nebo poměru mezi kvalitou zboží nebo služby; tyto okolnosti však mohou být vzaty v úvahu i při posuzování přiměřenosti nebo nepřiměřenosti jiných podmínek. V praxi to znamená, že je zapotřebí v první řadě posoudit rovnováhu práv a povinností smluvních stran. Pokud půjde o značnou nerovnováhu, je třeba zkoumat, zda jde o nerovnováhu v neprospěch spotřebitele a dále, zda je tato nerovnováha s ohledem na konkrétní okolnosti právního případu přiměřená nebo nepřiměřená.“⁵⁷ Výjimka ze zákazu nepřiměřených ujednání se vztahuje na případy, jichž bylo dosaženo individuálně, tedy nikoliv adhezním způsobem.

„Soudní dvůr EU v souvislosti s výkladem směrnice 93/13/EHS dovozuje, že pojem „významná nerovnováha“ v neprospěch spotřebitele je třeba posuzovat na základě analýzy vnitrostátních právních předpisů, které by se použily v případě neexistence dohody stran, aby bylo možné posoudit, zda a případně do jaké míry je právní postavení spotřebitele smlouvou zhoršeno ve srovnání s právním postavením, jaké by měl podle platné vnitrostátní právní úpravy, např. ujednání, že při odstoupení od smlouvy se nevrací plnění, se posuzuje k úpravě bezdůvodného obohacení jinak aplikované (srov. NS Cpjn 200/2013).“⁵⁸ Jedná se tedy o srovnání právního postavení spotřebitele s dispozitivní právní úpravou v případě odchýlení od takové úpravy. „Může jít i o srovnání smluvního ujednání s tím, že práva nejsou upravena vůbec, jestliže zde dispozitivní úprava zcela chybí.“⁵⁹ Přitom je nutné zohlednit prostředky, které mají orgány podle vnitrostátních právních předpisů k dispozici pro zabránění dalšímu používání nepřiměřených ujednání.

⁵⁶ Hulmák, M. a kol.: Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). Komentář. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, ISBN 978-80-7400-287-8, 423 s.

⁵⁷ Důvodová zpráva k OZ: § 1813 - § 1815

⁵⁸⁻⁵⁹ Hulmák, M. a kol.: Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). Komentář. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, ISBN 978-80-7400-287-8, 426-427 s.

„Nejvyšší soud v některých případech analyzoval při zkoumání významné nerovnováhy, zda mají obdobné právo obě strany, např. pokud jde o promlčování nároků obou stran ve stejné lhůtě, poplatků za upomínku stejný pro obě strany, právo na zaplacení smluvní pokuty či délku výpovědní doby (srov. NS Cjpn 200/2013). Nezbytnost zkoumat rovnováhu v právech obou smluvních stran vyplývá nepřímo i z § 1814 písm. d) a i), kdy se přihlíží k tomu, zda právo mají obě strany, či pouze některá. Relevantní při zkoumání nepřiměřenosti ujednání je pouze významná nerovnováha spotřebitele. Konkrétní ujednání musí zhoršovat právní postavení spotřebitele.“⁶⁰

Je proto nutné zkoumat rozsah, v jakém dochází k odchýlení od zákonného rozsahu práv a povinností, v jakém jsou práva stran v nerovnováze, v jakém rozsahu dochází k nerovnováze vzájemných plnění obou stran. Soudní dvůr EU dovozuje,⁶¹ že při zkoumání významného nepoměru není nutné, aby konkrétní ujednání mělo s ohledem na částku dotčené transakce významný hospodářský dopad na spotřebitele.

Přiměřenost ujednání nemůže být přezkoumávána izolovaně, musí být zkoumána v souvislosti s dalšími ujednáními. „Nezbytnost zkoumat nerovnováhu v neprospěch spotřebitele s ohledem na další ujednání smlouvy je patrná v situacích, kdy došlo k významnému odchýlení od zákonné úpravy (ujednání něčeho, co ze zákona nevyplývá) v neprospěch spotřebitele, ale zároveň i podnikatele. Neprospěch pro spotřebitele byl reálně kompenzován ujednáním v jeho prospěch. Přestože došlo k podstatnému odchýlení od zákonného stavu, práva a povinnosti stran jsou reálně v rovnováze (nelze říci, že k ujednáním v jeho neprospěch se nebude přihlížet, zatímco k vyvažujícím ujednáním v jeho prospěch ano).“⁶²

Z výše uvedeného tedy vyplývá, že relevantním při zkoumání přiměřenosti ujednání je podstatné kritérium nerovnováhy v právech a povinnostech

⁶⁰ Hulmák, M. a kol.: Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). Komentář. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, ISBN 978-80-7400-287-8, 426-427 s.

⁶¹ Viz Rozsudek SDEU ze dne 16. 1. 2014, „Constructora Principado SA proti José Ignacio Menéndez Álvarez“ C-226/12

⁶² Hulmák, M. a kol.: Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). Komentář. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, ISBN 978-80-7400-287-8, 427 s.

v neprospěch spotřebitele. Konkrétní ujednání musí tedy zhoršovat postavení spotřebitele.

2.3.3. Zvláštní výklad ve prospěch spotřebitele

V případě možnosti vyložit obsah smlouvy různými způsoby je s ohledem na § 1812 OZ nutné použít výklad pro spotřebitele nejpříznivější, a zároveň je v něm upraveno, že se nepřihlíží k ujednáním odchylovajícím se od ustanovení zákona stanovených k ochraně spotřebitele. „To platí i v případě, že se spotřebitel vzdá zvláštního práva, které mu zákon poskytuje.“⁶³

„Při výkladu spotřebitelských smluv se vychází z toho, že rozhodující vliv na obsah smlouvy má podnikatel. Aplikuje se proto modifikované pravidlo contra proferentem.“⁶⁴ Jedná se o výkladové pravidlo vedle pravidel obecných obsažených v § 555 OZ. V případě, že použitý výraz připouští různý výklad, vyloží se v pochybnostech k tíži toho, kdo výrazu použil jako první. Avšak v tomto ustanovení chybí vazba na skutečnost, že ten, kdo zpravidla předkládá podmínky smlouvy, je podnikatel. Uvedené pravidlo by tedy šlo aplikovat bez zkoumání toho, kdo podmínky předložil, ale kdo použil sporný výraz jako první.

Zde se projevuje výše zmíněná modifikace pravidla contra proferentem, „pokud podnikatel prokáže, že sporný obsah smlouvy je výsledkem činnosti spotřebitele, nemělo by být aplikováno.“⁶⁵ Jedná se o zvláštní pravidlo, z něhož vyplývá relativní kogentnost ustanovení, která jsou přijata specificky k ochraně spotřebitele. Původ tohoto pravidla „je nutné hledat v právu EU, např. čl. 25 směrnice č. 2011/83/EU, podle něhož všechny smluvní podmínky, na jejichž základě pozbývají práva zaručená touto směrnicí přímo nebo nepřímo platnost nebo jsou omezena, nejsou pro spotřebitele závazné.“⁶⁶

Spotřebitel sám nemůže zvláštní práva, která zákon spotřebiteli poskytuje, omezit ani jednostranným právním jednáním. „Zákon stanoví, že se k ujednání nebo vzdání práva nepřihlíží. Soud je povinen z úřední povinnosti zkoumat, zda k ujednání či vzdání přihlédně, či ne. Na rozdíl od nepřiměřených ujednání

⁶³ § 1812 občanského zákoníku

⁶⁴⁻⁶⁶ Hulmák, M. a kol.: Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). Komentář. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, ISBN 978-80-7400-287-8, 417-421 s.

podle § 1815 OZ zde občanský zákoník nedává možnost soudu k takovému ujednání či vzdání přihlédnout, jestliže se jich dovolává spotřebitel. Logika věci by nasvědčovala, že by měl mít stejnou možnost i zde, ledaže je zde jiný zájem než ochrana jedné smluvní strany. Pokud odchýlení nebude svou intenzitou naplňovat požadavky § 1813 OZ nebo § 1814 OZ, je nutné se ptát, proč by měl mít spotřebitel tuto možnost u závažnějšího jednání, a nikoliv u méně závažného. Jestliže je to možné u závažnějšího, tím spíše by to mělo být možné podle § 1812 odst. 2 OZ. Nepřipuštěním této možnosti zákonodárce vyjádřil veřejný zájem na dodržování norem, které přijal zvláště k ochraně spotřebitele. Nevyloučil však zohlednění vůle spotřebitele při zkoumání prospěšnosti takového ujednání ani následné dispozice s nároky spotřebitele, např. prominutí dluhu či narovnání.⁶⁷ Občanský zákoník tedy takto upravuje situace, kdy přicházejí v úvahu více než dva různé výklady.

2.3.4. Právo na odstoupení od smlouvy

„Právo na odstoupení od smlouvy lze považovat za jeden z centrálních aspektů evropského spotřebitelského práva, patří k základní materii komunitárního (dnes již unijního) práva a jádru spotřebitelské ochrany. Vývoj práva na odstoupení započal v roce 1985 přijetím směrnice 85/577/EHS z 20. 12. 1985 na ochranu spotřebitele v případě smluv uzavíraných mimo provozní prostory.⁶⁸ Od té doby právo na odstoupení široce prostoupilo evropskou legislativou.⁶⁹

„Spotřebitel může odstoupit od smlouvy stejně jako jiná smluvní strana pouze ze sjednaných nebo v zákoně uvedených důvodů. Zvýšený zájem na ochraně spotřebitele vedl v odůvodněných případech vyvolaných zvláštními okolnostmi sjednávání smlouvy či možnými dlouhodobými nebo finančními důsledky k posílení jeho postavení rozšířením možností odstoupení od smlouvy.“⁷⁰ Zákon dává spotřebiteli právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu v případech

⁶⁷ Hulmák, M. a kol.: Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). Komentář. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, ISBN 978-80-7400-287-8, 417-421 s

⁶⁸ Srov. Hulmák, M. a kol.: Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). Komentář. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, ISBN 978-80-7400-287-8, 496-498s.

⁶⁹ Viz např. Směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, 2002/65/ES, 2008/122/ES

⁷⁰ Hulmák, M. a kol.: Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). Komentář. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, ISBN 978-80-7400-287-8, 496-500 s.

uzavření smlouvy prostřednictvím prostředků komunikace na dálku, v případech uzavření smlouvy mimo obvyklé obchodní prostory a v případě uzavření smlouvy o spotřebitelském úvěru.

V § 1818 OZ je upraveno právo na odstoupení spotřebitele od smlouvy, které nestanoví „zákonné důvody, kdy spotřebitel může odstoupit od smlouvy, ale v návaznosti na další ustanovení stanoví obecně některé podmínky pro takové odstoupení. Jde o obecnou úpravu podmínek odstoupení od smlouvy, které umožňuje spotřebiteli úprava smluv uzavíraných se spotřebitelem. Úprava (...) nedopadá na případy, kdy právo spotřebitele odstoupit od smlouvy vyplývá ze smlouvy, z obecné úpravy závazků nebo úpravy konkrétního smluvního typu. Nedopadá automaticky na možnosti odstoupení od smlouvy, které nabízí spotřebiteli jiné právní úpravy přijaté k jeho ochraně“, ⁷¹ např. právo na odstoupení dle § 11 zákona č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů (dále též „zákon o spotřebitelském úvěru“ či „ZSÚ“).

Institut práva na odstoupení umožňuje spotřebiteli v určitých případech odstoupit, aniž by musel být naplněn konkrétní důvod pro odstoupení od smlouvy. Je tedy pouze na vůli spotřebitele, zda toto právo využije a z tohoto hlediska odstoupení od smlouvy ani žádný důvod obsahovat nemusí. Spotřebiteli nesmí být právo na odstoupení jakkoliv na újmu a s jeho uplatněním nesmí být spojena sankce ani žádný jiný negativní důsledek. „Možnost odstoupit od smlouvy nelze spojit se zvláštní povinností plnění, ať už ji strany nazvou jakkoliv, např. smluvní pokuta (§ 2048), odstupné (§ 1992), závdavek (§ 1809) nebo jinak. Je jedno, zda se má jednat o plnění podnikateli, nebo třetí osobě.“⁷²

Z druhé věty § 1818 OZ vyplývá, že „lhůty k odstoupení od smlouvy se chovají jako procesní lhůty. K zachování lhůty pro odstoupení od smlouvy stačí proto odeslání odstoupení od smlouvy. To má význam především tehdy, jestliže dochází k jednání mezi nepřítomnými subjekty.“⁷³ Důkazní břemeno ohledně zachování lhůty a zároveň ohledně doručení odstoupení od smlouvy má ten, kdo se odstoupení od smlouvy dovolává, zpravidla tedy spotřebitel. Lhůta

⁷¹⁻⁷³ Hulmák, M. a kol.: Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). Komentář. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, ISBN 978-80-7400-287-8, 496-500 s.

práva na odstoupení obecně činí 14 dní, přičemž v § 1829 - § 1837 OZ je obsažena zvláštní úprava práva na odstoupení od smlouvy pro smlouvy uzavírané distančním způsobem a smlouvy uzavírané mimo obchodní prostory v § 1846 - § 1850 OZ pro smlouvy o finančních službách, v § 1861 - § 1867 OZ pro „timesharingové“ smlouvy, dále také je právo na odstoupení upraveno v § 11 a § 17b zákona o ochraně spotřebitele, kterým se budu níže podrobněji věnovat.

3. Instituce poskytující ochranu klientovi finančních služeb

K tomu aby ochrana klienta finančních služeb mohla být skutečně efektivní a účinná, musí být zajištěna institucemi s dostatečnými pravomocemi a právními nástroji, které poskytují dostatečnou právní jistotu pro obě strany vztahu, tedy klienta i poskytovatele finančních služeb. V následující kapitole se stručně zaměříme na jednotlivé instituce, které se podílejí na této ochraně či vytváří podmínky pro její fungování, tedy zejména Ministerstvo financí České republiky, Česká národní banka, Česká obchodní inspekce a v neposlední řadě také Kancelář finančního arbitra, které bych chtěl věnovat zvýšenou pozornost jakožto správnímu orgánu s pověřením výkonu pravomocí v oblasti veřejnoprávní ochrany klienta finančních služeb.

3.1. Ministerstvo financí

Ministerstvo financí České republiky (dále jen „Ministerstvo financí“) bylo zřízeno zákonem České národní rady č. 2/1969 Sb. o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, v platném znění (dále jen „kompetenční zákon“). Působnost ministerstva financí je vymezena následovně: „ministerstvo financí je ústředním orgánem státní správy pro státní rozpočet republiky, státní závěrečný účet republiky, státní pokladnu České republiky, finanční trh, regulaci vydávání elektronických peněz a *ochranu zájmů spotřebitelů na finančním trhu* s výjimkou výkonu dohledu nad finančním trhem v rozsahu působnosti České národní banky, pro zavedení jednotné měny euro na území České republiky, pro platební styk, daně, pojistné na důchodové spoření, poplatky a clo, finanční hospodaření, finanční kontrolu, přezkoumání hospodaření územních samosprávných celků, účetnictví, audit a daňové poradenství, věci devizové včetně pohledávek a závazků státu vůči zahraničí, ochranu zahraničních investic, pro tomboly, loterie a jiné podobné hry, hospodaření s majetkem státu, privatizaci majetku státu, příspěvek ke stavebnímu spoření a státní příspěvek na penzijní připojištění, ceny a pro činnost zaměřenou proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a vnitrostátní koordinaci při uplatňování mezinárodních sankcí za účelem udržování mezinárodního míru a bezpečnosti, ochrany základních lidských práv a boje proti terorismu, posuzuje dovoz

subvencovaných výrobků a přijímá opatření na ochranu proti dovozu těchto výrobků.⁷⁴ V neposlední řadě Ministerstvo financí spolu s Českou národní bankou připravuje a předkládá vládě návrhy zákonů v oblasti měny a peněžního oběhu a návrhy zákonů týkajících se České národní banky. Ministerstvo financí také zajišťuje členství v mezinárodních finančních institucích, např. Organizaci pro hospodářskou spolupráci a rozvoj (OECD), Evropské unii a dalších mezinárodních hospodářských seskupeních, pokud toto členství nepřisluší výlučně České národní bance.

S ohledem na rozsah působnosti Ministerstva financí má jeho činnost ve velké míře vliv na celou společnost. Z pohledu této práce je zajímavé především to, jak se projevuje jeho činnost z hlediska veřejnoprávní ochrany klienta finančních služeb neboli také slovy zákona „ochrany zájmů spotřebitelů na finančním trhu.“ To odpovídá pojetí klienta finančních služeb, jak jsem ho výše vymezil. Ministerstvo financí příkládá ochraně spotřebitele na finančním trhu velkou váhu a považuje ho za jeden z cílů regulace finančního trhu.⁷⁵ Spotřebitel na finančním trhu je ve vztahu k poskytovatelům finančních služeb, fakticky „slabší“ stranou a pro zajištění efektivnějšího fungování trhu a omezení negativních sociálních jevů je potřebné spotřebitele chránit. Podle literatury a zahraničních zkušeností⁷⁶ patří mezi konkrétní důvody, proč je potřebné finanční trh regulovat a spotřebitele trvale a účinně chránit zejména selhání trhu, otázky distributivní spravedlnosti a nastavení společenských hodnot.

„Ve světě neexistuje jeden univerzální koncept ochrany spotřebitele, systém regulace finančního trhu a ochrany spotřebitele se v každé zemi snaží řešit adekvátně v kontextu podmínek dané země. Nejvýznamnějším důvodem pro ochranu spotřebitele jsou selhání trhu, mezi které s největším dopadem na spotřebitele je řazena informační asymetrie. 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

⁷⁴ § 4 kompetenčního zákona

⁷⁵ Ministerstvo financí ČR – Rámcová politika ministerstva financí v oblasti ochrany spotřebitele na finančním trhu, 2007, 6 s.

⁷⁶ např. CARTWRIGHT, Peter. Consumer protection in financial services. Boston: Kluwer Law International, 1999, ISBN 9041197176, 8 s.

své zájmy.⁷⁷ Ideální cíl, který si Ministerstvo financí stanovilo v oblasti ochrany spotřebitele na finančním trhu, je dosažení 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 možnostem, a má možnost efektivně prosazovat a chránit své zájmy a práva“.⁷⁸

3.2. Česká národní banka

Česká národní banka je ústřední bankou České republiky a orgánem vykonávajícím dohled nad finančním trhem. ČNB jako nezávislá instituce pečuje o cenovou stabilitu, dohlíží na finanční systém, podporuje jeho vyvážený rozvoj a zajišťuje hladký oběh peněz a plynulý platební styk.

Česká národní banka je podle zákona č. 6/1993 Sb., o České národní bance (dále jen „zákon o ČNB“), orgánem dohledu nad dodržováním pravidel ochrany spotřebitele na finančním trhu nad vybranými subjekty. ČNB však může dohlížet na ochranu spotřebitele pouze u těch subjektů, nad nimiž je povinna vykonávat dohled podle zákona o ČNB. U subjektů, které nepodléhají jejímu dohledu (např. většina nebankovních poskytovatelů spotřebitelských úvěrů, finanční poradci), vykonává dozor nad dodržováním výše uvedených pravidel Česká obchodní inspekce. Subjekty podléhající dozoru ze strany ČNB jsou: banky a pobočky zahraničních bank, spořitelní a úvěrní družstva, obchodníci s cennými papíry, investiční zprostředkovatelé, pojišťovny, penzijní fondy, pojišťovací zprostředkovatelé, samostatní likvidátoři pojistných událostí, směnárny a některé další finanční instituce.

ČNB je pověřena výkonem dohledu „nad dodržováním povinností stanovených občanským zákoníkem pro uzavírání smluv o finančních službách uzavíraných na dálku, nad dodržováním povinností zákazu používání nekalých obchodních praktik a nad dodržováním povinností při sjednávání spotřebitelského úvěru,⁷⁹ a to osobami, které svou činnost provádí na základě povolení, licence

⁷⁷⁻⁷⁸ Ministerstvo financí ČR – Rámcová politika ministerstva financí v oblasti ochrany spotřebitele na finančním trhu, 2007, 6-10 s.

⁷⁹ § 44a zákona o ČNB

nebo registrace ČNB. Další pravomoci ČNB upravuje také § 23 zákona o ochraně spotřebitele, podle kterého vykonává dohled v oblasti ochrany spotřebitele nad dodržováním: zákazu používání nekalých obchodních praktik, zákazu diskriminace spotřebitele, povinností a pravidel pro informování o ceně služeb a způsobu jejich stanovení, povinností pro uzavírání smluv o finančních službách uzavíraných na dálku, informačních povinností ze strany poskytovatelů platebních služeb a povinností stanovených zákonem o spotřebitelském úvěru.

„V rámci výkonu těchto pravomocí ČNB přijímá podněty, stížnosti od spotřebitelů, odpovídá na kvalifikované dotazy, publikuje výkladová stanoviska a provádí kontroly u dohlížených finančních institucí. Dohled nad ochranou spotřebitele je soustředěn na jednání podnikatelů se spotřebiteli, dostatečnost poskytovaných informací a dostatek odborné péče při poskytování finančních služeb.“⁸⁰

3.3. Česká obchodní inspekce

Česká obchodní inspekce (dále též „ČOI“) je dalším orgánem státní správy působícím na úseku ochrany spotřebitele. Je organizačně podřízena Ministerstvu průmyslu a obchodu.⁸¹ Byla ustanovena zákonem č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci (dále jen „zákon o ČOI“) a stala se nástupnickou organizací bývalé Státní obchodní inspekce. ČOI, v jejímž čele stojí ústřední ředitel, který je jmenován a odvoláván ministrem průmyslu a obchodu, se člení na ústřední inspektorát a jemu podřízené inspektoráty.⁸² Věcná působnost ČOI v nejširším smyslu je výkon dozoru na úseku ochrany spotřebitele, která je stanovena zákonem o ČOI a dalšími zvláštními zákony. Činnost České obchodní inspekce spočívá v kontrole a dozoru nad právníky a fyzickými osobami prodávajícími nebo dodávajícími výrobky a zboží na vnitřní trh, poskytujícími služby nebo vyvíjejícími jinou podobnou činnost na vnitřním trhu, poskytujícími spotřebitelský úvěr, pokud podle zvláštních právních předpisů nevykonává dozor jiný správní úřad.⁸³ Dále také zajišťuje veřejně dostupné poradensko-informační

⁸⁰ Informace zveřejněné ČNB, dostupné na <http://www.cnb.cz/cs/spotrebitel/>

⁸¹ § 13, odst. 5 kompetenčního zákona

⁸² § 1 odst. 1 zákona o ČOI

⁸³ § 2 zákona o ČOI

služby v sídlech jednotlivých inspektorátů. Dotazy či podněty spotřebitelů jsou řešeny odbornými pracovníky v rámci jednotlivých oddělení.

Zákon o ČOI stanovuje postup procesu kontroly, který spočívá ve zjištění a hodnocení skutkového stavu, který může vést k uplatnění sankcí či nápravných opatření. V případě nápravných opatření se jedná o specifickou skupinu oprávnění, která jsou navázána na výkon kontroly. Můžeme je rozdělit na obecné a specifické. Obecným nápravným opatřením ČOI je právo vyžadovat odstranění nedostatků, jejich příčin a škodlivých následků ve stanovené lhůtě a uložit nebo navrhnout opatření k jejich odstranění, popř. ukládání jiných opatření podle zákona o ČOI či zvláštních právních předpisů. Do skupiny specifických nápravných prostředků náleží oprávnění ČOI uložit výše uvedeným osobám povinnost. Ta může spočívat v určitém jednání nebo pokynu zdržet se určitého jednání. Obecné prostředky bez konkrétní vazby na specifické nápravné opatření není možné uložit, přičemž se tyto prostředky vzájemně prolínají a dohromady tvoří donucovací systém ČOI.

Přestože ČOI rozhoduje ve správním řízení a její činnost má veřejnoprávní povahu, přijde do styku s ustanoveními OZ v mnoha oblastech, kupříkladu pokud jde o ustanovení týkajících se nekalých či klamavých obchodních praktik. ČOI dále dozoruje nad dodržováním informační povinnosti podnikatelů (např. § 1811, 1843 OZ), kontroluje dodržování i některých dalších ustanovení občanského zákoníku (např. § 1816, § 1841 OZ). Výkon dozoru ČOI je rozšířen dalšími předpisy, z hlediska klienta finančních služeb je významný především zákon o spotřebitelském úvěru. Zde lze mj. vidět, jak se úprava předpisů soukromého a veřejného práva prolíná, resp. předpisy veřejného práva odkazují na instituty práva soukromého, bez čehož by byla samotná veřejnoprávní úprava neaplikovatelná nebo by postrádala smysl.

4. Právní předpisy upravující ochranu klientů finančních služeb v českém právním řádu

V této části práce bych chtěl stručně shrnout vybrané právní předpisy, ve kterých je upravena veřejnoprávní ochrana klienta finančních služeb, nebo se jí alespoň dotýkají. Ta je obsažena v množství právních předpisů a je dosti atomizovaná. Pro lepší uchopení je můžeme rozdělit na právní předpisy průřezové a právní předpisy sektorové. Průřezové právní předpisy obsahují poměrně ucelenou úpravu týkající se ochrany spotřebitele typu občanský zákoník či jsou na tuto oblast přímo zaměřené, kam lze zařadit zákon o ochraně spotřebitele. Sektorové právní předpisy pak obsahují jednotlivá ustanovení, instituty či nepřímá pravidla pro jednání podnikatelů a poskytují širší rámec pro ochranu spotřebitele finančních služeb.

Pro určení jednotlivých oblastí ochrany klienta finančních služeb můžeme využít výše zmíněné ustanovení o finančních službách dle § 1841 OZ, kde se smlouvou o finanční službě „rozumí každá spotřebitelská smlouva týkající se bankovní, úvěrové, platební nebo pojistné služby, smlouva týkající se penzijního připojištění, směny měn, vydávání elektronických peněz a smlouva týkající se poskytování investiční služby nebo obchodu na trhu s investičními nástroji.“ V tomto ustanovení jsou v podstatě věcně vymezeny oblasti ochrany klienta finančních služeb, přičemž není podstatné, zda činnost konkrétního subjektu spadá pod regulaci zvláštního zákona, ale povaha služby, kterou poskytuje. Ve všech případech jde o službu poskytovanou podnikatelem spotřebiteli, nikoliv naopak. Většina z těchto typů finančních služeb je upravena zvláštními předpisy.⁸⁴ Cílem mé práce není

⁸⁴ Oblast bankovních služeb: zákon č. 21/1992 Sb., o bankách, zákon č. 96/1993 Sb., o stavebním spoření k a státní podpoře stavebního spoření, zákon č. 87/1995, o spořitelních a úvěrních družstvech

Oblast úvěrů: zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů

Oblast platební služeb: : zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku

Oblast pojistných služeb: mj. § 2758 až § 2872 OZ, zákon č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví, aj.

Oblast kapitálového trhu: : zákon č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, zákon k č. 240/2013 Sb., o investičních společnostech a investičních fondech, aj.

Oblast směny měn: Zákon č. 277/2013 Sb., o směnářské činnosti

Oblast penzijního připojištění: Zákon č. 42/1994 Sb., o penzijním připojištění se státním příspěvkem a o změnách některých zákonů souvisejících s jeho zavedením

povrchní popis jednotlivých předpisů a vzhledem k omezenému rozsahu tak především nastíním jednotlivé instituty rozsáhlé právní úpravy vztahující se k ochraně klienta finančních služeb, přičemž pozornost zaměřím na oblast mně nejbližší, tj. právní úpravu spotřebitelských úvěrů.

4.1. Průřezové právní předpisy

4.1.1. Občanský zákoník a klient finančních služeb

Výše jsem rozvedl obecná ustanovení a nástroje občanského zákoníku vztahujících se k ochraně spotřebitele, resp. slabší strany. V této kapitole se zaměřím na ustanovení o smlouvách uzavíraných distančním způsobem, konkrétně na úpravu finančních služeb dle § 1841-1851 OZ. Výše jsem vymezil pojem spotřebitele i finanční služby, kde jsem uvedl, že občanský zákoník nevymezuje finanční službu samotnou, ale smlouvu o finanční službě. Jedná se o spotřebitelskou smlouvu, ve které spotřebitel uzavírá smlouvu s poskytovatelem finančních služeb.⁸⁵ Nejde o samostatný smluvní typ, ale o zvláštní úpravu vůči jednotlivým smluvním typům. Ve vztahu k obecným ustanovením zavírání smluv distančním způsobem a závazky ze smluv uzavíraných mimo obchodní prostory dle § 1820 až 1840 OZ, se jedná o zvláštní úpravu, pokud jde o spotřebitelské smlouvy o finančních službách uzavíraných na dálku.⁸⁶ Ustanovení OZ o finančních službách se použije výhradně na smlouvy uzavřené

⁸⁵ Jedná se o spotřebitelské smlouvy „týkající se bankovní, úvěrové, platební nebo pojistné služby, smlouva týkající se penzijního připojištění, směny měn, vydávání elektronických peněz a smlouva týkající se poskytování investiční služby nebo obchodu na trhu s investičními nástroji.

⁸⁶ „V § 1820 až 1840 je provedena směrnice 2011/83/EU. V § 1841 až 1851 pak směrnice 2002/65/ES. Obě směrnice mají vymezenou svou působnost. Ta se nepřekrývá, protože v čl. 3 odst. 3 písm. d) směrnice 2011/83/EU ze své působnosti finanční služby vylučuje. Zákonodárce při provádění směrnice 2011/83/EU její působnost rozšířil, např. v § 1811 odst. 2 nebo tím, že v § 1840 finanční služby z působnosti právní úpravy nevyloučil. Úprava finančních služeb v § 1841 a násl. tak není výlučnou úpravou spotřebitelských smluv o finančních službách, ale úpravou zvláštní k obecné úpravě v § 1820 a násl., pokud jde o spotřebitelské smlouvy o finančních službách uzavíraných na dálku. To má několik projevů.“ Hulmák, M. a kol.: Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). Komentář. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, ISBN 978-80-7400-287-8, 596-597 s.

pomocí prostředků komunikace na dálku.⁸⁷ Jedná se o komunikační prostředek, který umožňuje uzavřít smlouvu bez současné fyzické přítomnosti stran.⁸⁸

V § 1843 - §1845 OZ je upravena a rozvedena informační povinnost ve vztahu ke klientovi finančních služeb. Podnikatel je povinen v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy nebo před tím, než spotřebitel učiní závaznou nabídku, sdělit spotřebiteli informace dle obecné informační povinnosti dle § 1811 odst. 2 OZ a další informace, např. celkovou cenu poskytované služby, právo na odstoupení od smlouvy ve lhůtě čtrnácti dnů, možná rizika mimo kontrolu podnikatele spojená s poskytovanou finanční službou, aj.⁸⁹ Nesplnění informační povinnosti může mj. vést ke vzniku práva na náhradu újmy, uzavřená smlouva či její ustanovení mohou být neplatné nebo by mohlo být takovéto jednání posouzeno jako klamavá obchodní praktika. Informační povinnost je splněna sdělením všech údajů dle § 1843 - §1845 OZ a až od tohoto momentu běží čtrnácti denní lhůta k odstoupení od smlouvy. V případě poskytnutí klamavých údajů podnikatelem „má spotřebitel právo od smlouvy odstoupit do tří měsíců ode dne, kdy se o tom dozvěděl nebo dozvědět měl a mohl.“⁹⁰

Z možnosti odstoupení od smlouvy dle § 1846 OZ jsou vyloučeny všechny smlouvy o finančních službách, kdy je „cena finančních služeb závislá na pohybech cen na finančních trzích, které podnikatel nemůže ovlivnit (...), nebo se jedná o smlouvu o cestovním pojištění nebo o pojištění zavazadel nebo o podobném krátkodobém pojištění s pojistnou dobou kratší než jeden měsíc.“⁹¹ V případě, že je se smlouvou o finanční službě spojená jiná smlouva uzavíraná také distančním způsobem, ruší se odstoupením od smlouvy i závazek vzniklý ze spojené smlouvy. Odstoupením od smlouvy se ruší závazek od svého počátku a strany jsou si povinny vrátit plnění.⁹²

Zde se uplatňuje výjimka uvedená zakotvená § 1849 OZ, která zakládá právo podnikatele požadovat zaplacení ceny za službu již skutečně poskytnutou,

⁸⁷ § 1842 občanského zákoníku

⁸⁸ Na smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory se použije úprava dle § 1820 OZ a násl.

⁸⁹ § 1843 občanského zákoníku

⁹⁰ § 1846 odst. 2 občanského zákoníku

⁹¹ § 1847 občanského zákoníku

⁹² § 1850 občanského zákoníku

cena však nesmí být nepřiměřená rozsahu poskytnuté služby. Toto právo podnikateli nevznikne, pokud začal plnit před uplynutím lhůty pro odstoupení bez souhlasu spotřebitele. Občanský zákoník předvídal i situaci, kdy podnikatel poskytne finanční službu spotřebiteli bez výslovné objednávky. Spotřebiteli logicky v takovém případě nevznikají žádné povinnosti. „Smyslem § 1851 je zabránit vzniku závazků spotřebitele jenom v důsledku jeho nečinnosti nebo jiného konkludentního jednání v reakci na poskytnuté plnění.“⁹³

Občanský zákoník obsahuje i další ustanovení ve vztahu ke klientovi finančních služeb. Chtěl bych především zmínit možnost jednostranné změny obchodních podmínek dle § 1752 OZ, výhradu změny okolností dle § 1765 OZ, dále ustanovení o neúměrném zkrácení dle § 1793 OZ, lichva dle § 1796 OZ či zákaz „ultra duplum“ obsažený v 1805 odst. 2 OZ.⁹⁴

4.1.2. Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele

Zákon o ochraně spotřebitele představuje jeden ze základních veřejnoprávních předpisů zaměřených na ochranu spotřebitele a stanovuje podmínky podnikání důležité pro ochranu spotřebitele, dále upravuje činnost veřejné správy v oblasti ochrany spotřebitele a práva povinnosti jednotlivých spotřebitelů, sdružení spotřebitelů nebo jiných právnických osob založených k ochraně spotřebitele. Dle § 1 odst. 3 se zákon o ochraně spotřebitele „vztahuje na nabízení a prodej výrobků a na nabízení a poskytování služeb v případech, kdy k plnění dochází na území České republiky. Na ostatní případy se vztahuje tehdy, souvisí-li plnění s podnikatelskou činností provozovanou na území České republiky.“

⁹³ Hulmák, M. a kol.: Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). Komentář. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, ISBN 978-80-7400-287-8, 628 s.

⁹⁴ Tzn. situaci, kdy věřitel bez rozumného důvodu otálí s uplatněním práva na zaplacení dluhu tak, že se úroky rovnají jistině (tedy v případě, že se částka, kterou by měl dlužník spolu s úrokem věřiteli uhradit, zdvojnásobí), nemá právo požadovat další úroky. Uvedené opatření má motivovat věřitele k tomu, aby nebyl ve vymáhání své pohledávky liknavý a nezatížil úroky dlužníka více, než sama jistina. Jde o projev staré právní zásady, která věřiteli zakazuje, aby pozdržel vymáhání dluhu do doby, kdy úroky přerostou dluh hlavní.

Službou se dle zákona o ochraně spotřebitele rozumí jakákoliv podnikatelská činnost, která je určena k nabídce spotřebiteli, s výjimkou činností upravených zvláštními zákony, kde se dozor nad ochranou spotřebitele svěřuje profesním sdružením nebo jiným orgánům státní správy,⁹⁵ a zároveň stanovuje, že ustanovení zvláštních předpisů týkající se poskytování služeb, nejsou tímto zákonem dotčena. Ze znění zákona není zcela jasné, v jakém rozsahu a do jaké míry se vztahuje na klienta finančních služeb, avšak ČNB odkazuje na ZOS jako na jeden z předpisů zajišťující ochranu klienta finančních služeb. To podporuje i fakt, že Česká národní banka vykonává dozor nad některými povinnostmi dle § 23 ZOS.

Definice spotřebitele dle ZOS je shodná s výše uvedeným vymezením, považuje tedy za spotřebitele fyzickou osobu, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání. Důležitost ZOS v rámci ochrany spotřebitele není dána jeho názvem ale zejména tím, že upravuje základní principy spotřebitelského práva – zásadu poctivosti prodeje výrobků a poskytování služeb, zákaz diskriminace spotřebitele, zákaz chování v rozporu s dobrými mravy, zákaz klamání spotřebitele a také zakotvuje informační povinnosti dodavatelů vůči spotřebitelům, která je zásadním nástrojem v oblasti ochrany spotřebitele.

Dozor nad dodržováním výše uvedených principů vykonává Česká obchodní inspekce,⁹⁶ pokud podle zvláštních právních předpisů nevykonává dozor jiný správní úřad. Avšak „u osob podléhajících (...) dohledu podle zákona upravujícího postavení a působnost České národní banky při výkonu činnosti, kterou tyto osoby vykonávají na základě povolení, licence nebo registrace České národní banky“ je také dozorovým orgánem Česká národní banka.⁹⁷ Dohled ČNB se vztahuje především na dodržování zákazu diskriminace spotřebitele, dodržování ustanovení o zákazu nekalých, klamavých a agresivních obchodních praktik, a povinnosti patřičným způsobem informovat o cenách. Česká národní banka tedy vykonává dozor, je-li poskytovatelem spotřebitelského úvěru klientům subjekt spadající pod dozor ČNB, těmi jsou zejména banky. Nebankovní poskytovatelé spadají do působnosti České obchodní inspekce. Jak ČOI, tak ČNB, v případě zjištění porušení

⁹⁵ § 2 odst. 1 písm. g) ZOS

⁹⁶ § 23 odst. 1 ZOS

⁹⁷ § 23 odst. 9. ZOS

právem chráněného zájmu, musí zahájit řízení za účelem nápravy, což je zásadním rozdílem oproti řízení před finančním arbitrem, které může být zahájeno pouze na návrh spotřebitele. V případě, že se finanční arbitr dozví o možném porušení zákona, měl by vzájemně spolupracovat s ostatními orgány veřejné správy v zájmu dobré veřejné správy.⁹⁸

Z hlediska klienta finančních služeb je významná úprava zájmových sdružení nebo profesních organizací za účelem ochrany spotřebitele a zakotvení jejich práv ve věcech ochrany práv spotřebitelů. Jedná se zejména „o právo činit podněty státním orgánům a podávat návrhy soudu na zahájení řízení o zdržení se protiprávního jednání porušujícího práva spotřebitelů, za předpokladu, že návrh podá sdružení, v jehož stanovách je uveden jako cíl ochrana spotřebitele nebo subjekt uvedený v seznamu osob oprávněných k podání žalob na zdržení se protiprávního jednání v oblasti ochrany práv spotřebitelů, aniž je dotčeno právo soudu přezkoumat, zda návrh na zahájení řízení byl podán oprávněným subjektem. Seznam oprávněných osob je veden Komisí Evropských společenství a je zveřejňován v Úředním věstníku Evropské unie.“⁹⁹ Orgány veřejné správy, které obdrží podnět od oprávněných, jsou „povinny informovat sdružení nebo profesní organizace, jež mají oprávněný zájem na ochraně spotřebitele, o jejich vyřízení bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců od obdržení podnětu.“¹⁰⁰

4.2. Odvětvové právní předpisy

Jedním z hlavních odvětvových předpisů vztahujících se k ochraně klienta finančních služeb je zákon č. 21/1992 Sb., o bankách (dále též „ZoB“), který upravuje podmínky podnikání v bankovním sektoru. Bankou je podle ZoB akciová společnost se sídlem v České republice, která přijímá vklady od veřejnosti a poskytuje úvěry, přičemž k výkonu této (základní bankovní) činnosti jí byla udělena bankovní licence. Banky samozřejmě mohou provozovat i další činnosti jako např. investování do cenných papírů na vlastní účet, otvírání akreditivů,

⁹⁸ § 8 odst. 2 zákona, č. 500/2004 Sb., správní řád

⁹⁹ Ministerstvo financí České republiky - Ochrana spotřebitele při poskytování finančních služeb v ČR – přehled právní úpravy, 5 s.

¹⁰⁰ § 26 ZOS

atd.¹⁰¹ Za ustanovení týkající se ochrany klienta finančních služeb lze považovat především: informační povinnost,¹⁰² povinnost banky zachovávat bankovní tajemství a povinnost mlčenlivosti¹⁰³ či dle mého názoru, s ohledem na současnou vypjatou ekonomicko-politickou atmosféru napříč Evropskou unií a zhoršující s evropské i celosvětové bezpečnostní situaci, prostředek s největším praktickým dopadem na klienta finančních služeb, a tím je institut pojištění pohledávek z vkladů, který chrání vklady klientů v případě úpadku instituce.¹⁰⁴

Za klienta finančních služeb musíme vzít v potaz i členy spořitelních či úvěrových družstev dle zákona č. 87/1995, o spořitelních a úvěrních družstvech. Ten obdobně jako ZoB stanovuje informační povinnost, která spočívá v poskytnutí informací uchazečům ohledně skutečností souvisejících se vznikem členství a poskytnutí informací členům družstva (a v rámci veřejnoprávního dohledu ČNB) o hospodaření a jiných činnostech družstva. Také mají stejnou povinnost účastnit se na systému pojištění pohledávek z vkladů dle ZoB. Rovněž účastníci stavebního spoření jsou klienti finančních služeb, resp. spotřebitelé, jak jsem je výše vymezil. Za zmínku stojí § 5 zákona č. 96/1993 Sb., o stavebním spoření a státní podpoře stavebního spoření, upravující náležitosti smlouvy o stavebním spoření. Poskytovatelé stavebního spoření jsou stavební spořitelny (specializované banky) a z tohoto důvodu se přiměřeně vztahují povinnosti dle ZoB i na ně. Jádrem úpravy ochrany klienta finančních služeb v této oblasti je tedy obsaženo především v ZoB. I v dalších sektorech finančních služeb, např. platebních, pojistných, směnářských, penzijního připojištění či týkající se kapitálového trhu, je kladen důraz na informovanost klientů, na stanovení efektivního dohledu a v určitých případech založení pravomoci speciálního orgánu řešení sporů (finanční arbitr). Pravomoc finančního arbitra je také založena v oblasti spotřebitelských úvěrů, jejíž právní úpravu bych chtěl v následující podkapitole detailně rozvést.

¹⁰¹ § 1 odst. 3 ZoB

¹⁰² §11 ZoB

¹⁰³ §38 ZoB

¹⁰⁴ §41a - §41o ZoB

4.2.1. Zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru

V úvodu zákona o spotřebitelském úvěru zjistíme, že zpracovává příslušné předpisy Evropské unie¹⁰⁵ a jeho předmětem je úprava práv a povinností souvisejících s odloženou platbou, půjčkou, úvěrem nebo jinou obdobnou finanční službou poskytovanou nebo přislíbenou spotřebiteli věřitelem nebo zprostředkovatelem.¹⁰⁶ To vše ZSÚ souhrnně označuje za spotřebitelský úvěr a stanovuje náležitosti smluv, jimiž se sjednávají, upravují a deklarují další práva a povinnosti smluvních stran spojená s poskytnutím spotřebitelského úvěru. ZSÚ transponuje konkrétně směrnici Evropského parlamentu a Rady 2008/48/ES ze dne 23. dubna 2008 o smlouvách o spotřebitelském úvěru a o zrušení směrnice Rady 87/102/EHS.¹⁰⁷

Věcná působnost ZSÚ je definována demonstrativním výčtem smluvních typů. Ty jsou v §2 ZSÚ doplněny negativním výčtem finančních služeb, které přestože jsou spotřebitelským úvěrem, zákon se na ně nevztahuje, např. celková výše úvěru je nižší než 5000 Kč nebo vyšší než 1 880 000 Kč, úvěr poskytnutý zaměstnavatelem, aj. Toto ustanovení také vylučuje z působnosti zákona finanční službu poskytnutou pro účely bydlení, v níž je pohledávka věřitele zajištěna zástavním právem k nemovitosti. To je dle mého názoru nesystematické pojetí, nevidím zásadní

¹⁰⁵ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/48/ES ze dne 23. dubna 2008 o smlouvách o spotřebitelském úvěru a o zrušení směrnice Rady 87/102/EHS.

¹⁰⁶ § 1 zákona o spotřebitelském úvěru.

¹⁰⁷ V případě že by ZSÚ, neobsahoval odkaz na implementovaný předpis, představovalo by to nedostatečnou implementaci směrnice. „Tato povinnost není samoúčelná, ale představuje důležitý prvek ochrany spotřebitele, neboť mu zajišťuje orientaci v národním právu implementujícím právo EU, a umožňuje mu tak ověřit si, zda mu národní právní úprava poskytuje stejnou míru ochrany jako právo unijní. Zároveň usnadňuje práci všech, kteří jsou povoláni zákon aplikovat, neboť (...) jsou povinni směřovat k dosažení výsledku směrnice. Tuto povinnost konkretizoval Soudní dvůr EU ve svém rozsudku Von Colson. Vzhledem k tomu, že aplikace zákona o spotřebitelském úvěru je v ČR svěřena mimo soudy i správním orgánům (České národní bance, České obchodní inspekci - srov. § 19 SpotřÚ - a finančnímu arbitrovi - srov. § 1 FinArb), je vhodné připomenout, že Nejvyšší správní soud uznává ve své judikatuře za správné, pokud správní orgán při aplikaci zákona přihlédne ke směrnici, kterou zákon transponuje (srov. rozsudek NSS sp. zn. 2 As 93/2008)“ - Wachtlová, L., Slanina, J.: Zákon o spotřebitelském úvěru. Komentář. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2011, ISBN: 978-80-7400-118-5, 2 s.

rozdíl mezi klientem „spotřebitelského“ úvěru a „hypotečního“ úvěru. De lege ferenda by se dalo uvažovat o rozšíření věcné působnosti ZSÚ, zejména zvýšení limitu celkové výše úvěru a zahrnutí finančních služeb poskytnutých pro účely bydlení. To by mělo dopad i na rozšíření činnosti finančního arbitra, kterému by tím byla založena příslušnost k rozhodování sporů z hypotečních úvěrů.

ZSÚ dále obsahuje definice smluvních stran, tj. spotřebitele, shodně s tím jak jsem ho vymezil výše, věřitele a zprostředkovatele. Takto stanovuje podmínky, které určují, zda se jedná o spotřebitelský úvěr. Těmito podmínkami jsou v první řadě smluvní strany, tedy že se vždy na jedné straně vztahu musí vyskytovat spotřebitel a na druhé straně věřitel či zprostředkovatel (je tedy nerozhodné, zda se jedná o osobu fyzickou či právnickou i zda svou podnikatelskou činnost vyvíjí oprávněně či nikoli).¹⁰⁸ Věřitelem je osoba poskytující či nabízející spotřebitelský úvěr v rámci své podnikatelské činnosti či samostatného výkonu povolání. Zprostředkovatelem je taková osoba, která není věřitelem, jež však nabízí v rámci výkonu svého povolání či podnikatelské činnosti spotřebiteli uzavření smlouvy o spotřebitelském úvěru s věřitelem, případně ji jménem věřitele se spotřebitelem uzavírá nebo spotřebiteli takovou smlouvu uzavřít pomáhá.¹⁰⁹

Smlouva o spotřebitelském úvěru není samostatným smluvním typem. Je „průřezovou kategorií, která v sobě zahrnuje některé smlouvy z různých smluvních typů i smlouvy inominátní. Bude se tak jednat o smlouvu o půjčce a smlouvu o úvěru, které jsou výslovně uvedeny v § 1 SpotřÚ, ale také jiné obdobné finanční služby.“¹¹⁰ ZSÚ zároveň upravuje pouze některá práva a povinnosti se spotřebitelským úvěrem související. Další práva a povinnosti jsou určeny smlouvou uzavřenou mezi smluvními stranami, na která dopadají ustanovení příslušného právního předpisu (zpravidla občanského zákoníku) o smluvním typu, ke kterému smlouva náleží.

ZSÚ stanovuje informační oprávnění spotřebitele (jeden z hlavních nástrojů ochrany spotřebitele, kterému jsem se věnoval výše v obecné rovině).

¹⁰⁸ To potvrdil Nejvyšší správní soud v rozsudku ze dne 21. 9. 2007, 5 Afs 148/2006

¹⁰⁹ § 3 ZSÚ

¹¹⁰ Wachtlová, L., Slanina, J.: Zákon o spotřebitelském úvěru. Komentář. 1. vydání. Praha : C. H. Beck, 2011, ISBN: 978-80-7400-118-5, 3 s.

To je v souvislosti s poskytováním finančních služeb základním kamenem veřejnoprávní ochrany klienta finančních služeb. Jedná se např. o informace o celkové výši a době úvěru, o změnách úrokových sazeb apod. (další povinnosti jsou uvedeny v přílohách k ZSÚ). Povinnost poskytnout informace spotřebiteli se vztahuje na dobu jak před uzavřením smlouvy, tak na informace uvedené v samotné smlouvě a vztahuje se i na celkový průběh smluvního vztahu. Důsledkem nedodržení informační povinnosti (ve vztahu k samotné smlouvě) může nastat právní fikce, která pokládá spotřebitelský úvěr od počátku za úročený ve výši diskontní sazby. Tuto skutečnost musí spotřebitel uplatnit u svého věřitele, což v praxi přináší problém a ve většině případů to vede k podání podnětu České obchodní inspekci či návrhu finančnímu arbitrovi.

To je pro poskytovatele finančních služeb velkou motivací k tomu, aby informační povinnost plnili, jinak jim hrozí reálné riziko, že své služby budou poskytovat v podstatě „zdarma“, či se započtením administrativních nákladů na úvěr budou spíše tratit.¹¹¹ „Teoreticky si lze představit, že by věřitel, ve snaze obejít aplikaci sankce podle § 8 SpotřÚ, sjednal platbu za doplňkovou službu, kterou by podmínil poskytnutí úvěru a která by byla v nápadném nepoměru ke skutečné ceně této služby, a fakticky by tak představovala jinou platbu za spotřebitelský úvěr. Takovou dohodu by bylo třeba (...) považovat za neplatnou pro obcházení zákona: spotřebitel by nebyl povinen platit platbu za doplňkovou službu, ale současně by ztrácel nárok na tuto službu samotnou.“¹¹² Dalším důsledkem porušení informační povinnosti může být neplatnost smlouvy v případě, že neobsahuje výslovné poučení o právu spotřebitele na odstoupení ve lhůtě 14 dnů. Spotřebitel ovšem „nemá žádnou ekonomickou motivaci k odstoupení od takové smlouvy, neboť úročení úvěru diskontní sazbou mu zpravidla umožňuje prostředky, které by jinak musel využít ke splacení úvěru, výhodně zhodnocovat například na spořicí účtu“.¹¹³

¹¹¹ Diskontní sazba činí ke dni 30. 6. 2015: 0,05 %, dostupné na

http://www.cnb.cz/cs/menova_politika/mp_nastroje/index.html#facility

¹¹²⁻¹¹³ Wachtlová, L., Slanina, J.: Zákon o spotřebitelském úvěru. Komentář. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2011, ISBN: 978-80-7400-118-5, 99 s.

ZSÚ dále stanovuje povinnost věřitele provést posouzení úvěruschopnosti spotřebitele s odbornou péčí pod sankcí neplatnosti smlouvy. To chrání spotřebitele před „neodpovědným poskytnutím úvěru, které by vedlo k jeho insolvenčnímu selhání se všemi negativními následky, a to jak ekonomickými v podobě ztráty majetku, tak společenskými v podobě sociální stigmatizace.“¹¹⁴ Významnost tohoto ustanovení může mj. vyvstat v případě poskytnutí úvěru zranitelnému spotřebiteli, např. invalidnímu spotřebiteli s plnou svéprávností, přesto na základě okolností a svého stavu, ne zcela způsobilým domyslet následky svého jednání, který si sjedná spotřebitelský úvěr, ač je zjevné, že není v jeho možnostech tento úvěr splácet. V důsledku řádného nesplácení úvěru dojde k porušení podmínek smluvních ustanovení. To ve svém důsledku vede k účtování smluvních pokut, úroku z prodlení (běžícího až do dne zaplacení celé pohledávky), aj. smluvních sankcí. V neposlední řadě to může také vést k zesplatnění úvěru, tedy povinnému okamžitému splacení celé dlužné částky, včetně úroku, často dále navýšené o zvýšenou úrokovou sazbu, poplatky atp., najednou. Spotřebitel v absolutní většině případů nemá najednou veškeré finanční prostředky, avšak v praxi je to poslední krok věřitele, před tím než se rozběhne spirála vymáhání pohledávek, exekucí či insolvence.

V ZSÚ je také upraveno právo na předčasné splacení úvěru za současného poměrného snížení nákladů na tento úvěr, které nesmí přesáhnout 1% z předčasně splacené části celkové výše spotřebitelského úvěru¹¹⁵ a právo spotřebitele na odstoupení od smlouvy o spotřebitelském úvěru či o jejím zprostředkování ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření této smlouvy, a to bez uvedení důvodu a jakýchkoliv sankcí.¹¹⁶

V loňském roce probíhala konzultace k pojetí nového zákona o úvěrech pro spotřebitele, který by měl komplexně upravit distribuci pro celý segment spotřebitelských úvěrů. Měl by implementovat, jak evropské, tak české normy

¹¹⁴ Wachtlová, L., Slanina, J.: Zákon o spotřebitelském úvěru. Komentář. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2011, ISBN: 978-80-7400-118-5, 99 s.

¹¹⁵ § 15 ZSÚ

¹¹⁶ § 11 a § 17b ZSÚ

a odborná doporučení.¹¹⁷ Jedním z hlavních nástrojů, které by měly zvýšit profesionalitu nabízených úvěrových služeb, jsou požadavky na vstup osob do odvětví a stanovení podmínek, za kterých mohou v tomto odvětví podnikat. Tyto podmínky by v zásadě měly pokrývat personální a organizační aspekty fungování distribuce a týkají se požadavků na: odbornou způsobilost osob zapojených do distribuce (jak zprostředkovatelů, tak i zaměstnanců), důvěryhodnost distributorů úvěrů a další prevenční nástroje (např. řídicí a kontrolní systém, kapitálové požadavky, povinné pojištění profesní odpovědnosti apod.), rozšíření působnosti oproti stávajícímu zákonu o spotřebitelském úvěru a dále zavedení jednotného správního dozoru, kterým by měla být pověřena ČNB. Dnes totiž nesystematicky spadá pod dozor ČOI, kde se navíc její působnost překrývá s činností finančního arbitra.¹¹⁸

Všechna tato opatření by měla ve svém souhrnu jako následek vytvoření žádoucího právního rámce pro kultivaci a profesionalizaci poskytovaných distribučních služeb v oblasti spotřebitelských úvěrů, zvýšení efektivity ochrany spotřebitele a sjednocení dohledu nad finančním trhem. Myslím, že to je krok správným směrem, který ucelí úpravu spotřebitelských úvěrů, avšak z mého pohledu je to pouze mezikrok na cestě za komplexní právním předpisem týkající se obecně ochrany spotřebitele, resp. klienta finančních služeb.

¹¹⁷ Směrnice o spotřebitelském úvěru, Směrnice o úvěrech na bydlení, Zákon o spotřebitelském úvěru, Doporučení pracovních skupin dotčených orgánů

¹¹⁸ Pravomoc uložit sankci za porušení ZSÚ může ČOI i finanční arbit.

5. Řešení sporů (se zaměřením na činnost finančního arbitra)

V případě vzniku sporu mezi klientem a poskytovatelem finančních služeb existuje několik možností, jak tento konflikt vyřešit. Jednou z nich je tradiční právo na soudní ochranu, kterého se klient domáhá podáním civilní žaloby. Soud může „účastníkovi, jehož žalobě vyhověl, přiznat na jeho návrh ve výroku rozsudku právo rozsudek uveřejnit na náklady neúspěšného účastníka, přičemž podle okolností případu soud stanoví též rozsah, formu a způsob uveřejnění. Je evidentní, že z toho vyplývající hrozba případné nežádoucí negativní publicity (v daném případě asi nelze předpokládat, že by o tento druh reklamy byl mezi podnikateli zájem) je nástrojem, který může preventivně působit na podnikatele v oblasti jednání se spotřebiteli. V některých případech, kdy je podezření, že poskytovatel finanční služby spáchal trestný čin (např. poškozování věřitele, lichva), může spotřebitel podat trestní oznámení.“¹¹⁹

Často může jít o relativně nízké částky, a vzhledem délce řízení a nákladům na spor, je tu další možnost, jak mohou smluvní strany řešit vzniklou při a tou je cesta mimosoudního řešení. Výhoda mimosoudního řešení sporu oproti klasickému soudnímu řízení spočívá, v rychlosti řízení a nižších nákladech vynaložených na vedení řízení. Pro spotřebitelské spory lze využít rozhodčí řízení (podle zákona č. 216/1994 SB., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů), mediaci (podle zákona č. 202/2012 Sb., o mediaci a o změně některých zákonů) a dále se od roku 2003 v souvislosti s přípravami České republiky na vstup do Evropské unie pro spotřebitele objevila možnost řešení sporů před finančním arbitrem.

V následující podkapitole bych chtěl rozvést institut finančního arbitra. Ten byl zřízen se záměrem umožnit spotřebitelům (klientům) formálně a finančně nenáročným způsobem rozhodovat jejich spory s druhou stranou právního vztahu, tedy poskytovatelem finančních služeb, a tím ulehčit obecné soudní soustavě od vysoce odborné a specifické oblasti sporů, ve kterých se může jednat o relativně

¹¹⁹ Ministerstvo financí České republiky - Ochrana spotřebitele při poskytování finančních služeb v ČR – přehled právní úpravy, 18 s.

nízká peněžní plnění. Pravomoc finančního arbitra byla v průběhu jeho existence rozšiřována a docházelo k postupnému odstraňování limitů pro rozhodování sporů a rozšiřování oblastí, v nichž může finanční arbitr rozhodovat.

5.1. Finanční arbitr - postavení, působnost a pravomoc

Hlavním úkolem finančního arbitra, a tedy i hlavním důvodem založení tohoto institutu, je zajištění rychlého, bezplatného a efektivního řešení sporů mezi oprávněnými subjekty a vybranými finančními institucemi.¹²⁰ Jak jsem uvedl výše, dalším ze základních motivů pro zřízení tohoto institutu byla snaha o harmonizaci českého právního řádu s právem Evropské unie v období před přijetím České republiky za členský stát.

Finanční arbitr je orgán mimosoudního řešení sporů, který bezplatně rozhoduje spory mezi zákazníky a finančními institucemi, a to výlučně na návrh zákazníka, resp. spotřebitele. Institut finančního arbitra byl v České republice zřízen s účinností od 1. 1. 2003 zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi (dále též „ZFA“). Finanční arbitr podle ZFA rozhoduje spory, které vzniknou mezi vybranými finančními institucemi a jejich klienty při poskytování finančních služeb.¹²¹ Tím však není dotčeno právo spotřebitele obrátit se na soud.

Finančního arbitra¹²² a jeho zástupce¹²³ jmenuje vláda na návrh ministra financí na funkční období 5 let. Pro postavení finančního arbitra jsou charakteristické atributy nezávislosti, nestrannosti a odbornosti. Lze jím jmenovat pouze osobu bezúhonnou, plně svéprávnou, mající dobrou pověst, dostatečnou kvalifikaci a zkušenosti,¹²⁴ k čemuž § 5 ZFA dodává, že „arbitr vykonává svou funkci nezávisle a nestranně, musí se zdržet všeho, co by mohlo budít pochybnosti o jeho nepodjatosti.“ Za výkon funkce je finanční arbitr odpovědný vládě, které každoročně předává zprávu o své činnosti za uplynulý rok. Výkon funkce finančního arbitra je neslučitelný s jakoukoliv činností ve veřejné správě, v řídicích, dozorčích a kontrolních orgánech podnikatelských subjektů a s jinou

¹²⁰ § 3 ZFA

¹²¹ § 1 ZFA

¹²² Finančním arbitrem je ke dni 30. 6. 2015 Mgr. Monika Nedelková.

¹²³ V době nepřítomnosti finančního arbitra plní jeho úkoly v plném rozsah nebo může být trvale pověřen finančním arbitrem k výkonu určité části rozhodovací pravomoci.

¹²⁴ § 4 ZFA

výdělečnou činností, s výjimkou správy vlastního majetku a činnosti vědecké, pedagogické, publicistické, literární nebo umělecké, která však nesmí být na újmu výkonu funkce a její důstojnosti a nesmí ohrožovat důvěru v nezávislost a nestrannost úřadu FA.

Pravomoc finančního arbitra je dána u těch sporů, u kterých je k rozhodování dána pravomoc českého soudu, přičemž sjednáním rozhodčí smlouvy není pravomoc arbitra vyloučena. Na finančního arbitra se může s návrhem na zahájení řízení obrátit pouze klient finanční instituce, není možné, aby bylo řízení zahájeno na návrh finanční instituce proti jejímu klientovi. Můžeme zde tedy vidět porušení principu rovnosti účastníků řízení. Pravomoc finančního arbitra nemůže být smlouvou vyloučena, v takovém případě by se mohlo jednat o porušení ustanovení občanského zákoníku zakazující odchýlení se od zákona v neprospěch spotřebitele. Dle rozhodnutí Nejvyššího správního soudu¹²⁵ je rozhodovací pravomoc arbitra „vyplývající z § 1 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi pravomocí správního orgánu rozhodovat v individuálních případech o subjektivních soukromých právech účastníků řízení před ním“ a deklaroval možnost soudní kontroly „rozhodovací činnosti arbitra ve věcech spadajících do jeho působnosti vymezené § 1 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi,“¹²⁶ dle části páté občanského soudního řádu. Pravomoc finančního arbitra v souladu s ustanovením § 1 je tedy rozhodovat o subjektivních právech účastníků sporu, o nichž arbitr rozhoduje v řízení zahajovaném na návrh oprávněného subjektu.

K vnitřní organizaci Kanceláře finančního arbitra bych chtěl podotknout, že její úkoly vychází a jsou podřízeny statutu, který je vydáván samotným finančním arbitrem. Současná Kancelář finančního arbitra se skládá z pěti oddělení, která věcně odpovídají jednotlivým oblastem, jež má finanční arbitr ve své kompetenci. Jedná se o oddělení tajemníka finančního arbitra, oddělení platebních služeb a směnářenské činnosti, oddělení spotřebitelských úvěrů, oddělení kolektivního investování a životního pojištění a oddělení administrativní podpory, kdy každé oddělení má v čele svého vedoucího.

¹²⁵ Viz Usnesení Nejvyššího správního soudu ze dne 6. března 2013, Na 46/2013

¹²⁶ Rozsudek NSS ze dne 19. dubna 2007, 2 Afs 176/2006

5.2. Řízení před finančním arbitrem

Zákon o finančním arbitrovi obsahuje pouze některé prvky procesního práva, přičemž ve zbytku odkazuje na přiměřené použití správního řádu.¹²⁷ V řízení se projevuje modifikovaná dispoziční zásada. Řízení může být zahájeno pouze na návrh klienta proti finanční instituci, naopak to ovšem není možné. Existují názory, že je tím zakotveno nerovné postavení účastníků,¹²⁸ dle mého názoru to naopak srovnává fakticky nerovné postavení účastníků a je plně v souladu s hlavním účelem institutu finančního arbitra, tedy s ochranou klienta finančních služeb. V průběhu řízení mají strany obdobné postavení, výše uvedená nerovnost se vztahuje pouze k zahájení řízení.

Finanční arbitr není vázán návrhem a aktivně opatřuje důkazy ve prospěch obou stran sporu. Na rozdíl od řízení správního nebo soudního, nepodléhá řízení před finančním arbitrem žádným poplatkům z důvodu zajištění jednoduché a široké dostupnosti služeb finančního arbitra pro spotřebitele.

Řízení se zahajuje dnem, kdy byl doručen návrh na zahájení řízení finančnímu arbitrovi. V případě že má návrh nedostatky, vyzve finanční arbitr k doplnění chybějících náležitostí. Poté vyrozumí instituci o zahájení řízení a vyzve danou instituci k vyjádření. Výše zmíněná dispoziční zásada se projevuje ovšem také v tom, že spotřebitel může kdykoliv v průběhu řízení vzít návrh zpět a finanční arbitr řízení zastaví, to udělá také v případě, že je návrh nepřijatelný.¹²⁹ Nepřijatelnost nastává, pokud věc nespadá do působnosti finančního arbitra, ve věci samé bylo již rozhodnuto soudem či zahájeno řízení, nebo v dané věci bylo již arbitrem rozhodnuto.

Finanční arbitr jakožto smírní orgán¹³⁰ pro mimosoudní řešení sporů usiluje zejména o to, aby byl spor vyřešen smírnou cestou. Smírné řešení bývá nejvýhodnější pro obě strany z důvodu rychlého vyřešení sporu, možnosti ovlivnit výslednou podobu řešení a nižší narušení důvěry ve vztahu klienta a instituce.

¹²⁷ § 24 ZFA

¹²⁸ Srov. FRIMMEL, Martin. Je právní úprava zákona o finančním arbitrovi protiústavní?. *Bankovníctví*. 2003, ISSN 1212-4273, 36 s.

¹²⁹ § 109 ZFA

¹³⁰ § 1 odst. 3 ZFA

Řízení je v zásadě písemné, rozhoduje se v něm na základě shromážděných podkladů v průběhu řízení, vyžádaných od účastníků či poskytnutých samotnými účastníky. Dožádané instituce mají povinnost v řízení poskytnout finančnímu arbitrovi součinnost.

Poté co je dostatečně prokázán skutkový stav, finanční arbitr rozhodne podle svého nejlepšího svědomí, nestranně, spravedlivě a bez průtahů v dané věci, ale ještě před vydáním samotného rozhodnutí vyzve účastníky k seznámení s podklady.

Rozhodnutí finančního arbitra ve věci samé se nazývá nález. Obsahovými náležitostmi nálezu jsou obligatorně určení stran sporu výrok, odůvodnění a poučení o opravném prostředku, tedy možnosti podat námitky. Proti nálezu finančního arbitra mají obě strany možnost podat námitky do 15 dnů od doručení nálezu. Finanční arbitr o nich rozhodne tak, že jim buď vyhoví, nebo je shledá jako nedůvodné a nález potvrdí. Žalobu proti sankci finančního arbitra je nutné podat ve správním soudnictví.

Finanční arbitr je orgánem veřejné správy, ale spory, ve kterých rozhoduje, mají soukromoprávní povahu. Proto jsou nálezy jako rozhodnutí ve věci samé přezkoumatelné civilními soudy dle části páté občanského soudního řádu o přezkumu rozhodnutí výkonné moci mocí soudní.¹³¹ Aby byla dána pravomoc civilního soudu, projednávaná věc musí vyplývat ze vztahů občanského, obchodního, rodinného nebo pracovního práva, což rozhodnutí, tj. nález finančního arbitra nepochybně splňuje. Podání žaloby dle části páté občanského soudního řádu nemá samo o sobě vliv na právní moc nebo vykonatelnost nálezu. Odkladný účinek však může být soudem přiznán v případě, že by žalobci hrozila závažná újma nebo by byla ohrožena jeho práva. K projednání žaloby je věcně příslušný okresní soud. Místní příslušnost je v první řadě určena obecným soudem účastníka, kterému byla v řízení před arbitrem uložena povinnost, tedy instituce. Pokud není žádná povinnost uložena, řídí se obecným soudem navrhovatele. Účastníci řízení budou stejní jako v případě řízení před finančním arbitrem. Vzhledem k přezkumnému charakteru řízení nemůže být již dále měněn návrh, o němž finanční arbitr rozhodl.

¹³¹ Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád

6. Ochrana klienta finančních služeb v zahraniční právní úpravě

V této kapitole bych chtěl poukázat na odlišný přístup k ochraně klienta finančních služeb v jiných členských státech Evropské unie. Vybral jsem k tomuto porovnání dva státy: Francouzskou republiku (dále též „Francie“) a Spolkovou republiku Německo (dále též „Německo“). V právních řádech těchto zemí přistupují k ochraně klientů finančních služeb rozdílným způsobem, když „ve Francii byl přijat zcela samostatný kodex, přičemž v Německu je úprava založena na sjednocení předpisů na ochranu spotřebitele do občanského zákoníku.“¹³² V německé úpravě můžeme spatřovat podobnost s českou národní úpravou zakotvenou do občanského zákoníku v rámci harmonizace práva Evropské unie s českým právním řádem.

6.1. Francouzská republika

Mezi členskými státy Evropské unie lze v oblasti ochrany spotřebitele poukázat na francouzský právní řád, který tradičně poskytuje vysokou ochranu spotřebitelů („Protection des Consommateurs“). Francie je jednou z mále zemí Evropské unie, kde je poskytována vyšší ochrana právům spotřebitelů, než jakou vyžaduje Evropská unie.

Francouzské právo reagovalo na potřeby rozvíjející se spotřební společnosti rychleji než okolní země. „Svým rozsahem dlouho předčilo i úroveň ochrany poskytované evropským právem a tuto tendenci potvrzovala i judikatura francouzských soudů. V současné době se však tento trend začíná poněkud obracet, neboť tempo vývoje francouzského spotřebitelského práva se začíná zpomalovat a evropské právo se tak stává zdrojem inspirace pro francouzskou úpravu, ačkoli v minulosti tomu bylo mnohdy naopak.“¹³³ Navzdory tomuto trendu je Francie stále zemí s nejvyšší úrovní ochrany spotřebitele. „Výhodou francouzského spotřebitelského práva je, že chrání lépe než práva jiných členských států a naopak

¹³²⁻¹³³ Kotoučová Jiřina, Právní úprava ochrany spotřebitele v ČR a v některých dalších státech, 20-23 s.

má tu nevýhodu, že je více vystaveno zkoušce slučitelnosti s právem evropským.¹³⁴

Tato vysoká úroveň ochrany spotřebitele vychází dle mého názoru z historicko-politických souvislostí, kdy od Velké francouzské revoluce byl ve francouzském právu kladen důraz především na svobody a rovnost člověka. Dále také z důvodu rostoucího mezinárodního obchodu, kdy se Francie v průběhu 18. – 20. století stala jednou z rozhodujících světových koloniálních velmocí a po Velké Británii nejrozsáhlejší koloniální říší. To vedlo k výraznému zvýšení spotřeby, zvyšující se životní úrovni, nutnosti financování rozličných zájmů a potřeb, které se vyvíjely s pokrokem a stratifikací společnosti, a v neposlední řadě k rozvoji bankovního trhu. Z těchto hledisek a z mnoha dalších zde explicitně nevyslovených důvodů se spotřebitelské právo přirozeně stalo vyrovnávací silou mezi „silnější a slabší“ stranou.

Francouzský právní řád definuje spotřebitele jako osobu, která navrhuje uzavření smlouvy týkající se zboží či služeb anebo takový návrh na uzavření smlouvy přijímá, přičemž nejedná jako profesionál. Francouzská právní úprava tedy chápe (a stejně tak i česká právní úprava) spotřebitele jako každého nepodnikatele („non-professionnel“). Nepodnikatel je osoba, která neuzavírá obchody za podnikatelským účelem, „tj. takové, které nepatří k vlastnímu předmětu jeho podnikání, u nichž tedy neexistuje přímý vztah (rapport direct) k účelu podnikatelské činnosti, resp. jejich hlavní činnosti.“¹³⁵ Pravidla na ochranu spotřebitele jsou ve Francii upravena samotným spotřebitelským kodexem¹³⁶ (dále jen „spotřebitelský zákoník“), do kterého byly zahrnuty dříve přijaté zákony určené k ochraně zájmů spotřebitele. Jedná se o relativně rozsáhlou úpravu, která však není jednotně ucelená a systematizovaná, proto můžeme v souvislosti s tímto

¹³⁴ Pizzio, J.P., Francouzský zákonodárny systém o ochraně spotřebitele, Cahiers du CEFRES. N° 27, Spotřebitelská legislativa EU a její implementace do práva členského a kandidátského státu (na příkladu Francie a České republiky) (ed. Georges Mink, Solange Grondin, Václav Libánský). Mis en ligne en / published on : avril 2010 / april 2010

¹³⁵ Luboš Tichý, Pojem spotřebitele jako smluvní strany v evropském a českém právu, Cahiers du CEFRES. N° 27, Spotřebitelská legislativa EU a její implementace do práva členského a kandidátského státu (na příkladu Francie a České republiky) (ed. Georges Mink, Solange Grondin, Václav Libánský).

Mis en ligne en / published on : avril 2010 / april 2010

¹³⁶ Code de la consommation ze 26. července 1993, zákon č. 39-949.

legislativním postupem hovořit o tzv. administrativní kodifikaci.¹³⁷ Níže bych chtěl rozvést, jak je členěn a samotný obsah francouzského spotřebitelského zákoníku.

V první části jsou uvedena pravidla, která chrání spotřebitele jako toho, kdo činí ekonomické jednání, před nedostatečnou informovaností a nekalými obchodními praktikami. Spotřebitel je chráněn především specifickými právy na odstoupení od smlouvy a zákazem nepřipustných ujednání, jak je známe i v českém právu. Při případném porušení informační či jiné povinností poskytovatelem finančních služeb nastupují sankce, které jsou upraveny z pohledu českého právního řádu atypicky přímo ve spotřebitelském zákoníku, avšak pro francouzské právo je typické, že za případné porušení zákonem stanovených povinností jsou návazně uvedeny sankce i trestněprávního charakteru v spotřebitelské hmotněprávní úpravě.¹³⁸ Jako příklad by se daly uvést sankce za porušení povinností spojených s označením původu zboží, jakož i za klamavé jednání týkající se například uvedeného množství zboží, které má být předmětem koupě. Trestní odpovědnost by bylo v případě zakázaného jednání možné dovodit nejen pro fyzické osoby, ale též pro osoby právnické. Jsou zde dále uvedeny metody dovolené při dodávkách zboží či poskytování služeb i metody nedovolené. Obsažena je zde také úprava specifického prodeje zboží, např. podomního prodeje či poskytování služeb na dálku a užívání nemovitosti nebo její části po určitou část roku (timesharing).

Ve druhé části spotřebitelského zákoníku nalezneme podmínky uvádění zboží a služeb na trh a nejdůležitější povinnosti obchodníka v této souvislosti, tj. bezpečnost výrobku a jeho soulad s vyžadovanými parametry či poskytnutí služeb splňující zákonem požadovaná kritéria. Upravena je zde dále odpovědnost za vady, přičemž v obecné rovině je odkázáno na příslušná ustanovení ve francouzském občanském zákoníku, tak jak to známe i z české právní úpravy.

Třetí část se vztahuje k ochraně při uzavírání spotřebitelského úvěru a hypotečního úvěru a postup při předlužení spotřebitele. Zvláštní oblast úpravy

¹³⁷ Pizzio, J.P., Francouzský zákonodárný systém o ochraně spotřebitele, Cahiers du CEFRES. N° 27, Spotřebitelská legislativa EU a její implementace do práva členského a kandidátského státu (na příkladu Francie a České republiky) (ed. Georges Mink, Solange Grondin, Václav Libánský). Mis en ligne en / published on : avril 2010 / april 2010.

¹³⁸ Kotoučová Jiřina, Právní úprava ochrany spotřebitele v ČR a v některých dalších státech, 24 s.

představuje řešení situace, kdy fyzická osoba není schopna plnit své splatné závazky, neboť v jiných právních řádech je řešena tato problematika většinou v rámci procesních předpisů. Ve čtvrté části jsou upřesněny podmínky zakládání a autorizace organizací, které jsou oprávněny vystupovat v zájmu spotřebitelů a v určitých případech mohou být stranou soudního sporu či podat žalobu při porušení kolektivních zájmů spotřebitelů.¹³⁹

Těmi jsou mj. správní úřady na ochranu spotřebitele, které se nazývají La direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (dále jen „DGCCRF“). Zástupcům těchto orgánů jsou svěřeny důležité pravomoci na základě obchodního zákoníku ve spojení se spotřebitelským zákoníkem.¹⁴⁰ Tyto pravomoci opravňují zástupce DGCCRF „konstatovat porušení povinností v oblastech informování o cenách, nekalých obchodních praktik, smluv uzavřených n dálku, smluv uzavřených mimo provozovnu, některých zvláštních typů reklamy, smluv o dočasném užívání ubytovacího zařízení (timeshare), (...), zneužívání stavu slabosti, agresivních obchodních praktik a (...) ustanovení o spotřebitelských úvěrech, a poskytnout podnikům přiměřený čas k nápravě.“¹⁴¹ Dále mohou posuzovat přiměřenost smluvních ujednání a také provádějí nezbytná šetření. DGCCRF zahajuje řízení na návrh spotřebitelů a na základě zvláštních průzkumů opatřených státní správou. „O oblasti, ve které bude vyžádán národní průzkum, se rozhoduje na ústřední úrovni, to je kabinetem ministra.“¹⁴² Jedním z nich byl např. národní průzkum směřující na kontrolu udílení titulu Magistr soukromými školami ve vztahu k nekalým obchodním praktikám.

Pravomoci přiznané francouzským správním orgánům mají spíše přesvědčující než donucující povahu. „Důvodem je, že správní orgán nemá obecnou pravomoc jednat, ale je nadán jen zvláštní pravomocí související s některými ustanoveními spotřebitelského zákoníku.“¹⁴³ Hlavní slabinou této právní úpravy je, že pokud podniky nedodrží správní příkaz, nemá to žádné praktické důsledky. Přesněji

¹³⁹ Srov. Kotoučová Jiřina, Právní úprava ochrany spotřebitele v ČR a v některých dalších státech, 24 s.

¹⁴⁰⁻¹⁴³ Ochrana spotřebitele, Elise Poillot, Ochrana spotřebitele orgány veřejné správy: francouzské a lucemburské příklady, Praha: Centrum právní komparatistiky Právnické fakulty Univerzity Karlovy v Praze, 2014, ISBN 978-80-87488-13-3, 185-190 s.

řečeno „když zástupce DGCCRF nařídí podniku, aby se podřídil příkazu ke zdržení se jednání, následky odmítnutí záleží na tom, zda konkrétní porušení hmotného práva konstituuje trestný čin.“¹⁴⁴ V těchto případech zástupci DGCCRF dávají podnět státnímu zástupci. Na něm záleží, zda zahájí trestní stíhání, což se stává jen zřídka. „Když již trestní stíhání zahájí, spotřebitelské případy jsou řešeny společně s domácím násilím nebo trestnými činy způsobenými řízením v opilosti. V důsledky tohoto přístupu se případy porušení ochrany spotřebitele zdají být méně závažnými než tyto delikty a pokuty udělované podnikům obvykle nebývají příliš vysoké“.¹⁴⁵ DGCCRF má v případech, kdy je možné považovat jednání za trestný čin, možnost mimosoudního vyrovnání. To je efektivní především u velkých podniků, protože se tím mohou vyhnout potenciální žalobě či nežádoucí špatné reklamě.

„Teoreticky se mohou spotřebitelé spolehnout při oznámení o spáchání trestného činu na zprávy vypracované DGCCRF a poskytnout důkazy o porušení povinnosti podnikatele odkazem na tyto zprávy. V praxi se nicméně diskutuje jakou povahu má řízení prováděné zástupci DGCCRF.“¹⁴⁶ Podle Státní rady (Conseil d'Etat) jsou tato řízení povahy správní, zatímco podle Kasačního soudu (Cour de cassation) jde o řízení trestní.“ To má zásadní dopad na spotřebitele, kteří mohou použít zprávu DGCCRF jako důkaz, pokud se rozhodnou podnik žalovat. Avšak v případě, že bude šetření DGCCRF považováno za řízení trestní, spotřebitelé tak nebudou moct učinit. Nabízí se nám otázka, co se stane v případě, že porušení není trestněprávně postižitelné?

V tomto případě není pro zástupce DGCCRF možnost postoupit případ státnímu zástupci a „mohou pouze doporučit spotřebitelům, aby podnik napadl před civilním soudem.“¹⁴⁷ To je ovšem spojeno s rizikem vysokých nákladů řízení při nedostatečně vysoké výši škody a s nutností věnovat řízení čas a úsilí. To vede k tomu, že spotřebitelé z těchto praktických důvodů, žalobu nepodají. Pokud dojde

¹⁴⁴⁻¹⁴⁷ Ochrana spotřebitele, Elise Poillot, Ochrana spotřebitele orgány veřejné správy: francouzské a lucemburské příklady, Praha: Centrum právní komparatistiky Právnické fakulty Univerzity Karlovy v Praze, 2014, ISBN 978-80-87488-13-3, 185-190 s.

k napadení jednání vůči spotřebiteli před civilním soudem, jsou ve většině případů žaloby podávány prostřednictvím spotřebitelských asociací.

6.2. Spolková republika Německo

Tak jako v České republice i v Německu byla ochrana spotřebitele („Verbraucherschutz“) upravena v dílčích ustanoveních samostatných zákonů. Avšak tato úprava, potažmo ochrana klienta finančních služeb („Finanzdienstleistungen“), prošla v Německu výraznou modernizací a převážná část norem určených k ochraně spotřebitele byla v souvislosti s masivní novelizací závazkového práva roku 2002 přesunuta do německého občanského zákoníku (dále též „BGB“),¹⁴⁸ stejně jako o deset let později v ČR v souvislosti s rekodifikací soukromého práva, čímž bylo roztržštěné penzum jednotlivých zvláštních předpisů týkajících se ochrany spotřebitele integrováno právě do tohoto kodexu. Zůstává zde ovšem masa norem čistě veřejnoprávního charakteru, které mají jako svůj vedlejší cíl rovněž ochranu spotřebitele, avšak tímto unifikačním procesem zůstaly nedotčeny, čímž proto nemůžeme hovořit o žádném vyčerpávajícím a všeobsažném kodexu německého spotřebitelského práva („Verbraucherrecht“).

Těžiště německého občanskoprávního stavu dle BGB spočívá v úpravě nevyžádaných služeb (§ 241a a násl. BGB), ustanovení o zásadách spotřebitelských smluv a zvláštních způsobů prodeje (§ 312 až 312k BGB) – typicky půjde o podomní prodej zboží či smlouvy uzavírané na dálku (elektronický obchod), dále pravidel pro odstoupení od spotřebitelských smluv (§ 355 až 361 BGB) a prodeji spotřebního zboží (§ 474 až 479 BGB), smluv o užívání nemovitosti po určitou část roku (§ 481 až 487 BGB) a spotřebitelských úvěrů (§ 491 až 505, 655a až 655e BGB), rovněž pravidel týkajících se finanční výpomoci mezi podnikatelem a spotřebitelem (§ 506 až 509 BGB), dokonce i pravidel týkajících se nájemního bydlení (§ 549 až 577a BGB).

Mnoha dalším ustanovením BGB pak dále sice nelze v pravém slova smyslu jednoznačně přisoudit spotřebitelsko-právní charakter, protože jsou určeny obecně

¹⁴⁸ Bundesrepublik Deutschland. Bürgerliches Gesetzbuch vom 18. Juni 1896. In der Fassung der Bekanntmachung vom 2. Januar 2002 (BGBl. I S. 42, 2909; 2003 I S. 738), das zuletzt durch Artikel 1 des Gesetzes vom 21. April 2015 (BGBl. I S. 610) geändert worden ist.

k vyrovnání různých zájmů subjektů a ochraně některé ze smluvních stran, která nutně nemusí být spotřebitelem. Při extenzivnějším výčtu by však bylo možné zařadit k výše uvedeným ustanovením BGB ještě úpravu všeobecných smluvních podmínek dle § 305 až 310 BGB či kogentní ustanovení spočívající v požadavku notářského ověření u smlouvy o převodu nemovitosti (§ 311b BGB).

Z čistě veřejnoprávní oblasti lze upozornit například na německý insolvenční řád,¹⁴⁹ který vstoupil v účinnost roku 1999 a nově upravil i úpadek spotřebitele s možností osvobození od zbývajících dluhu po 6 letech od vydání usnesení o zahájení řízení o úpadku spotřebitele, případně ještě na úvodní ustanovení německého zákona o nekalé soutěži,¹⁵⁰ které již neproklamuje jako svůj cíl pouze ochranu dalších soutěžitelů, avšak i ochranu spotřebitele.¹⁵¹

Jeden z problémů ochrany spotřebitele, tedy nalezení rovnováhy mezi soukromoprávní autonomií vůle a ochranou slabší strany, byl zkoumán soudy i v Německu právě v souvislosti s uzavíráním úvěrových smluv. Je nutné přitom garantovat ochranu slabší smluvní strany, avšak není povinností soudu přezkoumávat obsah uzavřené smlouvy a motivů jejího uzavření, nýbrž peněžní ústav jakožto zkušenější strana má případná rizika vysvětlit, čímž je do jisté míry jeho smluvní volnost ohraničena.¹⁵²

V praxi totiž došlo k situacím, kdy se bance zaručily děti, manžel či životní partner úvěrované osoby, přitom šlo o osoby (ručitele) bez vlastního majetku a příjmů. Později po nich banka z titulu ručení vyžadovala splacení nemalých částek, po jejichž vymožení by jim po roky mohlo zůstat jen životní minimum. Neplatnost podle § 138 odst. 1 BGB se dle převažujících výkladů uplatní tehdy, pokud jde o nápadný nepoměr vzájemných plnění (např. převyšují-li smluvní úroky obvyklé úroky o 100 %). Rozpor s dobrými mravy nelze podle judikatorních závěrů použít všeobecně, ale je třeba vážit všechny souvislosti. K těm by mohla patřit i nezkušenost osob ve výše uvedených případech, neboť dané osoby

¹⁴⁹ Bundesrepublik Deutschland. Insolvenzordnung vom 5. Oktober 1994 (BGBl. I S. 2866), die zuletzt durch Artikel 6 des Gesetzes vom 31. August 2013 (BGBl. I S. 3533) geändert worden ist.

¹⁵⁰ Bundesrepublik Deutschland Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb in der Fassung der Bekanntmachung vom 3. März 2010 (BGBl. I S. 254), das zuletzt durch Artikel 6 des Gesetzes vom 1. Oktober 2013 (BGBl. I S. 3714) geändert worden ist.

¹⁵¹ AHLWEDE, Sophie. Verbraucherschutz bei Finanzdienstleistungen, 2011, 6-7 s.

¹⁵² Srov. Kotoučová Jiřina, Právní úprava ochrany spotřebitele v ČR a v některých dalších státech, 23 s.

(např. rodinní příslušníci) nemají dostatek znalostí a nemusí si být vědomi rizika, které je s ručením spojeno. Z toho lze usuzovat, že v konkrétní kauze by s pojmem soukromoprávní autonomie vůle měla být spojena povinnost banky, jakožto zkušeného podnikatele-profesionála, poučit ručitele-spotřebitele o případných důsledcích převzatého zajištění. Banka by měla v konkrétním případě objasnit situaci a případně v rámci realizace smluvní volnosti smlouvu neuzavřít.¹⁵³

Z institucionálního hlediska je potom pro Německo příznačná existence přímo Ministerstva pro ochranu spotřebitele („Bundesministerium für Verbraucherschutz, Ernährung und Landwirtschaft“). Rovněž na akademické půdě je této problematice (a zvláště v kontextu práva bankovního a práva finančního trhu) přisuzována oproti ČR větší pozornost, neboť v Německu existují i katedry a ústavy spotřebitelského práva, např. na univerzitě v Hamburku¹⁵⁴ či Bayreuthu.¹⁵⁵ Lze také jmenovat celou řadu v Německu působících asociací, jejichž hlavním předmětem činnosti je právě ochrana spotřebitele: Svaz pojištěnců („Bund der Versicherten“), Svaz pro ochranu vkladů a spotřebitele („Bund für Anleger- und Verbraucherschutz“), Německý svaz spotřebitelů („Deutscher Konsumentenbund“) a další.

7. Úvaha de lege ferenda

Zde bych chtěl nastínit několik návrhů de lege ferenda k současné právní úpravě, ke kterým jsem dospěl před i v průběhu psaní.

Jak jsem výše uvedl, současné vnímání ochrany slabší strany se týká zpravidla pouze nepodnikajících fyzických osob. Ochrana malých a středních podnikatelů je v evropské i české právní úpravě opomíjena. Aby bylo možné princip ochrany slabší strany považovat za plný projev společenské solidarity muselo by dojít

¹⁵³ Kotoučová Jiřina, Právní úprava ochrany spotřebitele v ČR a v některých dalších státech, 21-22 s.

¹⁵⁴ Universität Hamburg. Lehrstuhl für Zivil- und Wirtschaftsrecht, insbes. Bank-, Kapitalmarkt- und Verbraucherrecht.

¹⁵⁵ Universität Bayreuth. Forschungsstelle für Verbraucherrecht

k jeho obecnému rozšíření na všechny závazkové vztahy, čímž by se mohl z odvětvového principu, transformovat v obecný princip soukromého práva.

Co se týká nástrojů ochrany spotřebitele, mám za to, že přezkum přiměřenosti ujednání by neměl být omezen vyjmutím předmětu a ceny plnění, a tudíž by měly spadat pod přímo posuzovaná ujednání, aby nedocházelo k limitaci rozhodovací činnosti při posuzování smluvních ujednání.

V oblasti spotřebitelských úvěrů by se dalo uvažovat o rozšíření věcné působnosti ZSÚ, zejména zvýšení limitu celkové výše úvěru a zahrnutí finančních služeb poskytnutých pro účely bydlení. V kontextu s tím by se rozšířila i působnost finančního arbitra, kterému by tím byla založena příslušnost k rozhodování sporů z hypotečních úvěrů a došlo by také k odstranění „umělého“ rozlišování (nabízí se pojem „diskriminace“) v samotné skupině spotřebitelů. Dále by měl dle mého názoru být sjednocen dozor nad poskytováním spotřebitelských úvěrů všemi poskytovateli pod Českou národní bankou.

Na závěr si dovoluji poznamenat, že ochrana spotřebitelů, ať již individuální nebo kolektivní, je založena na souboru zákonů, resp. směrnic, vypracovaných ne zcela systematicky podle aktuální potřeby. Roztříštěnost kazuisticky koncipovaných právních předpisů vztahujících se ke specifickým situacím v oblasti ochrany spotřebitele, resp. klienta finančních služeb, je pro spotřebitele jako primárního adresáta norem nepřehledná a bez další pomoci relativně těžko využitelná. Tato „vývojová nesystematičnost“ by měla být v budoucnu překonána a de lege ferenda bych navrhoval vytvoření samostatného kodexu spotřebitelského práva.

Závěr

Cílem této práce bylo podat ucelený rozbor právní úpravy, institutů a základních principů ochrany klienta finančních služeb. Přes rozsáhlost zvoleného tématu se domnívám, že jsem v úvodu vytyčeného cíle dosáhl a rozvedl nejdůležitější právní aspekty této problematiky.

V první kapitole se zaměřuji na vymezení klíčových pojmů této práce, vymezil jsem zde pojem „klienta finančních služeb“, kterého jsem pro tuto práci definoval jako spotřebitele, tj. nepodnikající fyzickou osobu. Toto zúžení předmětu předkládané práce odpovídá i současnému evropskému, resp. českému pojetí klienta jako spotřebitele. V kapitole, která se věnuje úvaze *de lege ferenda* představuji mj. názor, že by bylo vhodné vztáhnout ochranu klienta finančních služeb i na malé a střední podnikatele.

Druhou kapitolu jsem zaměřil na teoretická východiska a principy ochrany spotřebitele. Rozebírám zde základní principy této problematiky, tj. princip ochrany slabší strany a princip autonomie vůle, jak se vyvažují a působí na sebe navzájem. V rámci této kapitoly jsem dále rozvedl jednotlivé nástroje ochrany spotřebitele. Dospěl jsem k závěru, že by bylo vhodné rozšířit přezkum přiměřenosti ujednání i na ta nejzásadnější ustanovení týkající předmětu a ceny plnění, jejichž vyjmutí z přezkumu limituje možnost klienta domáhat se práva na soudní a jinou ochranu.

Třetí kapitolu jsem věnoval představení institucí, které se podílejí na ochraně klienta finančních služeb a stručně vymezil jejich postavení, povinnosti a pravomoci. Tato kapitola je spíše popisná a slouží jako základ pro rozbor jednotlivých způsobů řešení sporů klientů finančních služeb. Zařadil jsem ji také z toho důvodu, že považuji za vhodné představit instituce, které se podílejí na tvorbě politik v oblasti ochrany klienta.

Ve čtvrté kapitole jsem rozebral platnou právní úpravu a vybrané sektorové právní předpisy. V další kapitole se věnuji řešení sporů klientů s poskytovateli finančních služeb, se zaměřením především na institut finančního arbitra a řízení před ním. V šesté kapitole poukazují na odlišný přístup k ochraně klienta finančních služeb ve Francii a v Německu, který jsem dále využil při úvahách *de lege ferenda* nad současnou právní úpravou ochrany klienta finančních služeb.

V poslední kapitole jsem navrhl možné změny de lege ferenda, a to jak změny komplexní, tak i zcela konkrétní, a nastínil vývoj, kterým by dle mého názoru měla ochrana klienta finančních služeb, resp. spotřebitele ubírat.

Po bližším průzkumu problematiky ochrany klienta finančních služeb a zevrubné literární rešerši jsem postupně přicházel na to, že je to oblast velmi obsáhlá, relativně těžce uchopitelná a pro samotného spotřebitele představuje labyrint bez hlubšího smyslu. I to souvisí s tím, že důvěra klientů ve finanční instituce či důvěra v efektivní vymožení vlastních práv, je nízká, ne-li tristní a koreluje s celkovou finanční gramotností obyvatelstva, která v České republice není valná.

Z těchto důvodů shledávám osvětu týkající se zvyšování finanční gramotnosti především ze strany Ministerstva financí, ale i dalších institucí a spotřebitelských organizací, za velice přínosnou a právě proto jsem si také vybral téma veřejnoprávní ochrany klienta finančních služeb. Dosáhnout ideálního stavu naprosté informační symetrie, zcela uvědomělých klientů finančních služeb a zcela poctivých poskytovatelů finančních služeb, je myšlenka, která může znít jako ze světa pohádek. Přesto je to cíl, který především při normotvorbě a jiných činnostech souvisejících s ochranou klienta finančních služeb musíme mít na paměti jako ideál, ke kterému je žádoucí směřovat.

Seznam zkratek

OZ	- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
EU	- Evropská unie
ČNB	- Česká národní banka
MF	- Ministerstvo financí České republiky
NS	- Nejvyšší soud České republiky
SDEU	- Soudní dvůr Evropské unie
NSS	- Nejvyšší správní soud České republiky
ČOI	- Česká obchodní inspekce
ZOS	- Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele
ZSÚ	- Zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru
ZoB	- Zákon č. 21/1992 Sb., o bankách
DGCCRF	- francouzský orgán ochrany spotřebitele
OSN	- Organizace spojených národů
ZFA	- zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi
BGB	- Bürgerliches Gesetzbuch („německý občanský zákoník“)

Seznam použité literatury a pramenů

Knížní publikace:

- 1) KINCL Jaromír, URFUS Valentin a SKŘEJPEK Michal. Římské právo. Dot. 2. doplněné a přepracované vyd. Praha: C.H. Beck, 1997, ISBN 80-7179-031-1
- 2) Ottův slovník naučný nové doby: dodatky k velikému Ottovu slovníku naučnému, heslo Klientela, Praha: Paseka, 2003, ISBN 80-7185-057-8
- 3) BAKEŠ Milan, KARFÍKOVÁ Marie, KOTÁB Petr, MARKOVÁ Hana a kol. Finanční právo. 6. vyd. Praha: C.H. Beck, 2012, ISBN 978-80-7400-440-7
- 4) HULMÁK, Milan a kol.: Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). Komentář. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, ISBN 978-80-7400-287-8
- 5) ELIÁŠ, Karel a kol., Občanské právo pro každého: pohledem (nejen) tvůrců nového občanského zákoníku. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2013, ISBN 978-80-7478-013-4
- 6) Ochrana spotřebitele, Praha: Centrum právní komparatistiky Právnické fakulty Univerzity Karlovy v Praze, 2014, Luboš Tichý (ed.), ISBN 978-80-87488-13-3
- 7) WOLF, begr. von Karl Larenz. Fortgef. von Manfred. Allgemeiner Teil des bürgerlichen Rechts. 10, neubearb. und erw. Aufl. München: Beck, 2012. ISBN 9783406637667
- 8) CARTWRIGHT, Peter. Consumer protection in financial services. Boston: Kluwer Law International, 1999, ISBN 9041197176
- 9) Wachtlová, L., Slanina, J.: Zákon o spotřebitelském úvěru. Komentář. 1. vydání., Praha: C. H. Beck, 2011, ISBN: 978-80-7400-118-5
- 10) TICHÝ, L., Vývoj evropského spotřebitelského práva: (k návrhu směrnice o právech spotřebitele). Praha: Univerzita Karlova v Praze v nakl. Eva Rozkotová, Beroun, 2009, ISBN 978-80-904209-4-6
- 11) FRIMMEL, Martin. Je právní úprava zákona o finančním arbitrovi protiústavní?. Bankovníctví. 2003, ISSN 1212-4273
- 12) Aktuální otázky financí a finančního práva z hlediska fiskální a monetární podpory hospodářského růstu v zemích střední a východní Evropy po roce 2010: soubor odborných statí z IX. mezinárodní vědecké konference, Boháč Radim (ed.), Vyd. 1. Praha: Leges, 2010, ISBN 978-80-87212-57-8

- 13) ZWETTLEROVÁ, Ingrid. Aktuální aspekty ochrany spotřebitele v bankovníctví: (příručka pro management banky). Vyd. 1. Ostrava: Key Publishing, 2009, ISBN 978-80-7418-009-5

Kvalifikační práce:

- 1) Selucká, M. Ochrana slabší strany vztahu jako princip soukromého práva. Diplomová práce, Masarykova univerzita v Brně, Právnická fakulta 2004
- 2) Mundl, P., Změny a nároky podle obchodních podmínek FIDIC v kontextu občanského zákoníku a práva veřejných zakázek. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze, Právnická fakulta, 2015
- 3) Mgr. Zapletal, J.: Ochrana slabšího ve smluvních závazkových vztazích. Disertační práce, Univerzita Karlova v Praze, Právnická fakulta, 2011

Články a elektronické zdroje:

- 1) Stanovisko ČNB k výkladu pojmu poskytování finančních služeb v České republice, dostupné na https://www.google.cz/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCEQFjAA&url=https%3A%2F%2Fwww.cnb.cz%2Fmiranda%2Fexport%2Fsites%2Fwww.cnb.cz%2Fcs%2Ffaq%2Fk_vykladu_pojmu_poskytovani_financnich_sluzeb_v_cr.pdf&ei=1UieVYHoH4n6UIC3m6gL&usg=AFQjCNHb5gT0Yn1_omSN0lrDZhNbxwHkxw&bvm=bv.96952980,d.d24&cad=rja
- 2) Hájek, Zrzavecký - Abeceda zákona, dostupné na <http://www.epravo.cz/top/efocus/novy-obcansky-zakonik-5-zasada-ochrany-slabsi-strany-87632.html>
- 3) Hajn, P.: Ochrana spotřebitele proti klamavé reklamě (K rozhodovací praxi ESD), Právní fórum, 2004, č. 2
- 4) VAVREČKA, J. Průměrného spotřebitele nespočítáš – nad definicí průměrného spotřebitele, dostupné na <http://www.elaw.cz/clanek/prumerneho-spotrebitele-nespocitas-nad-definici-prumerneho-spotrebitele>
- 5) ONDREJOVÁ, D.: Hledisko tzv. průměrného spotřebitele v nekalé soutěži, Obchodněprávní revue, 2009, č. 8

- 6) Vilhelmová, L., Růžička, R. - Model tzv. průměrného spotřebitele, dostupné na <http://www.epravo.cz/top/clanky/model-tzv-prumerneho-spotrebitele-92188.html>
- 7) MACEK, J., cit. Rozhodnutí ve věcech nekalé soutěže a obchodní firmy, II. díl, 1. vydání, Praha: C.H. Beck, 2011
- 8) Department of Economic and Social Affairs. United Nations Guidelines for Consumer Protection. (as expanded in 1999). UNITED NATIONS. New York, 2003, dostupné na http://www.google.cz/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CCYQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.un.org%2Fesa%2Fsustdev%2Fpublications%2Fconsumption_en.pdf&ei=bF-eVcDLKoWzsQH7oZrYDg&usg=AFQjCNHRVqI1IX4RadYyn77EpLFdSQ4lng&bvm=bv.96952980,d.bGg
- 9) Ministerstvo financí České republiky - Ochrana spotřebitele při poskytování finančních služeb v ČR – přehled právní úpravy, dostupné na http://www.google.cz/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CCEQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.mfcr.cz%2Fassets%2Fcs%2Fmedia%2FOchrana-spotrebitele_Pr-004_2007_Priloha-IV-Material-Ochrana-spotrebitele-pri-poskytovani-financnich-sluzeb-v-CR-prehled-pravni-upravy.pdf&ei=E2CeVZPdNIqrsAGqI3oDg&usg=AFQjCNHMhJBNSigjYbEztMj0fKYOordeA&bvm=bv.96952980,d.bGg
- 10) Důvodová zpráva k zákonu č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, dostupné na <http://www.google.cz/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CCEQFjAA&url=http%3A%2F%2Fobcanskyzakonik.justice.cz%2Ffileadmin%2FDuvodova-zprava-NOZ-konsolidovana-verze.pdf&ei=sGKeVZvQJsm9swG8xaXIDg&usg=AFQjCNEJQ66R8F5jLj8A-cl6VzsvuEeA&bvm=bv.96952980,d.bGg>
- 11) Ministerstvo financí ČR – Rámcová politika ministerstva financí v oblasti ochrany spotřebitele na finančním trhu, 2007, dostupné na http://www.google.cz/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0CCgQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.mfcr.cz%2Fassets%2Fcs%2Fmedia%2FOchrana-spotrebitele_2007_Ramcova-politika-MF-v-oblasti-ochrany-spotrebitele-na-financnim-

[trhu.pdf&ei=WWSeVeSUDoyfsAHWwa_gDg&usg=AFQjCNFNCEvzc_zAPR54MvFusZv1bH7-A&bvm=bv.96952980,d.bGg](#)

- 12) Informace zveřejněné Českou národní bankou, dostupné na <http://www.cnb.cz/cs/spotrebitel/>
- 13) Kotoučová Jiřina, Právní úprava ochrany spotřebitele v ČR a v některých dalších státech, dostupné na http://www.google.cz/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CCEQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.aplikovanepravo.cz%2Fclanky-pdf%2F67.pdf&ei=_WqeVevrM4aasgH1vLqIDw&usg=AFQjCNEmJ9PRDrHU98oamwV0ufAazlZ-SA&bvm=bv.96952980,d.bGg
- 14) Luboš Tichý, Pojem spotřebitele jako smluvní strany v evropském a českém právu, Cahiers du CEFRES. N° 27, Spotřebitelská legislativa EU a její implementace do práva členského a kandidátského státu (na příkladu Francie a České republiky) (ed. Georges Mink, Solange Grondin, Václav Libánský). Mis en ligne en / published on : avril 2010 / april 2010, dostupné na http://www.google.cz/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CCQQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.cefres.cz%2FIMG%2Fpdf%2Ftichy_2001_spotrebitel_smluvni_strana.pdf&ei=X26eVa-2EMOksgGqyIP4Dg&usg=AFQjCNEmEJasa9ciCk5AMNstXJNL8GodKg&bvm=bv.96952980,d.bGg
- Pizzio, J.P., Francouzský zákonodárny systém o ochraně spotřebitele », Cahiers du CEFRES. N° 27, Spotřebitelská legislativa EU a její implementace do práva členského a kandidátského státu (na příkladu Francie a České republiky) (ed. Georges Mink, Solange Grondin, Václav Libánský). Mis en ligne en / published on : avril 2010 / april 2010, dostupné na http://www.google.cz/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0CCYQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.cefres.cz%2FIMG%2Fpdf%2Fpizzio_2001_ochrana_spotrebitel_francouzka_legislativa.pdf&ei=y2ueVbr5Ao6X7QakmYyIBQ&usg=AFQjCNFPxRZYIEZkLMROcrmNH7bg6yvw&bvm=bv.96952980,d.ZGU
- 15) AHLWEDE, Sophie. Verbraucherschutz bei Finanzdienstleistungen [online]. dbresearch.de, 2011, dostupné na

https://www.dbresearch.de/PROD/DBR_INTERNET_DE-PROD/PROD000000000271338/Verbraucherschutz+bei+Finanzdienstleistungen.PDF

- 16) Universität Hamburg. Lehrstuhl für Zivil- und Wirtschaftsrecht, insbes. Bank-, Kapitalmarkt- und Verbraucherrecht [http, dostupné na www.schuldrecht.de/](http://www.schuldrecht.de/)
- 17) Universität Bayreuth. Forschungsstelle für Verbraucherrecht, dostupné na <http://www.verbraucherrecht.uni-bayreuth.de/de/index.html>

Judikatura:

- 1) Nález Ústavního soudu ČR, II. ÚS 3-06, ze dne 6. 11. 2007
- 2) Usnesení Ústavního soudu 235/2009, IV. ÚS 128/06
- 3) Nález Ústavního soudu ČR, IV. ÚS 128/06, ze dne 11. 11. 2009
- 4) Rozhodnutí SDEU ze dne 2. 2. 1994, C-315/92
- 5) Rozhodnutí SDEU ze dne 16. 7. 1998, C-210/96
- 6) Rozhodnutí SDEU ze dne 13. 1. 2000, C-220/98
- 7) Rozsudek NS ze dne 30. 10. 2009, 23 Cdo 1057/2009
- 8) Usnesení NS ze dne 23. září 2011, 23 Cdo 2500/2010
- 9) Rozhodnutí SDEU ze dne 16. července 1998, C-210/96
- 10) Rozsudek NS ze dne 24. dubna 2013, 23 Cdo 3845/201,
- 11) Usnesení NS ze dne 29. května 2012, 23 Cdo 3773/2010-311
- 12) Rozsudek NS ze dne 1. srpna 2008, 32 Cdo 3895/2007
- 13) Rozsudek NS ze dne 23. října 2008, 32 Cdo 4661/2007
- 14) Rozsudek SDEU ze dne 16. 1. 2014, C-226/12
- 15) Rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 21. 9. 2007, 5 Afs 148/2006
- 16) Usnesení Nejvyššího správního soudu ze dne 6. března 2013, Na 46/2013

Právní předpisy:

- 1) Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
- 2) Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele
- 3) Zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru
- 4) Zákon č. 6/1993 Sb., o České národní bance

- 5) Zákon č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci
- 6) Zákon č. 21/1992 Sb., o bankách
- 7) Zákon č. 87/1995 Sb., o spořitelních a úvěrních družstvech
- 8) Zákon č. 96/1993 Sb., o stavebním spoření a státní podpoře stavebního spoření
- 9) Zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi
- 10) Zákon č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu
- 11) Zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku
- 12) 42/1994 Sb., o penzijním připojištění se státním příspěvkem a o změnách některých zákonů souvisejících s jeho zavedením
- 13) Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád
- 14) Zákon České národní rady č. 2/1969 Sb. o zřízení ministerstev a jiných státních orgánů ČR
- 15) Code de la consommation ze dne 26. července 1993, zákon č. 39-949 („francouzský spotřebitelský zákoník“)
- 16) Bundesrepublik Deutschland. Bürgerliches Gesetzbuch vom 18. Juni 1896. In der Fassung der Bekanntmachung vom 2. Januar 2002 (BGBl. I S. 42, 2909; 2003 I S. 738), („německý občanský zákoník“)
- 17) Bundesrepublik Deutschland Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb in der Fassung der Bekanntmachung vom 3. März 2010 (BGBl. I S. 254), („zákon proti nekalé soutěži“)
- 18) Bundesrepublik Deutschland. Insolvenzordnung vom 5. Oktober 1994 (BGBl. I S. 2866), die zuletzt durch Artikel 6 des Gesetzes vom 31. August 2013 (BGBl. I S. 3533) geändert worden ist, („insolvenční zákon“)

Právní předpisy Evropské Unie:

- 1) Směrnice Rady 85/577/EHS ze dne 20. prosince 1985 o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory
- 2) Směrnice Rady 93/13/EHS ze dne 5. dubna 1993 o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách

- 3) Směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2005/29/ES ze dne 11. května 2005, o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu
- 4) Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/65/ES, o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku a o změně směrnice Rady 90/619/EHS a směrnic 97/7/ES a 98/27/ES
- 5) Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2007/64/ES ze dne 13. listopadu 2007, o platebních službách na vnitřním trhu, kterou se mění směrnice 97/7/ES, 2002/65/ES, 2005/60/ES a 2006/48/ES a zrušuje směrnice 97/5/ES
- 6) Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/48/ES ze dne 23. dubna 2008 o smlouvách o spotřebitelském úvěru a o zrušení směrnice Rady 87/102/EHS
- 7) Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013, o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES
- 8) Směrnice Evropského parlamentu a Rady o platebních službách na vnitřním trhu, kterou se mění směrnice 2002/65/ES, 2013/36/EU a 2009/110/ES a kterou se zrušuje směrnice 2007/64/ES ze dne 24. července. 2013
- 9) Smlouva o fungování Evropské unie ze dne 13. prosince 2007 (konsolidované znění 2008), ratifikována Českou republikou 3. listopadu 2009
- 10) Commission Recommendation of 4 April 2001 on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes

Resumé

Veřejnoprávní ochrana klienta finančních služeb

V této práci pojednávám o veřejnoprávní ochraně klienta finančních služeb, které je dle mého názoru věnována relativně malá pozornost v rámci českého právního prostředí. V úvodu práce nastiňuji význam a úlohu ochrany klienta finančních služeb v tržním hospodářství, která je jedním ze základních předpokladů fungování demokratického právního státu a definuji zde klíčové pojmy této práce. Těmito pojmy jsou „klient“, „spotřebitel“ a „finanční služba“. Klienta finančních služeb jsem po detailním rozboru pro tuto práci vymezil jako spotřebitele v souladu s tím, jak je chápán v evropské i české právní úpravě.

Ve druhé kapitole se věnuji teoretickým východiskům a principům ochrany spotřebitele. Rozebírám základní principy této problematiky, tj. princip ochrany slabší strany a princip autonomie vůle, a jak na sebe navzájem působí. V neposlední řadě detailně rozvádím nástroje ochrany spotřebitele. Třetí kapitolu jsem zaměřil na instituce, které se podílejí na ochraně klienta finančních služeb a stručně vymezil jejich postavení, povinnosti a pravomoci.

Dále se zaměřuji na platnou právní úpravu a vybrané sektorové právní předpisy. V další kapitole se věnuji řešení sporů klientů s poskytovateli finančních služeb, se zaměřením především na institut finančního arbitra a řízení před ním. V šesté kapitole poukazuji na odlišný přístup k ochraně klienta finančních služeb ve Francii a v Německu. V poslední kapitole uvažuji nad možnými změnami v právní úpravě ochrany klienta finančních služeb *de lege ferenda*.

V závěru práce shrnuji poznatky a poukazuji na nedostatky, ke kterým jsem v průběhu psaní došel. Z tohoto bych chtěl zmínit především úvahu *de lege ferenda* o vytvoření samostatného spotřebitelského zákoníku.

Klíčová slova: ochrana klienta, finanční služby, spotřebitel

Resumé

Public and legal protection of a client of financial services

This diploma thesis deals with public and legal protection of a client of financial services to which is in my opinion given relatively marginal attention in the Czech legal area. The introduction outlines meaning and role of legal protection of a client in market economy, which is one of the basic premises for the proper functioning of a democratic state represented by the rule of law. I have also defined the key terms of this paper which are „client“, „consumer“ and „financial service“. After detailed analysis I have distinct a client of financial services for this work as a consumer in accordance with interpretation in the European and Czech legal framework.

Second part is devoted to theoretical basics and principles of consumer protection. I have analyzed basic principles of this topic, i.e. the principle of protection of the weaker party and the principle of autonomy of the will and their respective relation. I have also elaborated in detail tools used for consumer protection.

The third chapter is focused on institutions that are involved in the legal protection of a client of financial services and I have briefly defined their status, duties and powers. Next part consists of analysis of legislation which regulates client's protection in the sectional legal domains.

Fifth part is dedicated to the dispute resolution coming out of contracts between the clients and providers of financial services. Emphasis is laid on alternative dispute resolution, focusing on the authority of the Financial Arbitrator. Sixth part presents the differences between diverse approaches of legal protection of a client of financial services in France and Germany. In the last chapter is stated consideration de lege ferenda about possible changes in the legislation related to protection of a client of financial services.

The conclusion of the thesis recapitulates the most important knowledge and information gained from the research and offers evaluation of provided legal protection. Above that I would like to point out my proposal de lege ferenda concerning elaboration of a new consumer code.

Key words: protection of a client, financial services, consumer