

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra obchodu a financí



Diplomová práce

Ochrana spotřebitele na finančním trhu České republiky

Bc. Michal Štěpánek

© 2020 ČZU v Praze

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Bc. Michal Štěpánek

Hospodářská politika a správa
Veřejná správa a regionální rozvoj

Název práce

Ochrana spotřebitele na finančním trhu České republiky

Název anglicky

Consumer Protection in the Financial Market of the Czech Republic

Cíle práce

Cílem diplomové práce bude poskytnout celkový přehled o ochraně spotřebitele na finančním trhu České republiky – budou definovány základní pojmy, legislativní rámec, subjekty na ochranu spotřebitele. Následně bude uveden na modelových příkladech průběh řešení konkrétních sporů v dané oblasti, budou uvedena rozhodnutí finančního arbitra ve vybraných kauzách, bude zhodnocena účinnost některých opatření a zmíněny slabé stránky v dané oblasti.

Metodika

Teoretická část diplomové práce bude zpracována na základě studia odborné literatury a aktuálních zákonů vztahujících se k ochraně spotřebitele.

Praktická část bude popisovat konkrétní případy z rozhodovací praxe zejména finančního arbitra. Využita bude metoda analýzy.

Doporučený rozsah práce

60-80 stran

Klíčová slova

ochrana spotřebitele, finanční arbitr, pojištění, bankovníctví, kapitálový trh, zprostředkovatel

Doporučené zdroje informací

DUCHÁČKOVÁ, Eva. Pojištění a pojišťovnictví. Praha: Ekopress, [2015]. ISBN 978-80-87865-25-5.

DVOŘÁK, Petr. Bankovníctví pro bankéře a klienty. Praha: Linde, 2005. Vysokoškolská učebnice (Linde). ISBN 80-7201-515-x.

REJNUŠ, Oldřich. Finanční trhy. 4., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. Partners. ISBN 978-80-247-3671-6.

REVENDA, Zbyněk. Peněžní ekonomie a bankovníctví. 6., aktualiz. vyd. Praha: Management Press, 2015. ISBN 978-80-7261-279-6.

SELUCKÁ, Markéta. Ochrana spotřebitele v soukromém právu. V Praze: C.H. Beck, 2008. Beckova edice právní instituty. ISBN 978-80-7400-037-9.

Předběžný termín obhajoby

2019/20 LS – PEF

Vedoucí práce

Ing. Jana Šturcová, Ph.D.

Garantující pracoviště

Katedra obchodu a financí

Elektronicky schváleno dne 1. 11. 2019

prof. Ing. Luboš Smutka, Ph.D.

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 4. 11. 2019

Ing. Martin Pelikán, Ph.D.

Děkan

V Praze dne 22. 02. 2020

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou diplomovou práci "Ochrana spotřebitele na finančním trhu České republiky" jsem vypracoval samostatně pod vedením vedoucí diplomové práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu použitých zdrojů na konci práce. Jako autor uvedené diplomové práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušil autorská práva třetích osob.

V Praze dne 11. března 2020

Poděkování

Rád bych touto cestou poděkoval paní Ing. Janě Šturcové, Ph.D. za vedení mé diplomové práce, odborné rady a lidský přístup. Dále bych chtěl poděkovat panu viceguvernérovi České národní banky Ing. Tomášovi Nidetzkému za osobní konzultace k tomuto tématu a za čas, který mi věnoval. Děkuji také mé manželce a dětem za trpělivost v průběhu celého mého studia.

Ochrana spotřebitele na finančním trhu České republiky

Abstrakt

Diplomová práce se zabývá ochranou spotřebitele na finančním trhu České republiky v jeho nejdůležitějších oblastech, kterými jsou komerční bankovníctví, pojišťovnictví a kapitálový trh. Je zde též zmíněno aktuální téma neplatných smluv investičních životních pojištění. V práci je zahrnuto i vyjádření viceguvernéra České národní banky Ing. Tomáše Nidetzkého vztahující se k dané problematice.

Teoretická část diplomové práce je zaměřena na vymezení důležitých pojmů a vybraných právních norem vztahujících se k problematice ochrany spotřebitele jako klienta v oblasti komerčního bankovníctví, pojišťovnictví a kapitálového trhu. Dále jsou zde popsány subjekty na ochranu spotřebitele na finančním trhu. Praktická část práce se věnuje konkrétním rozhodnutím finančního arbitra ve vybraných kauzách. Je zde poukázáno na důležité aspekty v rozhodovací praxi finančního arbitra. V závěru práce jsou zhodnocena opatření sloužící k ochraně spotřebitele na finančním trhu, popsány jejich slabiny a nastíněny možnosti jejich řešení.

Klíčová slova: ochrana spotřebitele, finanční arbitr, pojištění, bankovníctví, kapitálový trh, zprostředkovatel

Consumer Protection in the Financial Market of the Czech Republic

Abstract

This diploma thesis deals with the most important areas of consumer protection on the Czech financial market. These areas include commercial banking, insurance and capital market. There is also mentioned the current issue of invalid unit-linked insurance contracts. The thesis also includes the statement of the Vice-Governor of the Czech National Bank, Ing. Tomáš Nidetzky related to this issue.

The theoretical part of this thesis is focused on the definition of important terms and selected legal rules relating to the issue of consumer protection as a client in the commercial banking, insurance and capital market. There are also described subjects for consumer protection on the financial market. The practical part deals with the specific decisions of the Financial Arbitrator in selected cases. The important aspects in the Financial Arbitrator's decision making practice are highlighted there. At the end of this part precautions used to protect the consumer in the financial market are evaluated, their weaknesses are described and the possible solutions are outlined.

Keywords: consumer protection, Financial Arbitrator, insurance, banking, capital market, agent

Obsah

Úvod	12
1 Cíl práce a metodika	13
2 Teoretická část.....	14
2.1 Legislativní rámec ochrany spotřebitele na finančním trhu	14
2.1.1 Ochrana spotřebitele – základní pojmy	14
2.1.2 Důvody a cíle v ochraně spotřebitele na finančním trhu	18
2.1.3 Občanský zákoník a jeho význam v ochraně spotřebitele	20
2.1.4 Zákon o ochraně spotřebitele	25
2.1.5 Zákon o spotřebitelském úvěru	26
2.2 Ochrana spotřebitele jako klienta v komerčním bankovníctví.....	31
2.2.1 Obchodní banka a její funkce	31
2.2.2 Regulace činnosti bank a další pravidla bankovního podnikání.....	32
2.2.3 Platební styk a ochrana spotřebitele.....	34
2.2.4 Garanční systém finančního trhu	36
2.3 Ochrana spotřebitele v oblasti pojišťovnictví	38
2.3.1 Komerční pojišťovna a její podnikání	38
2.3.2 Regulace činnosti pojišťoven a základní pravidla jejich podnikání	39
2.3.3 Distribuce pojištění	41
2.4 Ochrana spotřebitele v oblasti kapitálového trhu.....	44
2.4.1 Kapitálový trh a důvody jeho regulace	44
2.4.2 Vybraní poskytovatelé investičních služeb.....	45
2.4.3 Nástroje ochrany spotřebitele na kapitálovém trhu	47
2.4.4 Garanční fond obchodníků s cennými papíry	48
2.5 Subjekty ochrany spotřebitele na finančním trhu.....	49
2.5.1 Česká národní banka	49
2.5.2 Finanční arbitr.....	51
2.5.3 Česká obchodní inspekce.....	54
2.5.4 Ostatní subjekty ochrany spotřebitele na finančním trhu	55
3 Praktická část	57
3.1 Příklady rozhodování sporů u finančního arbitra.....	57
3.1.1 Příklad č. 1 – Investiční životní pojištění bez pojištění	59
3.1.2 Příklad č. 2 – Padělání podpisů spotřebitele, přesto neúspěch	67
3.1.3 Příklad č. 3 – Finanční investice a průměrný spotřebitel.....	73
3.1.4 Příklad č. 4 – Úvěruschopnost spotřebitele a její prověření	78
3.1.5 Příklad č. 5 – Vrácení částek z platebních transakcí (Facebook)	82

4	Zhodnocení ochrany spotřebitele na finančním trhu.....	88
4.1	Zhodnocení důležitosti ochrany spotřebitele na finančním trhu	88
4.1.1	Spotřebitel jako právnická osoba	88
4.1.2	Finanční gramotnost vs. nárůst regulace	89
4.2	Zhodnocení institutů ochrany spotřebitele na finančním trhu	90
4.2.1	Občanský zákoník a zákon o ochraně spotřebitele	90
4.2.2	Bankovníctví a platební styk.....	91
4.2.3	Pojišťovnictví.....	91
4.2.4	Kapitálový trh	94
4.2.5	Spotřebitelské úvěry.....	94
4.2.6	Problém provizního odměňování zprostředkovatelů a jeho řešení	95
4.3	Zhodnocení subjektů ochrany spotřebitele na finančním trhu	96
4.3.1	Úloha ČNB a státu, vyjádření viceguvernéra ČNB k problémům IŽP.....	97
4.3.2	Finanční arbitr	99
4.3.3	ČOI, nepřehledné a neúčinné řešení pro spotřebitele	99
4.3.4	Ostatní subjekty ochrany spotřebitele	100
	Závěr	102

Seznam použité literatury

PŘÍLOHY

Seznam použitých zkratek

ČNB	Česká národní banka
ČOI	Česká obchodní inspekce
FA	Finanční arbitř
IDD	směrnice Evropského parlamentu a Rady 2016/97 o distribuci pojištění
IŽP	Investiční životní pojištění
NOZ	zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů
OZ	zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů
PSD2	směrnice Evropského parlamentu a Rady 2015/2366 o platebních službách na vnitřním trhu
RPSN	roční procentní sazba nákladů
SŘ	zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů
Starý ZoPIS	zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů
ZoB	zákon č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů
ZoČNB	zákon č. 6/1993 Sb., o České národní bance, ve znění pozdějších předpisů
ZoDPZ	zákon č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění, ve znění pozdějších předpisů
ZoDaňP	zákon č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů, ve znění pozdějších předpisů
ZoDPS	zákon č. 427/2011 Sb., o doplňkovém penzijním spoření, ve znění pozdějších předpisů
ZoFA	zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů
ZoOS	zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů
ZoPKT	zákon č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů
ZoPoj	zákon č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví, ve znění pozdějších předpisů
ZoPojS	zákon č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě, ve znění pozdějších předpisů
ZoPIS	zákon č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů
ZoPZL	zákon č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a o změně živnostenského zákona, ve znění pozdějších předpisů
ZoSÚ	zákon č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, ve znění pozdějších předpisů

Úvod

Ochrana spotřebitele na finančním trhu je stále aktuálním tématem. O tom svědčí například rozsáhlá kauza stovek tisíc potenciálně neplatných pojistných smluv investičních životních pojištění, započatá v roce 2018 po rozhodnutí finančního arbitra.

Primární příčinou mnoha problémů na finančním trhu je již samotný charakter finančních produktů a služeb. Ty jsou značně komplikované, abstraktní a pro spotřebitele (drobného klienta) obtížně pochopitelné. Byť je zde evidentní snaha státu zvyšovat informovanost spotřebitelů o finančních produktech a službách, je třeba zdůraznit, že podstatný je zejména způsob prezentování těchto informací spotřebitelům ze strany zprostředkovatelů. Právě oni významně ovlivňují konečné rozhodnutí spotřebitelů, kteří mnohdy informační a jiné dokumenty nestudují a obvykle přímo dají (často k jejich újmě) na doporučení zprostředkovatele coby profesionála.

Zprostředkovatelé a finanční instituce jsou na finančním trhu proti spotřebitelům ve značné výhodě. Ta je dána především jejich ekonomickou silou, právním povědomím a znalostí jimi nabízených produktů a služeb. Spotřebitel, jakkoliv by byl informovaný, se jen stěží může s těmito profesionály porovnávat. Vzniká tak informační asymetrie, která se řadí mezi nejvýznamnější příčiny selhávání trhu, a proto existuje řada pravidel s cílem ji omezovat. Pravidla sama o sobě však nemohou spotřebitele ochraňovat bezmezně. Spotřebitel sám se má chovat opatrně a pečlivě při správě svých vlastních věcí. Přesto se velká část spotřebitelů chová na finančním trhu neuvážlivě a ekonomicky nezodpovědně.

Spotřebitelé pak při vzniku újmy vyhledávají pomoc u subjektů určených na jejich ochranu. Ty však neslouží k ochraně absolutní, ale mohou pomoci pouze těm, kteří se chovali dostatečně pečlivě a opatrně. Ostatním pomoci nemohou. O tom se přesvědčil i sám autor při zastupování některých poškozených spotřebitelů, což ho nakonec přivedlo až k volbě tohoto tématu pro jeho diplomovou práci.

Nejen tyto neúspěšně řešené případy a vysoce aktuální téma statisíců potenciálně neplatných pojistných smluv investičních životních pojištění vedlo autora k osobním konzultacím s viceguvernérem České národní banky Ing. Tomášem Nidetzkým, jehož stanoviska jsou také obsažena v praktické části práce.

1 Cíl práce a metodika

Cíl práce

Cílem diplomové práce bude podat celkový přehled o ochraně spotřebitele na finančním trhu České republiky. V rámci daného cíle budou vymezeny základní pojmy, legislativní pravidla i subjekty na ochranu spotřebitele s důrazem na mimosoudní řešení sporů. Dále pak bude na konkrétních případech uveden průběh řešení nejčastějších sporů rozhodovaných u finančního arbitra. U každého z těchto sporů budou vybrány nejdůležitější aspekty týkající se ochrany spotřebitele. Na závěr práce bude zhodnocena účinnost popsaných opatření a zmíněny budou slabiny v dané oblasti.

Metodika

Teoretická část práce bude zpracována na základě studia odborné literatury a relevantních internetových zdrojů zaměřených na oblast bankovníctví, pojišťovnictví, kapitálového trhu a ochranu spotřebitele. Na základě metody deskripce budou vymezeny základní pojmy, jež se v práci používají a jejich pochopení je proto důležité. Budou vybrány aktuální zákony, které se přímo vztahují k tématu práce, zejména zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele a zákon č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru. V těchto zákonech budou identifikována nejpodstatnější ustanovení sloužící k ochraně spotřebitele. Následně budou charakterizována opatření na ochranu spotřebitele v jednotlivých oblastech finančního trhu a vymezeny subjekty ochrany spotřebitele na finančním trhu.

Praktická část práce bude rozdělena na dvě části. První bude popisovat vybraná rozhodnutí finančního arbitra v pěti konkrétních kauzách poškozených spotřebitelů za použití metody analýzy a vědeckého popisu. Bude identifikováno podstatné riziko pro spotřebitele, kterým je promlčení jeho nároku a také další právní aspekty v rozhodování finančního arbitra. Ke každé kauze budou dána doporučení spotřebitelům, jak se podobné situaci vyvarovat. Druhá část bude zaměřena na zhodnocení nástrojů a subjektů sloužících k ochraně spotřebitele, dojde k vymezení jejich podstatných nedostatků a budou navržena vhodná opatření, jež by měla přispět ke zlepšení ochrany spotřebitele na finančním trhu.

2 Teoretická část

V teoretické části práce budou definovány základní pojmy, legislativní rámec a popsány budou subjekty sloužící k ochraně spotřebitele.

2.1 Legislativní rámec ochrany spotřebitele na finančním trhu

Obsahem podkapitoly bude objasnit základní pojmy, které budou v práci použity. Bude objasněn pojem spotřebitel, koncept průměrného spotřebitele a bude definován pojem finanční trh. Dále bude popsána úloha občanského zákoníku, zákona o ochraně spotřebitele a zákona o spotřebitelském úvěru.

2.1.1 Ochrana spotřebitele – základní pojmy

Spotřebitel

Na pojem spotřebitel je možné nahlížet z několika různých úhlů pohledu. Je možné zvolit pohled ekonomický, právní nebo například sociologický. Pro téma ochrany spotřebitele má však význam především právní rovina jeho definice. Náš právní řád obsahuje vymezení spotřebitele jak v rovině soukromoprávní, tak i veřejnoprávní.

V **soukromém právu** lze nalézt definici v § 419 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ“), kde se spotřebitelem rozumí *každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná*. Na rozdíl od dřívější právní úpravy platné do 1. srpna 2010, kde v ustanovení § 52 odst. 3 zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník (dále jen „OZ“), byl spotřebitel chápán jako osoba (i právnická), která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Tuto nepřesnost změnil až zákon č. 155/2010 Sb., když definoval spotřebitele jen jako fyzickou osobu. Od roku 2010 tak již není možné za spotřebitele považovat osobu právnickou.

Definice spotřebitele v NOZ má ovšem jednu další podstatnou úlohu, jde totiž o **definici generální**, platnou nejen v právu soukromém, ale i v právu veřejném. Ostatní definice tohoto pojmu, obsažené v dalších zákonech (zpravidla uvozené slovy „pro účely

tohoto zákona“), jsou vůči generální definici ve vztahu speciality, a tedy omezeně použitelné.¹

Veřejnoprávní úprava pojmu spotřebitel je zakotvena například v ustanovení § 2 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (dále jen „ZoOS“). Zde se spotřebitelem rozumí *fyzická osoba, která nakupuje výrobky nebo užívá služby pro přímou osobní spotřebu fyzických osob, zejména pro sebe a příslušníky své domácnosti*.

Jak je zřejmé, oba tyto zákony shodně vymezují spotřebitele pouze jako fyzickou osobu. Navíc musí být splněn předpoklad, že tato uzavírá smlouvu nesouvisející s jejím podnikáním. Je tedy zjevné, že i malý podnikatel jako fyzická osoba samostatně výdělečně činná, jednající například o pojištění svého podnikatelského majetku, nebude požívat takové ochrany, neboť na ni nebude nahlíženo jako na spotřebitele ve smyslu ZoOS. Za spotřebitele naopak může být považována i osoba (myšleno fyzická), která je držitelem živnostenského oprávnění, avšak jen pokud prokáže, že nejednala v souvislosti se svou podnikatelskou činností.²

Vyomezit pojem spotřebitel je poměrně zásadní pro jeho ochranu, neboť si nelze vystačit s obecnějším pojmem, jako je například **klient finančních služeb**. Takové vymezení by bylo až příliš široké. V konečném důsledku by zahrnovalo i subjekty (včetně velkých korporací), které není třeba tak ochraňovat, protože jako takové mají nepochybně větší zdroje a možnosti obrany než drobný klient – spotřebitel. Toto je také v souladu se směrnicí Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU o právech spotřebitelů. Zde jsou, dle bodu 17 preambule, spotřebitelé chápáni jako *fyzické osoby, které jednají mimo rámec své obchodní činnosti, podnikání, řemesla nebo povolání*. Směrnice sice dává možnost členským státům rozšířit ochranu spotřebitele například na začínající a střední podniky, avšak naše právo toho nikterak nevyužívá. Právníkům osobám poté náleží ochrana pouze podle obecných ustanovení NOZ.

Průměrný spotřebitel

Mezi spotřebiteli je možné nalézt rozdíly, které spočívají v jejich vzdělanosti, informovanosti nebo schopnostech (například bránit se obchodnímu nátlaku). Aby bylo

¹ SELUCKÁ, Markéta. *Ochrana spotřebitele v soukromém právu*. V Praze: C.H. Beck, 2008. Beckova edice právní instituty. ISBN 978-80-7400-037-9, s. 107.

² ŠEVČÍK, Ludvík. *Vyznejte se v novém občanském zákoníku: nejběžnější životní situace z pohledu občanského práva*. Brno: BizBooks, 2013. ISBN 978-80-265-0071-1, s. 122.

možné vymezit průměrného (běžného) spotřebitele, je třeba mezi spotřebiteli nalézt určitý průnik společných charakteristik. Z tohoto důvodu právo definuje průměrného spotřebitele a tuto definici je možné nalézt v bodu 18 preambule směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES, o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu. Rozumí se jím člověk, *kteřý má dostatek informací a je v rozumné míře pozorný a opatrný, a to s ohledem na sociální, kulturní a jazykové faktory.*

Průměrného spotřebitele si lze představit jako nejvhodnějšího reprezentanta ze skupiny spotřebitelů, který je **přiměřeně pozorný, opatrný a informovaný** a je důležité sledovat, zda může být určitým jednáním oklamán. V tomto směru uvádí Nejvyšší soud České republiky, 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. Lze očekávat, že na spotřebitele budou kladeny stále vyšší nároky, neboť se stává informovanější a obtížněji oklamatelný.³

Je důležité porozumět tomu, že právo, *kteřé 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.*⁴ Chránit zákonem naprosto všechny spotřebitele by na druhé straně u obchodníka vedlo k nepřiměřenému zásahu do jeho svobody ve volném pohybu zboží a služeb, což však není stav žádoucí.

Zákon tak nebude chránit naprosto stejně každého spotřebitele, ale jen ty, kteří se chovají **dostatečně pozorně a opatrně**. Pokud nastane situace, kdy se spotřebitel bude chtít dovolávat práv na svou ochranu, bude také potřebné, aby si vždy uvědomil, že orgány jako soud nebo finanční arbitr budou zkoumat jeho vlastní chování, které předcházelo vzniku škody. Pokud následně dospějí k závěru, že se spotřebitel nechoval dostatečně pozorně (nečetl pečlivě smlouvu apod.), jen stěží se práva na svou ochranu úspěšně dovolá.

³ VILHELMOVÁ, Lucie a RŮŽIČKA, Roman. Model tzv. průměrného spotřebitele. In: *Epravo.cz* [online]. 2013 [cit. 21.12.2018]. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/model-tzv-prumerneho-spotrebitel-92188.html>

⁴ VAVREČKA, Jan. Průměrného spotřebitele nespočítáš – nad definicí průměrného spotřebitele. In: *Elaw.cz* [online]. 2010 [cit. 21.12.2018]. Dostupné z: <http://www.elaw.cz/cs/obcanske-pravo/286-prumerneho-spotrebitel-nespocitas.html>

Finanční trh

Finanční trh je možné vymezit jako *system instituci a instrumentů zabezpečujících pohyb peněz a kapitálu prostřednictvím různých finančních instrumentů mezi ekonomickými subjekty na základě nabídky a poptávky*.⁵

Posláním finančního trhu je přemísťovat peněžní prostředky od přebytkových subjektů k subjektům deficitním, zejména k těm, kteří pro ně mají nejefektivnější využití.⁶ Funkce finančního trhu jsou ve vyspělé ekonomice nezastupitelné. Podporují spořivost, vytvářejí se na nich úrokové sazby a ceny cenných papírů.⁷

Finanční trh se dá rozdělit podle různých hledisek, zejména pak na trh **peněžní** a trh **kapitálový**. Na peněžním trhu probíhají obchody s krátkodobými dluhovými instrumenty a deriváty (se splatností do jednoho roku). Tyto obchody se realizují mezi bankami navzájem, bankami a centrální bankou, s dalšími finančními institucemi, případně s velkými nefinančními firmami. Kapitálový trh pak představuje část trhu, kde dochází k obchodům se střednědobými a dlouhodobými dluhovými cennými papíry i s deriváty na tyto instrumenty. Kapitálový trh dává možnost získat střednědobý až dlouhodobý kapitál, ale také nabízí příležitost investovat do střednědobých až dlouhodobých finančních instrumentů. Jako investoři se zde pohybují zejména investiční a penzijní fondy, banky, pojišťovny, velké nefinanční firmy, ale také domácnosti (spotřebitelé).⁸

Alokace volných finančních prostředků probíhá dvojím způsobem. Buď přímo (bez mezičlánku) mezi deficitními a přebytkovými subjekty, nebo nepřímo za pomoci finančních zprostředkovatelů. Ty je možné rozdělit na dvě základní skupiny: na **bankovní** zprostředkovatele (banky s právem přijímat vklady a poskytovat úvěry) a na **nebankovní** zprostředkovatele (pojišťovny, penzijní fondy, investiční fondy).⁹

Pokud má spotřebitel dostatek volných peněžních prostředků, pak může být v pozici věřitele (investora, nabízejícího), který hodlá své uspořené peníze investovat. Případně může pociťovat nedostatek peněžních prostředků, a proto bude chtít peníze získat. Pak bude v pozici dlužníka (poptávajícího, například příjemce spotřebitelského úvěru). Tyto dvě role

⁵ REVENDA, Zbyněk. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. 6., aktualiz. vyd. Praha: Management Press, 2015. ISBN 978-80-7261-279-6, s. 71.

⁶ REJNUŠ, Oldřich. *Finanční trhy*. 4., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. Partners. ISBN 978-80-247-3671-6, s. 38.

⁷ Bankovníctví. 6. vyd. Praha: Bankovní institut vysoká škola, 2006. ISBN 978-80-7265099-6, s. 19.

⁸ REVENDA, Zbyněk. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. Cit. dílo, s. 71-72.

⁹ Tamtéž, s. 76.

je možné vnímat také z pohledu zájmů spotřebitele. Věřitel (nabízející) přichází za účelem investování svých úspor s minimálním rizikem, maximálním výnosem a likviditou. Poptávající (potenciální dlužník, příjemce spotřebitelského úvěru), se snaží získat peníze s minimálními náklady (nejnižší úrokovou sazbou).

Protože existuje značný nepoměr ve znalostech (zájmech) jednotlivých subjektů na finančním trhu, zejména pak mezi finančními zprostředkovateli a spotřebiteli, je nezbytné přijímat opatření, která budou slabší stranu (spotřebitele jako laika) ochraňovat před stranou silnější (zprostředkovatelem jako profesionálem).

2.1.2 Důvody a cíle v ochraně spotřebitele na finančním trhu

Důvody k ochraně spotřebitele

Spotřebitel vystupuje na finančním trhu oproti finančním zprostředkovatelům jako subjekt slabší, což je výše popsáno. Pro zajištění efektivního fungování finančního trhu a zamezení negativních sociálních jevů je nezbytné přijímat opatření chránící spotřebitele. Základní důvody jeho ochrany jsou **informační asymetrie, distributivní spravedlnost, paternalismus a společenské hodnoty**.¹⁰

Nejdůležitějším důvodem pro ochranu spotřebitele je selhávání trhu. Mezi příčiny selhání, které na spotřebitele mají největší vliv, je možno řadit **informační asymetrii**. Ta znamená nerovný přístup k informacím, omezenou schopnost informace zpracovat a činit kvalifikovaná rozhodnutí. Dále pak sníženou schopnost spotřebitele hájit své zájmy na trhu. Ve vztahu k finanční instituci se klienti nacházejí v asymetrii informací, neboť nemají stejné informace (například z důvodu obchodního tajemství) o likviditě a solventnosti finančních zprostředkovatelů. Nákupem finančního nástroje od finančního zprostředkovatele vstupují do rizika, že utrpí závažné škody.¹¹ Ohledně nerovnosti informací je možné tvrdit, že *v rámci tržního mechanismu jedním z nejvíce informační asymetrií deformovaných segmentů trhu je právě pojistný trh*.¹² Na jedné straně jsou zde názory, že je to klient sám, kdo

¹⁰ Ministerstvo financí ČR. Rámcová politika Ministerstva financí v oblasti ochrany spotřebitele na finančním trhu. *Ministerstvo financí ČR* [online]. 2007 [cit. 27.12.2018]. Dostupný z: https://www.mfcr.cz/assets/cs/media/Ochrana-spotrebitele_2007_Ramcova-politika-MF-v-oblasti-ochrany-spotrebitele-na-financnim-trhu.pdf

¹¹ BABOUČEK, Ivan. *Regulace činnosti bank*. Vyd. 3. Praha: Bankovní institut vysoká škola, 2009. ISBN 978-807265-144-3, s. 39.

¹² DUCHÁČKOVÁ, Eva a DAŇHEL, Jaroslav. *Pojistné trhy: změny v postavení pojišťovnictví v globální éře*. Praha: Professional Publishing, 2012. ISBN 978-80-7431-078-2, s. 20.

je ve výhodnějším postavení oproti pojišťovně, neboť jeho znalost o vlastní rizikovosti ho zvýhodňuje, tj. informační asymetrie na straně poptávky. Protipólem tohoto názoru je myšlenka, že existuje zejména informační asymetrie na straně nabídky. Ta se opírá o to, že pojišťovny mohou přistupovat k výpočtům odpovídajícího pojistného na základě zákona velkých čísel. Soubor pojištěných subjektů je totiž dostatečně veliký a pojišťovny mají možnost efektivně využívat pravděpodobnosti z minulých negativních událostí. Kromě toho pojišťovny zohledňují i fakt, že soubor pojištěných subjektů není obvyklým statistickým souborem, nýbrž je rizikovější (z důvodu tzv. antiselekce rizik, znamenající vstup do pojištění zejména těch, kdo se cítí být více ohroženi negativními dopady nahodilostí).¹³ Názor o informační převaze na straně pojišťovny lze podpořit i tím, že na pojistném trhu je nabízena velmi pestrá paleta pojistných produktů, ve kterých se spotřebitel takřka nemůže zorientovat. To platí i o možnostech klienta vyhodnotit, zda požadované pojistné je adekvátní k poskytnuté pojistné ochraně.¹⁴ Lze tak konstatovat, že informační nedokonalost na pojistném trhu je oboustranná s tím, že pojistitelé (pojišťovny) mají informační převahu.¹⁵

Myšlenka **distributivní spravedlnosti** je založena na tom, že je potřeba určitým způsobem chránit nejvíce zranitelné členy společnosti, pro které je z různých důvodů obtížné být plnohodnotnými účastníky tržních vztahů a že společenské zdroje mají být distribuovány podle toho, co je spravedlivé, nikoliv podle toho, co je tržně efektivní.

Paternalismus představuje omezení svobodného rozhodování jednotlivce, které je odůvodněno zájmem o dosažení jeho blahobytu, prospěchu či ochrany. Obsahem těchto omezení je například poskytnutí lepšího postavení v případě různých souhlasů či uzavírání smluv (cooling-off period, tj. lhůty pro možnost jednostranně odstoupit od smlouvy bez sankce), a to v případech, kdy je udělen souhlas nebo je smlouva uzavřena bez adekvátní možnosti vyhodnotit důsledky tohoto jednání. Důvodem je to, že spotřebitel některé finanční nástroje nenakupuje často (životní pojištění, hypotéku), tím postrádá možnost učít se metodou pokusu a omylu jako u ostatních výrobků.¹⁶ Pro paternalismus je také typické, že *reakcí regulátora může být zákaz nebo omezení určitých jednání, stanovení limitů, apod. To jsou příklady tvrdého paternalistického přístupu. Taková opatření jsou velmi účinná, ale*

¹³ VÁVROVÁ, Eva. *Finanční řízení komerčních pojišťoven*. Cit. dílo, s. 20-21.

¹⁴ DUCHÁČKOVÁ, Eva. *Pojištění a pojišťovnictví*. Cit. dílo, s. 242.

¹⁵ VÁVROVÁ, Eva. *Finanční řízení komerčních pojišťoven*. Cit. dílo, s. 21.

¹⁶ Tamtéž, s. 43.

na druhou stranu plošná čili jsou vykoupena určitou cenou v podobě omezení smluvní svobody.¹⁷

Společenské hodnoty představují určité obecně akceptované normy chování, které jsou v dané společnosti považovány za žádoucí. Chování, které není akceptovatelné, je zpravidla zakázáno (například lichva).¹⁸

Cíle ochrany spotřebitele

Hlavním cílem ochrany spotřebitele je stav, kdy **spotřebitel činí na finančním trhu odpovědné a adekvátní rozhodnutí** ve vztahu k jeho aktuální situaci. Obstarává si služby a pořizuje si produkty nejlépe vyhovující jeho aktuálním potřebám a možnostem. Má též možnost efektivně prosazovat a chránit své zájmy a práva. Cílového stavu je možné dosáhnout podle Ministerstva financí ČR pomocí tří oblastí:¹⁹

- **informace** – spotřebitel má zásadní informace o produktech a jejich poskytovatelích,
- **schopnost pracovat s informacemi** – úroveň finanční a právní gramotnosti spotřebitelů,
- **možnost dostatečně chránit zájmy spotřebitele** – přehledná a jednotná legislativa, zviditelněný systém mimosoudního řešení sporů a efektivně fungující spotřebitelské organizace, jež mapují aktuální problémy v dané oblasti.

2.1.3 Občanský zákoník a jeho význam v ochraně spotřebitele

Pro kodexy 21. století je typické, že jsou ústavní práva (základní lidská práva) zařazena do systému vyšší právní síly (Ústavy ČR, Listiny základních práv a svobod). Rovnost formální je v demokratickém světě vnímaná jako samozřejmost. Ovšem *chráněná hodnota rovnosti se posouvá do rovnosti faktické, tj. má být zaručeno nejen to, že subjekt si je roven s jiným subjektem před zákonem, ale i to, že slabší subjekt bude chráněn před*

¹⁷ ŠIMEK, Robert. Nejdůležitější změny právní úpravy týkající se distribuce pojištění v oblasti odborné péče. In: *Epravo.cz* [online]. 2018 [cit. 13.02.2019]. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/nejdulezitejsi-zmeny-pravni-upravy-tykajici-se-distribuce-pojisteni-v-oblasti-odborne-pece-108363.html>

¹⁸ Ministerstvo financí ČR. Rámcová politika Ministerstva financí v oblasti ochrany spotřebitele na finančním trhu. *Ministerstvo financí ČR* [online]. 2007 [cit. 27.12.2018]. Dostupný z: https://www.mfcr.cz/assets/cs/media/Ochrana-spotrebitele_2007_Ramcova-politika-MF-v-oblasti-ochrany-spotrebitele-na-financnim-trhu.pdf, s. 7.

¹⁹ Tamtéž, s. 10.

*subjektem silnějším a bude tak „uměle“ vyrovnána faktická nerovnost subjektů daného právního vztahu.*²⁰

NOZ je **koncipován na principu ochrany slabší strany** (nikoliv pouze spotřebitele), což je deklarováno v jeho ustanovení § 3 odst. 2 písm. c) NOZ *nikdo nesmí pro nedostatek věku, rozumu nebo pro závislost svého postavení utrpět nedůvodnou újmu; nikdo však také nesmí bezdůvodně těžit z vlastní neschopnosti k újmě druhých*. Znamená to, že v soukromém právu slabší strana (závislý, spotřebitel) musí být chráněna natolik účinným způsobem, aby k její újmě vůbec nedošlo.

Z pohledu ochrany spotřebitele na finančním trhu jsou v NOZ důležitá zejména ustanovení týkající se **adhezních smluv**, smluv uzavíraných se spotřebitelem tzv. **spotřebitelských smluv** a smluv o **finančních službách uzavíraných distančním způsobem**.

Smlouvy uzavírané adhezním způsobem

Adhezní smlouvy se dají zařadit mezi obecné instituty ochrany slabší strany. Tento typ smlouvy je charakteristický tím, že se uzavírá prostřednictvím předem připraveného **formuláře**. Ten již obsahuje práva a povinnosti smluvních stran (kontrahentů) a strana slabší buď vysloví s formulářem souhlas, nebo k uzavření kontraktu zpravidla vůbec nedojde.²¹

Dle ustanovení § 1798 odst. 1 NOZ se rozumí adhezní smlouvou každá smlouva *jejíž základní podmínky byly určeny jednou ze smluvních stran nebo podle jejích pokynů, aniž slabší strana měla skutečnou příležitost obsah těchto základních podmínek ovlivnit*. Za adhezní smlouvu bude dle ustanovení § 1798 odst. 2 NOZ vždy považována smlouva, při které je použit formulář používaný v obchodním styku. To je typické téměř pro všechny smlouvy o finančních službách, neboť by bylo nepředstavitelné a vysoce nákladné, kdyby každá smlouva byla individuálním způsobem upravená na míru každému klientovi. Právě proto, že slabší strana (typicky spotřebitel) nemá v praxi možnost ovlivnit znění smlouvy, platí pravidla na její ochranu. Ta jsou obsažena v § 1799 až § 1801 NOZ (čtyři skupiny doložek) a pokud dodržena nebudou, může být následkem i neplatnost smluvních ujednání.

²⁰ SELUCKÁ, Markéta. *Ochrana spotřebitele jako projev změny společnosti aneb od civilních kodexů 19. století k moderním kodexům 21. století*. Sociální studia, Masarykova univerzita, 2015, roč. 2015, č. 2, s. 119-133. ISSN 1214-813X, s. 123.

²¹ Tamtéž, s. 124.

Zmiňované skupiny doložek jsou:

- **doložky odkazující** – na podmínky (všeobecné obchodní apod.) mimo hlavní text smlouvy. Ty jsou platné, jen pokud je s nimi slabší strana výslovně seznámena,
- **doložky nečitelné nebo špatně čitelné** – psané malým písmem (font menší než 10), špatně barevně provedené tak, že je nelze dostatečně dobře přečíst apod.,
- **doložky nesrozumitelné** – tím se chápe srozumitelnost textu pro osobu průměrného rozumu a schopnost posoudit následky těchto ujednání,
- **doložky zvláště nevýhodné** – bez zvláštního důvodu se smlouva zásadně odchyluje od podobných podmínek, které se v takových situacích běžně vyskytují.²²

Slabší smluvní strana je navíc chráněna před **překvapivým a neočekávatelným ujednáním**, které by mohlo být zakomponováno v obchodních podmínkách. Překvapivost ujednání může spočívat v jeho obsahu (natolik odlišné, neobvyklé, že se zcela vymyká běžnému) nebo v použitém jazyku (nejednotné, se složitými výrazy). Je ovšem velmi obtížné stanovit, co je z hlediska obsahu nebo jazyka neočekávatelné. Roli hraje i to, komu je smlouva adresovaná, zda profesionálům, nebo spotřebitelům.²³ Ochranu slabší strany poskytuje pro tyto případy ustanovení § 1753 NOZ, které říká, že pokud obchodní podmínky obsahují ujednání, jež druhá strana nemohla rozumně očekávat, pak tato ujednání platí jen pokud byla výslovně přijata. Z tohoto důvodu upozorňují finanční instituce před uzavřením smlouvy klienty na některá ujednání (svou povahou zvláštní, tedy nečekaná) a nechávají si písemně stvrdit, že s nimi klienta seznámily. V opačném případě by pak mohlo dojít k neplatnosti překvapivé části obchodních podmínek. S těmi jsou spojena i další pravidla. Pokud například nastane rozpor mezi textem uvedeným v obchodních podmínkách a textem samotné smlouvy, bude mít přednost text uvedený ve smlouvě. Také není dovoleno jednostranně měnit obsah obchodních podmínek (s výjimkou rozumné potřeby jejich změn za předpokladu, že byl domluven způsob oznámení a ponecháno právo spotřebitele na odstoupení ze závazku).

²² BEZOUŠKA, Petr. Co je to adhezní smlouva?. In: *Prkpartners.com* [online]. 2018 [cit. 26.12.2018]. Dostupné z: <https://www.prkpartners.com/rekodifikace/legislativni-novinky/382-co-je-to-adhezni-smlouva/>

²³ PELIKÁNOVÁ, Irena a PELIKÁN, Robert. Obsah smlouvy. In: *Občanský zákoník: komentář*. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2014. Komentáře (Wolters Kluwer ČR). ISBN 978-80-7478-638-9, s. 75-76.

Smlouvy uzavírané se spotřebitelem, tzv. „spotřebitelské smlouvy“

Na první pohled se z výrazu spotřebitelská smlouva může zdát, že jde o specifický typ smlouvy. Jak ovšem plyne z důvodové zprávy k NOZ, *důraz není na smluvní typ – tzv. spotřebitelská smlouva se týká kteréhokoli smluvního typu a také nepojmenovaných smluv jako je např. leasing, ale na chráněnou smluvní stranu.*²⁴ Těmto typům smluv se NOZ věnuje v ustanoveních § 1810 až § 1867. Hned v ustanovení § 1810 NOZ je určeno, že za spotřebitelskou smlouvu se považuje ta, kterou **podnikatel uzavírá se spotřebitelem**. Následující odstavce se věnují ustanovením NOZ použitelným zejména pro účel této práce.

Část NOZ týkající se spotřebitelských smluv má poněkud jiný charakter než ostatní části NOZ, které preferují princip platnosti jednání před neplatností. To se ovšem netýká ustanovení, která mají chránit spotřebitele, což je logické, protože jejich účelem je posilovat práva slabší strany. Z tohoto důvodu jsou tato pravidla v zákoně postavena na principu **kogentních ustanovení** (nelze se od nich odchýlovat, například § 1812 odst. 2 NOZ).²⁵

Mezi obecné a zásadní instituty ochrany spotřebitele se řadí výkladové pravidlo **vždy ve prospěch spotřebitele** (§ 1812 odst. 1 NOZ: *Lze-li obsah smlouvy vyložit různým způsobem, použije se výklad pro spotřebitele nejpříznivější*). NOZ rovněž obsahuje „black list“ ujednání, která jsou ve spotřebitelských smlouvách zakázána (§ 1814 NOZ – omezující práva spotřebitele, umožňující právo podnikateli odstoupit od smlouvy a spotřebiteli nikoliv, umožňující podnikateli jednostranně měnit práva a povinnosti atd.). Pokud by je spotřebitelská smlouva nebo obchodní podmínky obsahovaly, pak se jimi právní vztah neřídí (nepřihlíží se k nim, tj. jde o neexistující či nicotná ujednání spotřebitelské smlouvy). Mezi další ujednání, která ve spotřebitelských smlouvách budou považovaná za neplatná, jsou ujednání zakládající **významnou nerovnováhu** smluvních stran v neprospěch spotřebitele (§ 1813 NOZ).²⁶

²⁴ Důvodová zpráva k NOZ, sněmovní tisk č. 362/0, s. 996.

²⁵ MALIŠ, Daniel. Kogentnost právních norem dle nového občanského zákoníku. In: *Epravo.cz* [online]. 2013 [cit. 28.12.2018]. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/kogentnost-pravnich-norem-dle-noveho-obcanskeho-zakoniku-93262.html>

²⁶ SELUCKÁ, Markéta. *Ochrana spotřebitele jako projev změny společnosti aneb od civilních kodexů 19. století k moderním kodexům 21. století*. Sociální studia, Masarykova univerzita, 2015, roč. 2015, č. 2, s. 119-133. ISSN 1214-813X, s. 129.

Smlouvy o finančních službách uzavíraných distančním způsobem (na dálku)

Protože se smlouvy o finančních službách velmi často sjednávají i jiným způsobem než při osobním jednání, věnuje se NOZ ochraně spotřebitele v těchto situacích. Jde o uzavírání smluv tzv. distančním způsobem, tj. prostředky komunikace na dálku jako je telefon, e-mail apod. Jejich pravidla jsou popsána v § 1841 až § 1851 NOZ. V ustanovení § 1841 NOZ je uvedeno, že jde o smlouvy *týkající se bankovní, úvěrové, platební nebo pojistné služby, smlouvy týkající se penzijního připojištění, směny měn, vydávání elektronických peněz a smlouvy týkající se poskytování investiční služby nebo obchodu na trhu s investičními nástroji*. Dle § 1842 odst. 1 NOZ platí, že tato pravidla se aplikují, jen pokud k uzavření smlouvy došlo při použití komunikace na dálku.

Z podstaty obchodu uzavíraného distančním způsobem je zjevné, že spotřebitel má v danou chvíli mnohem menší množství informací (na rozhodnutí je sám s omezenou možností dotazování na detaily), navíc mnohdy nemá ani dostatek času, aby vyhodnotil důsledky svého jednání (uzavření obchodu), proto mu svědčí některá práva, která tuto situaci zohledňují.

Přísná pravidla platí zejména pro **informační povinnosti dodavatele** (poskytovatele finanční služby) a práva spotřebitele na **odstoupení od smlouvy**. Poskytovatel finanční služby tak musí sdělit (dle § 1843 odst. 1 NOZ) spotřebiteli zejména identifikační údaje poskytovatele, popis hlavních vlastností nabízené služby, název a sídlo orgánu dohledu nad jeho činností, celkovou cenu služby včetně všech poplatků, praktické pokyny k odstoupení od smlouvy včetně doručovací adresy, podmínkách mimosoudního řešení sporů, údaj o existenci garančního fondu. Pokud je uzavřena smlouva na dálku a nebylo možno tyto předmluvní informace poskytnout před sjednáním smlouvy, je povinností dodavatele sdělit tyto informace okamžitě po uzavření smlouvy.

Za zdůraznění stojí, že například i při telefonickém sjednání smlouvy musí dojít k určení všech **podstatných náležitostí smlouvy** a spotřebitel musí projevit vůli k uzavření takové smlouvy jednoznačně, tj. vyslovit svůj souhlas být vázán smlouvou a jejím obsahem.

Důležitá je ochrana spotřebitele z hlediska možnosti odstoupit od takto uzavřené smlouvy (§ 1846 odst. 1 NOZ). Jeho základním právem je možnost odstoupení od smlouvy do čtrnácti dnů od jejího uzavření (pokud byl o tomto právu informován později, pak do čtrnácti dnů od sdělení této informace). Pro životní pojištění a penzijní připojištění platí lhůta třicet dnů od chvíle, kdy byl spotřebitel informován, že byla smlouva uzavřena.

Existuje však **výjimka z práva odstoupit** od takto uzavřené smlouvy. Ta se dle ustanovení § 1847 písm. a) NOZ vztahuje především na krátkodobá pojištění (cestovní pojištění, pojištění zavazadel) s pojistnou dobou kratší než jeden měsíc. Od takové smlouvy odstoupit nelze. Také nelze odstoupit od smlouvy, pokud cena závisí na pohybech cen na finančních trzích (například nákup investičního zlata apod.).

Odstoupením od smlouvy se smlouva od počátku ruší a podnikatel musí spotřebiteli vrátit vše, co od něho do té doby přijal, a to nejpozději do třiceti dnů ode dne odstoupení od smlouvy (§ 1849 a násl. NOZ). Poskytovatel finanční služby může po spotřebiteli požadovat zaplacení ceny jen za službu do této doby již skutečně poskytnutou.²⁷

2.1.4 Zákon o ochraně spotřebitele

Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (dále jen „ZoOS“), je veřejnoprávním předpisem, který upravuje v obecné rovině ochranu spotřebitele. Dále pak upravuje podmínky podnikání podstatné pro ochranu spotřebitele a vymezuje v této oblasti povinnosti veřejné správy. Upravuje i činnost sdružení na ochranu spotřebitele a jiných právnických osob zřízených k tomuto účelu. Dle § 2 odst. 1 písm. g) ZoOS se službou rozumí *jakákoliv podnikatelská činnost, která je určena k nabídce spotřebiteli, včetně práv a závazků s touto činností souvisejících*. Orgánem vykonávajícím dohled nad ochranou spotřebitele na finančním trhu v České republice je ČNB.

V zákoně se vyskytují některá ustanovení, která jsou pro účel práce podstatná, jako například agresivní a nekalé obchodní praktiky, informační povinnosti prodávajících včetně mimosoudních řešení sporů.

Za **agresivní obchodní praktiky** (blíže vymezené v Příloze 2 ZoOS) jsou považovány ty, které výrazně omezují svobodu volby, nepatřičně ovlivňují, obtěžují a vedou k rozhodnutí, které by spotřebitel jinak neučinil. Za agresivní praktiku z oblasti pojištění lze uvést příklad přímo popsany Komisí EU, kdy pojistitel (pojišťovna) žádá při šetření pojistné události (odcizení věcí ze zavazadla) předložení všech účtenek za tyto

²⁷ Česká národní banka. Smlouvy o finančních službách uzavírané na dálku. *Česká národní banka* [online]. 2018 [cit. 28.12.2018]. Dostupné z: https://www.cnb.cz/cs/spotrebitel/ochrana_spotrebitela/smlouvy_na_dalku.html

odcizené věci. Nereagování pojistitele na reklamace spotřebitele nebo na uplatněné nároky z pojistné smlouvy jsou také jednoznačně považovány za agresivní obchodní praktiku.²⁸

Nekalé obchodní praktiky jsou vymezeny v obecné rovině v ustanovení § 4 odst. 1 ZoOS jako praktiky, které jsou v *rozporu s požadavky odborné péče a podstatně narušují nebo jsou způsobilá podstatně narušit ekonomické chování spotřebitele*. Dále jsou rozděleny tyto praktiky na klamavá konání (používají nesprávné, nepravdivé informace, vedoucí k takovému rozhodnutí spotřebitele, které by jinak neučinil) a klamavá opomenutí (pokud jsou opomenuty podstatné informace a toto vede k rozhodnutí spotřebitele, které by jinak neučinil).

V ustanovení § 5c ZoOS se nově formuluje pravidlo ve vztahu k prokazování správnosti skutkových tvrzení v souvislosti s obchodní praktikou podnikatele. Ten sám ponese důkazní břemeno, tj. bude muset prokázat, že jednal v souladu se zákonem.²⁹

Mezi další patří **informační povinnosti**. Prodávající musí jasně upozornit na vlastnosti služby a na rizika, která se službou souvisí (§ 9 odst. 1 ZoOS). Musí také upozornit spotřebitele jasným, srozumitelným a snadno dostupným způsobem o možnosti řešit spor formou mimosoudního řešení sporů. Prodávající musí prokazatelně informovat spotřebitele o této možnosti a uvést mu též internetovou adresu tohoto subjektu (například finančního arbitra, České obchodní inspekce apod.).

Zákon vymezuje i působnost jednotlivých subjektů mimosoudního řešení sporů, kterým je pro oblast finančních služeb nejen finanční arbitr (§ 20e ZoOS).

2.1.5 Zákon o spotřebitelském úvěru

K 1. prosinci 2016 nabyl účinnost zákon č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru (dále jen „ZoSÚ“). Do té doby byla právní úprava úvěrů poskytovaných spotřebitelům značně roztráštěná a až nový zákon upravil všechny druhy spotřebitelských úvěrů včetně dalších pravidel pro poskytovatele a zprostředkovatele v jediném právním předpisu.³⁰

²⁸ ONDREJOVÁ, Dana. Agresivní obchodní praktiky podle tzv. černé listiny směrnice č. 2005/29/ES. In: *Bulletin-advokacie.cz* [online]. 2016 [cit. 05.02.2019]. Dostupné z: <http://www.bulletin-advokacie.cz/agresivni-obchodni-praktiky-podle-tzv.-cerne-listiny-smernice-c.-200529es?browser=mobi>

²⁹ VÍTOVÁ, Blanka. Novela zákona o ochraně spotřebitele účinná od 28. 12. 2015. In: *Epravo.cz* [online]. 2016 [cit. 28.12.2018]. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/novela-zakona-o-ochrane-spotrebitelucinna-od-28-12-2015-100236.html>

³⁰ KARFÍKOVÁ, Marie. *Teorie finančního práva a finanční vědy*. Praha: Wolters Kluwer, 2017. Právní monografie (Wolters Kluwer ČR). ISBN 978-80-7552-936-7 (e-pub), s. 488.

Specifika spotřebitelských úvěrů a důvody k jejich regulaci

Typické pro spotřebitelské úvěry je, že slouží k pokrytí spotřebních výdajů. Úvěrovaný objekt tak přímo **neprodukuje finanční zdroje k jeho splácení**, což představuje podstatný rozdíl oproti podnikatelským úvěrům, kde objekt úvěru přímo vytváří cash flow, ze kterého se úvěr splácí.³¹ Podstatný je i vývoj spotřebitelského chování. Zatímco dříve byl nákup na dluh typický u těch nejnuznějších, dnešní reklama finančních institucí tvrdí, že život na dluh je normální a moderní. Skutečnost je ale taková, že život na dluh vede ke snižování životní úrovně, neboť je třeba vydělat nejen na samotný nákup zboží, ale navíc i na úroky spojené s úvěrem.³² Kromě rizika předlužování je potřeba brát v potaz schopnost spotřebitele posoudit všechny podmínky úvěrové smlouvy, která je objektivně nižší než u podnikatelského subjektu. Pro zachování rovnocenných podmínek mezi poskytovatelem a příjemcem spotřebitelského úvěru je tedy potřebné jejich vzájemné vztahy regulovat.³³

Spotřebitelský úvěr a smlouva o spotřebitelském úvěru

Spotřebitelským úvěrem se podle § 2 odst. 1 ZoSÚ rozumí *odložená platba, peněžitá zápůjčka, úvěr nebo obdobná finanční služba poskytovaná nebo zprostředkovaná spotřebiteli*. **Spotřebitelským úvěrem na bydlení** (§ 2 odst. 2 ZoSÚ) je spotřebitelský úvěr zajištěný nemovitou věcí nebo zástavním právem k nemovitosti. Může být účelově určený k nabytí nebo výstavbě nemovité věci, úhradě za převod družstevního podílu v bytovém družstvu apod. **Vázaným spotřebitelským úvěrem** (§ 2 odst. 3 ZoSÚ), jímž je spotřebitelský úvěr vázaný na koupi zboží nebo poskytnutí služby se rozumí, že prodávající je zároveň poskytovatelem úvěru nebo musí být konkrétní zboží (služba) jím prodávané přímo uvedeno v úvěrové smlouvě.

Smlouva o spotřebitelském úvěru pak musí být uzavřena písemně (§ 104 odst. 1 ZoSÚ). Ovšem pokud není dodržena písemná forma smlouvy (nebo pokud chybí některé náležitosti jako například zápůjční úroková sazba), nebude smlouva neplatnou. Poskytovatel však bude mít nárok pouze na zápůjční úrokovou sazbu odpovídající repo sazbě vyhlášené ČNB v den uzavření smlouvy o úvěru (§ 110 odst. 1 ZoSÚ).

³¹ REVENDA, Zbyněk. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. 6. Cit. dílo, s. 102.

³² ONDŘEJ, Jan. *Spotřebitelské smlouvy a ochrana spotřebitele: ekonomické, právní a sociální aspekty*. Praha: C.H. Beck, 2013. Beckova edice právní instituty. ISBN 978-80-7400-446-9, s. 96.

³³ DVORÁK, Petr. *Bankovníctví pro bankéře a klienty*. Praha: Linde, 2005. Vysokoškolská učebnice (Linde). ISBN 80-7201-515-x, s. 535.

Poskytovatelé spotřebitelského úvěru

Podle § 7 ZoSÚ mohou poskytovat spotřebitelské úvěry pouze dva typy subjektů. **Tradiční finanční instituce**, jejichž podnikání je upraveno jiným právním předpisem (banky, spořitelni a úvěrní družstva, platební instituce, poskytovatele platebních služeb malého rozsahu, instituce a vydavatele elektronických peněz) a **nebankovní poskytovatelé spotřebitelského úvěru**. Poskytovatelem spotřebitelského úvěru může být pouze akciová společnost, společnost s ručením omezeným nebo evropská společnost, se sídlem i skutečným sídlem na území České republiky. Počáteční kapitál takového poskytovatele musí být alespoň 20 milionů Kč. Musí mít vypracován systém vnitřních pravidel a postupů zejména pro posuzování úvěruschopnosti, pro jednání se spotřebiteli, kteří jsou v prodlení i pravidla pro vymáhání pohledávek. Zejména pak musí pro tuto činnost získat oprávnění od ČNB.³⁴ Všichni poskytovatelé dnes již podléhají dohledu ČNB.

Zprostředkovatelé spotřebitelského úvěru

Mezi poskytovatelem úvěru a spotřebitelem je důležitý subjekt, který do značné míry ovlivňuje spotřebitele v jeho rozhodnutí (výběr poskytovatele, výši úvěru, splatnost, nebo dokonce přímo vyvolá u spotřebitele potřebu vzít si úvěr). Tím subjektem je zprostředkovatel. Dle § 16 ZoSÚ mohou zprostředkovávat spotřebitelský úvěr pouze tyto kategorie zprostředkovatelů (zahraniční zprostředkovatel nebude popsán):

- **samostatný zprostředkovatel** (§ 17 a násl. ZoSÚ) – musí získat od ČNB oprávnění k činnosti. Tuto pak vykonává na základě písemné smlouvy s jedním (více) poskytovateli spotřebitelského úvěru, případně na základě smlouvy přímo se spotřebitelem. Pro ochranu spotřebitele je důležité, že samostatný zprostředkovatel musí být po celou dobu své činnosti pojištěn pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou spotřebiteli. Navíc odpovídá za škody způsobené vázanými zástupci, kteří jsou pro něho činnými,
- **vázaný zástupce** (§ 27 a násl. ZoSÚ) – je oprávněn svou činnost vykonávat na základě zápisu (po oznámení zastoupeného) v registru ČNB a to výhradně pro jednoho poskytovatele spotřebitelského úvěru, nebo jednoho samostatného zprostředkovatele. V případě protiprávního jednání vůči spotřebiteli je odpovědný za způsobenou újmu

³⁴ MYŠKA, Jan a KULHÁNKOVÁ, Kateřina. Spotřebitelské úvěry nově a lépe? In: *Epravo.cz* [online]. 2016 [cit. 20.01.2019]. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/spotrebiteleske-uvery-nove-a-lepe-103065.html>

a dopady této odpovědnosti mohou být přeneseny formou ručení až na poskytovatele spotřebitelského úvěru.³⁵ Tím se zvyšuje šance poškozeného spotřebitele k náhradě škody,

- **zprostředkovatel vázaného spotřebitelského úvěru** (§ 37 a násl. ZoSÚ) – je oprávněn zprostředkovávat jen úvěr určený k financování jím prodávaného zboží nebo jím poskytované služby na základě zápisu do registru ČNB. Oznámení k zápisu do registru podává vždy konkrétní zastoupený (těch může být i více). V případě protiprávního jednání vůči spotřebiteli je zprostředkovatel odpovědný za způsobenou újmu.

Pro všechny zprostředkovatele (i jejich zaměstnance) platí pravidla **odborné způsobilosti**, tj. mít minimálně středoškolské vzdělání s maturitní zkouškou a úspěšně složit zkoušku odborné způsobilosti. To by mělo přinášet spotřebitelům vyšší kvalitu poskytovaných informací. Dále pak platí, že v jejich činnosti je může zastupovat pouze zaměstnanec (samostatný zprostředkovatel i vázaný zástupce). Všichni zprostředkovatelé podléhají při své činnosti dohledu ČNB.

Vybrané instituty v ochraně spotřebitele

Zákon významným způsobem posiluje práva spotřebitelů. Pro představu budou popsány nejdůležitější nástroje pro ochranu spotřebitele obsažené v ZoSÚ, kterými jsou:

- **posouzení úvěruschopnosti** – dle § 86 ZoSÚ je poskytovatel oprávněn poskytnout úvěr pouze v situaci, kdy po přezkoumání všech dostupných a spolehlivých zdrojů vyplývá, že nejsou důvodné pochybnosti o schopnosti spotřebitele úvěr splácet. Pokud by poskytovatel porušil tuto povinnost, pak se vystavuje hrozbě neplatnosti úvěrové smlouvy od počátku a spotřebitel má právo ve lhůtě tří let od podpisu smlouvy namítnout její neplatnost. V takovém případě je spotřebitel (§ 87 odst. 1 ZoSÚ) *povinen vrátit poskytnutou jistinu spotřebitelského úvěru v době přiměřené jeho možnostem*. Přímou důvodová zpráva k ZoSÚ uvádí, že *i takové navýšení splátky, která o pouhou korunu přesahuje možnost spotřebitele řádně a včas splácet, je významné, neboť zapříčiňuje spotřebitelovo prodlení a s tím související následky*.³⁶ Jak vidno, je kladen zásadní důraz

³⁵ KARFÍKOVÁ, Marie. *Teorie finančního práva a finanční vědy*. Cit. dílo, s. 490.

³⁶ Důvodová zpráva k ZoSÚ, sněmovní tisk č. 679/0, s. 130.

na prověřování spotřebitelovy schopnosti splácet úvěr, jde tak o zásadní nástroj v ochraně spotřebitele,

- **limity sankcí při prodlení spotřebitele** – ustanovení § 122 ZoSÚ umožňuje sjednat pouze právo na náhradu účelně vynaložených nákladů, které vznikly v souvislosti s prodlením spotřebitele, úroky z prodlení (se zákonnou limitací), nebo smluvní pokutu. Ta přitom nesmí přesáhnout 0,1 % denně z částky, ohledně níž je spotřebitel v prodlení. Důležitým prvkem ochrany spotřebitele je, že souhrnné maximum všech smluvních pokut nesmí přesáhnout 50 % celkové výše spotřebitelského úvěru, nejvýše však 200 000 Kč,
- **zajištění spotřebitelského úvěru** – dle § 113 ZoSÚ nesmí být zajištění úvěru ve zcela zjevném nepoměru k výši zajištěné pohledávky (s určitou výjimkou spotřebitelského úvěru na bydlení). Je také zakázáno použít směnku nebo šek k zajištění nebo splacení úvěru (výjimkou je dočasné zajištění úvěru na bydlení dle ustanovení § 112 ZoSÚ),
- **RPSN** – v § 133 a násl. ZoSÚ je přesně stanoven způsob výpočtu ročního procenta sazby nákladů a je vymezeno jaké položky se do sazby nákladů promítnou. Tím je zajištěna snadnější porovnatelnost nabídek různých poskytovatelů,
- **pravidla jednání** – platí pro poskytovatele i zprostředkovatele. Ti musejí jednat s odbornou péčí a jednat se spotřebitelem čestně, transparentně a zohledňovat jeho zájmy,
- **informační povinnosti** – pro poskytovatele i zprostředkovatele platí obsáhlá informační povinnost zejména z § 90 a násl. ZoSÚ. Informace jsou poskytovány bezúplatně a v listinné formě (na nosiči dat). Předšmluvní informace se poskytují s použitím speciálních formulářů upravených v přílohách zákona. Pravidla platí i pro reklamní sdělení, kde je nezbytné použít i reprezentativní příklad.

Mezi další nástroje ochrany spotřebitele lze zařadit například **zákaz sjednání rozhodčí smlouvy** (spory tak již nebude moci řešit rozhodce)³⁷, **usnadnění a zlevnění předčasného splacení**, **omezení při „zesplatnění“** úvěru při jeho nesplacení (nejméně 30 dní lhůta pro spotřebitele), **realizaci zástavního práva** (nejméně 6 měsíců bude mít spotřebitel možnost prodat nemovitost sám namísto prodeje v dražbě), **nové sazby pro úvěry na bydlení** musí být spotřebiteli sděleny nejméně tři měsíce předem, **omezení plateb spotřebitele před sjednáním smlouvy** (vstupní platby, odměny apod.), **regulace**

³⁷ STANĚK, Pavel. Regulace spotřebitelských úvěrů. In: *Pravniprostor.cz* [online]. 2017 [cit. 22.01.2019]. Dostupné z: <https://www.pravniprostor.cz/clanky/obcanske-pravo/regulace-spotrebitelskych-uveru>

mikroúvěrů (dřívější úprava se vztahovala jen na úvěry vyšší než 5.000 Kč), **dvoutýdenní lhůtu na rozmyšlenou** (během ní nesmí poskytovatel měnit parametry nabídnutého úvěru).

Od účinnosti ZoSÚ navíc platí, že poskytovatele a zprostředkovatele spotřebitelského úvěru nemohou zastupovat osoby na základě živnostenského oprávnění,³⁸ což bylo dříve běžné. Spotřebitel má proto dnes vyšší jistotu, že jedná se zástupcem, který splňuje odborné předpoklady a podléhá dohledu ČNB.

2.2 Ochrana spotřebitele jako klienta v komerčním bankovníctví

V této podkapitole bude vysvětlen pojem banka a odlišnosti jejího podnikání. Popsána budou nejdůležitější pravidla bankovního podnikání, která chrání nejen spotřebitele, ale i celý finanční trh. Bude objasněna úloha Garančního systému finančního trhu včetně jeho obou částí, tj. Fondu pojištění vkladů a Fondu pro řešení krize, jako důležité součásti ochrany klientů. Závěrem bude popsán platební styk a relativně nový zákon včetně některých konkrétních prvků sloužících ochraně spotřebitele.

2.2.1 Obchodní banka a její funkce

Banky jsou podnikatelské subjekty, které mají oproti ostatním podnikům mnoho specifických znaků projevujících se v jejich postavení a celkovým významem v ekonomice. Základní cíl podnikatelské činnosti banky je však totožný, tj. maximalizace tržní ceny jejich akcií nebo maximalizace zisku.³⁹ Z funkčního hlediska je banka (jako akciová společnost) finančním zprostředkovatelem, jehož základní náplní je **přijímání vkladů** a **poskytování úvěrů** (§ 1 odst. 1 zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, dále jen „ZoB“). K těmto činnostem je oprávněna na základě bankovní licence udělené Českou národní bankou. Označení banka (spořitelna) je ovšem vyhrazeným označením, které nesmí užívat jiní podnikatelé,⁴⁰ což lze považovat také za podstatný prvek v ochraně spotřebitele.

³⁸ Česká národní banka. Pojem pracovník z pohledu požadavků na odbornost a důvěryhodnost podle zákona o spotřebitelském úvěru. *Česká národní banka* [online]. 2018 [cit. 28.12.2018]. Dostupné z: https://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/faq/stanoviska_a_odpovedi/pdf/pojem_pracovnik_podle_zakona_257_2016.pdf

³⁹ REVENDA, Zbyněk. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. Cit. dílo, s. 86.

⁴⁰ KARFÍKOVÁ, Marie. *Teorie finančního práva a finanční vědy*. Cit. dílo, s. 263.

Mezi základní funkce bank dále patří:

- **finanční zprostředkování** – při něm se snaží získané zdroje umístit tam, kde přinášení nejvyšší zhodnocení (při zohlednění míry rizika),
- **emise bezhotovostních peněz** – formou zápisů na účtech poskytují banky úvěry nejen z přijatých vkladů (depozit), ale poskytují úvěry i nad rámec vybraných depozit (tím vytvářejí bezhotovostní peníze, neboť dojde k jejich připsání na účet klienta, avšak nedojde zároveň k odepsání stejné částky z účtu jiného klienta),
- **zprostředkování platebního styku** – banky zajišťují rozhodující část realizovaných plateb v ekonomice ve všech vyspělých zemích světa,
- **zprostředkování finančního investování** – banky zabezpečují emise cenných papírů, ale také zajišťují nákupy cenných papírů pro své klienty – investory.⁴¹

Kromě popsaných funkcí je třeba zdůraznit, že banky používají především **svěřené peníze**, se kterými by neměly mít možnost hospodařit pouze podle vlastního uvážení. Také případný úpadek banky by znamenal zásadně negativní dopad (oproti úpadku průmyslové nebo obchodní firmy) a její klienti by se nedostali ke svým vkladům. To by mohlo mít za následek „lavinu“ (hromadné výběry) u všech bank a způsobit kolaps bankovního systému v celé zemi.⁴² To vše je důvodem k regulaci bankovního podnikání.

2.2.2 Regulace činnosti bank a další pravidla bankovního podnikání

K výše popsaným důvodům je třeba zdůraznit, že banky jsou nositelem různých druhů specifických rizik, při jejichž realizaci by také došlo k ohrožení bankovních vkladů klientů. Zejména jde o **rizika úvěrová** (kdy dlužníci bance nesplácí řádně své závazky), **tržní** (nepříznivé výkyvy na finančních trzích a snížení cen aktiv banky), **likviditní** (neschopnost banky pokrýt své aktuálně splatné závazky) a **operační rizika** (selhání lidského faktoru nebo systémů, právní rizika).⁴³

Je tedy nezbytné činnost bank regulovat a dohlížet na ně, aby se tato rizika eliminovala.

⁴¹ DVOŘÁK, Petr. *Bankovníctví pro bankéře a klienty*. Cit. dílo, s. 29-36.

⁴² REVENDA, Zbyněk. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. Cit. dílo, s. 263-264.

⁴³ BABOUČEK, Ivan. *Regulace činnosti bank*. Cit. dílo, s. 93-97.

K tomu slouží mnoho nástrojů a níže budou uvedeny ty nejdůležitější pro ochranu všech bankovních klientů:

- **kapitálová přiměřenost** – koncept kapitálové přiměřenosti slouží jako nástroj, prostřednictvím kterého je na bankách vynucováno držení dostatečného kapitálu, který pro banku bude sloužit jako „dopadový polštář“ v době nepříznivého vývoje k **pokrývání nečekaných ztrát** (očekávané ztráty banka pokrývá vytvářením opravných položek).⁴⁴ Dostatečný vlastní kapitál banky je důležitý proto, že může pokrývat případné ztráty z aktivních obchodů, tedy z úvěrů při jejich nesplacení a ztráty z nakoupených cenných papírů při jejich poklesech na kapitálovém trhu. Vše proto, aby nebyly ohroženy vklady klientů.⁴⁵ Úkolem banky je vytvoření základního „polštáře“, který činí nejméně 8 % z podílu, jehož čitatelem je kapitál banky a jmenovatelem určené požadavky vyjadřující peněžní hodnotu rizik, které banka podstupuje u jednotlivých konkrétních aktivních obchodů,⁴⁶
- **přiměřenost likvidity** – zatímco kapitálová přiměřenost je zaměřená na schopnost banky hradit ztráty vzniklé z její činnosti, pravidla likvidity jsou zde proto, aby banka dostála svým závazkům ke klientům v době jejich splatnosti. Bankám je z tohoto důvodu stanovena závazná struktura jejich aktiv a pasiv,⁴⁷
- **pravidla angažovanosti** – banky mají určenou povinnost sledovat veškerá svoje aktiva (pohledávky z úvěrů, dluhopisy, akcie) ve vztahu k jedné osobě (dlužníkovi).⁴⁸ Tato pravidla jsou důležitá proto, aby bankám zamezila koncentraci rizik, tedy aby byla dána alespoň základní diverzifikace jejich obchodů. Obvykle je stanoveno, že k jedné osobě (či ekonomicky spojené skupině osob) nesmí tento ukazatel přesáhnout 25 %, ⁴⁹
- **informační povinnosti bank** – ke svým klientům mají banky stanovenou informační povinnost v § 11 ZoB. Ta se týká zejména podmínek přijímání vkladů a poskytování úvěrů. Dále musí banka svého klienta informovat o limitu pojištění pohledávek z vkladů (včetně lhůt pro výplatu apod.). Každá banka musí mít také vytvořený jasný a účinný proces řešení stížností a informace o něm zveřejnit ve svých provozních prostorech,

⁴⁴ REVENDA, Zbyněk. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. Cit. dílo, s. 249.

⁴⁵ BABOUČEK, Ivan. *Regulace činnosti bank*. Cit. dílo, s. 143.

⁴⁶ KARFÍKOVÁ, Marie. *Teorie finančního práva a finanční vědy*. Cit. dílo, s. 401.

⁴⁷ REVENDA, Zbyněk. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. Cit. dílo, s. 253.

⁴⁸ BABOUČEK, Ivan. *Regulace činnosti bank*. Cit. dílo, s. 150.

⁴⁹ Tamtéž, s. 253.

- **povinné minimální rezervy** – jsou prostředky, které musí banky držet na účtu u centrální banky (ČNB). Jejich výše je stanovena z celkové výše primárních vkladů klientů u dané banky. Rezervami je zajištěna likvidita banky. Například v době vážných potíží konkrétní banky by tato banka mohla dále plnit závazky ke svým klientům,⁵⁰
- **povinnost mlčenlivosti a bankovní tajemství** – banky pracují s velmi citlivými informacemi o svých klientech. Znaří jejich pohyby na účtech včetně jejich zůstatků, výše jejich úvěrů, případně jejich investiční majetek. Pro klienty je důležité, aby byly tyto informace střeženy. K tomu účelu je v § 39 odst. 1 ZoB stanovena povinnost mlčenlivosti. Pracovníci banky, členové statutárního orgánu banky, členové správní rady banky a členové dozorčí rady banky jsou povinni zachovávat mlčenlivost ve služebních věcech dotýkajících se zájmů banky a jejích klientů. Dle § 38 ZoB platí, že na všechny bankovní obchody, peněžní služby bank, včetně stavů na účtech a depozit, se vztahuje bankovní tajemství.

2.2.3 Platební styk a ochrana spotřebitele

Platební styk patří mezi jednu z nejdůležitějších funkcí obchodních bank a je existenčně důležitý pro chod každé ekonomiky. Proto není možné připustit jeho poruchovost a jeho fungování nelze ponechat bez adekvátní regulace.⁵¹ U nás tuto oblast upravuje zákon č. 370/2017 Sb., o platebním styku (dále jen „ZoPIS“), který je v účinnosti od 13. ledna 2018. Nahradil tak zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku (dále jen „starý ZoPIS“). ZoPIS byl přijat v souvislosti s transpozicí směrnice Evropského parlamentu a Rady 2015/2366 o platebních službách na vnitřním trhu (dále jen „PSD2“) do našeho právního řádu. Jejimi cíli jsou zejména zvýšení efektivnosti trhu platebních služeb v Evropě, zajištění vyrovnaných podmínek pro poskytovatele (včetně vstupu nových účastníků a růstu konkurence), bezpečnější a lépe chráněné platby, zlepšení postavení spotřebitele a jeho ochrany a snižování cen platebních služeb.⁵² S přijetím zákona přichází i regulace inovativních služeb placení a vyšší komfort pro spotřebitele. Jde o služby nepřímého udělení platebního příkazu, kdy je klientovi umožněno platit přes jiné internetové rozhraní než rozhraní jeho vlastní banky. Obchodník díky tomu ihned vidí, že zákazník má na účtu

⁵⁰ DVORÁK, Petr. *Bankovníctví pro bankéře a klienty*. Cit. dílo, s. 175-176.

⁵¹ REVENDA, Zbyněk. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. Cit. dílo, s. 263.

⁵² Deloitte LLP. *Jak prosperovat v nejisté budoucnosti Otevřené bankovníctví a PSD2*. [online]. 2017 [cit. 04.02.2019]. Dostupné z: <https://edu.deloitte.cz/cs/Content/DownloadPublication/open-banking-2017>

dostatek peněz a může expedovat zboží. Další službou s cílem usnadnit spotřebiteli plánování financí, je služba správy informací o platebním účtu. Ta umožní, aby všechny platební účty spotřebitele (u různých bank) byly přístupné přes jedinou aplikaci.⁵³

Vybrané nástroje ochrany spotřebitele v platebním styku

Z popsaných nových služeb a zvyšujícího se využívání moderních technologií v platebním styku však vzniká o to větší potřeba mít na paměti možná rizika. Jedná se zde především o zneužití platebních nástrojů, případně zneužití nedostatečné ochrany počítačových systémů (samotnými pracovníky banky nebo jinými subjekty) nebo technické poruchy zúčtovacích systémů.⁵⁴ Směrnice PSD2 (tedy i ZoPIS) kladou důraz na oblast ochrany spotřebitele, kam lze zařadit zejména tato vybraná opatření:

- **vyšší bezpečnost plateb** – bezpečné transakce přes internet nebo jiný elektronický kanál zajistí tzv. silné ověření uživatele (§ 223 ZoPIS). Při zadání platební transakce bude vyžadována kombinace alespoň dvou způsobů ověření, tj. údaje známého pouze uživateli nebo věci (kterou má uživatel ve své moci, například telefon) nebo biometrického údaje. Takové ověření se dobrovolně po dohodě uplatňuje již nyní, ale nově bude se souhlasem klienta možné používat biometrické informace,⁵⁵
- **odpovědnost za neautorizované transakce** – § 182 odst. 1 písm. a) ZoPIS omezuje odpovědnost klienta pouze na částku 50 EUR (při zneužití, ztrátě nebo odcizení platební karty),
- **bloky peněz na účtu** – pro karetní transakci platí podle § 180 ZoPIS, že poskytovatel platebních služeb plátce (klienta) může blokovat prostředky na jeho účtu pouze za předpokladu, že ten dal souhlas k přesné částce, která má být blokována. Poskytovatel následně uvolní blokováné prostředky, jakmile se dozví částku související platební transakce. Klient je tak lépe chráněn, neboť bez jeho souhlasu již nedojde k blokování prostředků (typicky hotelové služby) a ty budou blokovány jen po omezenou dobu,

⁵³ Ministerstvo financí ČR. Platby přes internet budou bezpečnější. *Ministerstvo financí ČR* [online]. 2017 [cit. 04.02.2019]. Dostupné z: <https://www.mfcr.cz/cs/aktualne/v-mediich/2017/platby-pres-internet-budou-bezpecnejsi-28796>

⁵⁴ Bankovníctví. 6. vyd. Praha: Bankovní institut vysoká škola. Cit. dílo, 156.

⁵⁵ Ministerstvo financí ČR. Platby přes internet budou bezpečnější. *Ministerstvo financí ČR* [online]. 2017 [cit. 04.02.2019]. Dostupné z: <https://www.mfcr.cz/cs/aktualne/v-mediich/2017/platby-pres-internet-budou-bezpecnejsi-28796>

- **zákaz poplatků za platbu kartou** – dle § 254 odst. 2 ZoPIS již není možné (ani po předchozím upozornění) zpoplatnit transakce klienta provedené platební kartou,
- **změna platebního účtu** – v ustanovení § 203 a násl. ZoPIS je klientům zajištěna snadná změna platebního účtu včetně trvalých příkazů k úhradě a souhlasům k inkasu. Platí, že za spotřebitele požadujícího změnit platební účet bude jednat nový poskytovatel. Dříve se změna platebního účtu řešila v rámci Kodexu mobility České bankovní asociace,
- **internetové srovnávací stránky platebních služeb** – v § 202 ZoPIS je stanoveno, že provozovatel internetových srovnávacích stránek pro platební služby bude spadat pod kontrolu České obchodní inspekce a ČNB. Tím je zajištěna vyšší spolehlivost informací, ze kterých často spotřebitelé čerpají při svém rozhodování ke změně banky,
- **zřízení základního platebního účtu** – spotřebitel má právo dle ustanovení § 210 a násl. ZoPIS na zřízení základního platebního účtu (jehož součástí jsou povinně služby jako vklady a výběry hotovosti, platební příkazy, odchozí inkaso, správa debetní platební karty, internetové bankovníctví). Do deseti dní od žádosti mu musí poskytovatel doručit návrh smlouvy včetně smluvních podmínek a spotřebitel následně ve lhůtě pěti pracovních dnů potvrdí, zda chce nabídku využít. Pokud ano, je povinností poskytovatele smlouvu uzavřít. Poskytovatel má omezené právo spotřebitele odmítnout (taxativně vymezené důvody). Pokud již spotřebitel smlouvu má, pak je poskytovatel výrazně omezen v možnosti tuto smlouvu vypovědět (například jen pokud spotřebitel neprovede platební transakci 24 měsíců, nepobývá v členském státě, odmítne návrh na změnu smlouvy). Je zde vidět snaha usnadnit spotřebitelům získat snadnější přístup k platebním účtům a základním službám.

2.2.4 Garanční systém finančního trhu

K 1. lednu 2016 nabyl účinnosti zákon 374/2015 Sb., o ozdravných postupech a řešení krize na finančním trhu. Do té doby byl Fond pojištění vkladů jako samostatná právnická osoba řešící pojištění pohledávek z bankovních vkladů. V nově zřízeném Garančním systému finančního trhu, právnické osoby veřejného práva zřízené zákonem, byly vytvořeny dva fondy bez právní osobnosti – **Fond pojištění vkladů** a **Fond pro řešení krize**.

Fond pojištění vkladů

Fond pojištění vkladů je v současnosti fondem bez právní osobnosti, v němž jsou shromažďovány prostředky na pokrytí nároků vkladatelů z pojištění pohledávek z vkladů. Do fondu přispívají všechny úvěrové instituce, tj. banky a spořitelny a úvěrní družstva, jejichž pohledávky klientů jsou pojištěny. Konkrétní výši příspěvku stanoví pravidelně každý rok Česká národní banka podle obecných pokynů Evropského orgánu pro bankovníctví.⁵⁶ Pojištěny jsou vklady občanů (fyzických osob) i vklady právnických osob vedené v bankách, stavebních spořitelkách nebo družstevních záložnách (v české nebo cizí měně), včetně úroků. Případná náhrada musí být vyplácena do sedmi pracovních dní od rozhodného dne (den, kdy Garanční systém obdrží informaci od ČNB, že finanční instituce není schopna dostát svým závazkům).⁵⁷ Aktuálně je dán **jednotný limit pojištění ve výši 100 % ze součtu vkladů jednoho vkladatele u jedné banky, nejvýše však 100 000 EUR** (§ 41e odst. 2 ZoB). Výjimkou jsou však například vklady z dědictví nebo vypořádání společného jmění manželů, avšak po omezenou dobu tří měsíců před rozhodným dnem, u kterých je limit zvýšen na 200 000 EUR (§ 41e odst. 2 ZoB).⁵⁸ Pojištění vkladů má pro spotřebitele (klienty) význam v garanci, že o své vklady u bank nepřijdou. Navíc pojištění vkladů posiluje důvěru v bankovní systém jako celek a také zamezuje panickým výběrům v době případné finanční krize.

Fond pro řešení krize

Fond pro řešení krize slouží ke shromažďování finančních prostředků, které mohou být využívány v případě ohrožení stability některé z finančních institucí, aby tak nebylo nutné ukončit její existenci a také proto, aby se mohla zahájit výplata náhrad vkladů jejím klientům. Fond pro řešení krize je tedy zdrojem pro použití nástrojů řešení krize u instituce, jehož použití může navrhnout pouze ČNB tam, kde je to proveditelné, věrohodné a ve veřejném zájmu. Prostředky fondu však neslouží k přímým výplatám náhrad vkladů.⁵⁹

⁵⁶ KARFÍKOVÁ, Marie. *Teorie finančního práva a finanční vědy*. Cit. dílo, s. 403-410.

⁵⁷ Garanční systém finančního trhu. Co je pojištěno. *Garanční systém finančního trhu* [online]. 2016 [cit. 31.12.2018]. Dostupný z: <https://www.garancnisystem.cz/co-je-pojisteno/#text>

⁵⁸ KARFÍKOVÁ, Marie. *Teorie finančního práva a finanční vědy*. Cit. dílo, s. 405.

⁵⁹ Garanční systém finančního trhu. Co je pojištěno. *Garanční systém finančního trhu* [online]. 2016 [cit. 31.12.2018]. Dostupný z: <https://www.garancnisystem.cz/co-je-pojisteno/#text>

2.3 Ochrana spotřebitele v oblasti pojišťovnictví

Pojišťovnictví je důležitým odvětvím každé tržní ekonomiky. Pro účely této práce se jím rozumí specifické odvětví ekonomiky zabývající se pojišťovací, zajišťovací a zprostředkovatelskou činností v oblasti komerčního pojištění a s tím spojenými činnostmi.⁶⁰ Těmi jsou zejména uzavírání pojistných smluv, správa pojištění, poskytování pojistných plnění z pojistných událostí a finanční umístování technických rezerv.⁶¹ Účelem pojištění je pak zmírnění nebo odstranění negativních důsledků nahodilých událostí,⁶² které vznikají především působením přírodních sil, technickými příčinami nebo pramení z nežádoucího lidského chování (úmyslu či nedbalosti).

V této podkapitole bude popsána pojišťovna a její základní funkce i podnikatelská rizika plynoucí z jejího podnikání. Následovat bude část věnovaná regulaci činnosti pojišťoven. Závěrečná část se bude věnovat distribuci pojištění a pojišťovacím zprostředkovatelům, kteří představují pro klienty základní subjekty, prostřednictvím kterých vstupují do pojistných vztahů.

2.3.1 Komerční pojišťovna a její podnikání

Pojišťovna je specifická finanční instituce, která k výkonu pojišťovací činnosti musí nejprve získat povolení od ČNB. Aby ho mohla získat, musí splňovat řadu povinností vymezených v zákoně č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví (dále jen „ZoPoj“). Jde zejména o reálný obchodní plán, původ a výši základního kapitálu a odbornost osob ve vedení pojišťovny.⁶³

Jako právnická osoba je protějškem svým klientům, kteří na ni za úplatu (pojistné) přenášejí prostřednictvím pojistných smluv rizika svá nebo rizika jiných subjektů. Pojišťovny tak plní svou primární funkci, kterou je stabilizace ekonomické úrovně podnikatelských subjektů a životní úrovně jednotlivců při realizaci negativních dopadů nahodilých událostí. Tím napomáhají ke stabilizaci celé tržní ekonomiky.⁶⁴ Z hlediska zaměření je možné rozdělit pojišťovny na univerzální (provozují pojistné produkty z oblasti

⁶⁰ DUCHÁČKOVÁ, Eva. *Pojištění a pojišťovnictví*. Praha: Ekopress. ISBN 978-80-87865-25-5, s. 225.

⁶¹ VÁVROVÁ, Eva. *Finanční řízení komerčních pojišťoven*. Praha: Grada, 2014. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-4662-3, s. 16.

⁶² DUCHÁČKOVÁ, Eva. *Pojištění a pojišťovnictví*. Cit. dílo, s. 35.

⁶³ KARFÍKOVÁ, Marie. *Teorie finančního práva a finanční vědy*. Cit. dílo, s. 290.

⁶⁴ VÁVROVÁ, Eva. *Finanční řízení komerčních pojišťoven*. Cit. dílo, s. 17.

životního i neživotního pojištění), životní, neživotní a specializované (zaměřené na určitý druh pojištění nebo odvětví, například pojištění právní ochrany).⁶⁵

Podnikatelská činnost pojišťoven spočívá v přebírání pojistných rizik jiných subjektů. To znamená zejména vyhodnocení a následné rozhodnutí, zda obchod (klient) bude či nebude přijat do pojištění. Takové rozhodování je zatíženo **pojistně-technickým (upisovacím) rizikem** spočívajícím v tom, že pojišťovna stanoví pojistné nižší než odpovídající, což je způsobeno nepřiměřenými předpoklady při jeho stanovení (špatný odhad škodního průběhu klienta, katastrofální náhodná škoda apod.). Dále je pojišťovací činnost spojená s finančními transakcemi, které se týkají **tvorby a investování technických rezerv**. Pojišťovny disponují značným objemem finančních prostředků (technických rezerv), které nenechávají ležet ladem, ale investují je na peněžním a kapitálovém trhu.⁶⁶ To s sebou přináší rizika **tržní** (pokles cen držovaných aktiv), **úvěrová** (selhání emitenta držného cenného papíru) a **likviditní** (neschopnost zpeněžit své investice sloužící k uspokojení dluhů v době splatnosti). Pojišťovny jsou také zatíženy **operačními riziky** (selhání procesů, zaměstnanců, zprostředkovatelů, systémů).⁶⁷ Pojišťovnictví se tak odlišuje od ostatních odvětví, což je důvodem vyššího zájmu státu o legislativní zásahy, které by omezily podstupovaná rizika a tím ochránily klienty.

2.3.2 Regulace činnosti pojišťoven a základní pravidla jejich podnikání

Nezbytnost regulace pojišťovnictví je dána samotným charakterem pojišťovací služby. Klienti pojišťoven si na jedné straně kupují za předem uhrazené pojistné finanční krytí důsledků negativních událostí, jež jsou nahodilé a nastanou v budoucnu. Na druhé straně pojišťovny kumulují finanční rezervy z přijatého předepsaného pojistného, přičemž náklady spojené s likvidací pojistných událostí nesou až s časovým odstupem. Vzniká tak časový interval mezi placením pojistného a výplatou pojistného plnění, ve kterém může dojít ke skutečnostem, jež by ohrozily schopnost pojišťovny dostát závazkům ke svým klientům.⁶⁸ Právě proto je zde regulace a dohled v pojišťovnictví s hlavním cílem, kterým je ochrana oprávněných zájmů pojištěných subjektů.⁶⁹

⁶⁵ DUCHÁČKOVÁ, Eva. *Pojištění a pojišťovnictví*. Cit. dílo, s. 226.

⁶⁶ VÁVROVÁ, Eva. *Finanční řízení komerčních pojišťoven*. Cit. dílo, s. 20.

⁶⁷ Tamtéž, s. 113-119.

⁶⁸ DUCHÁČKOVÁ, Eva. *Pojištění a pojišťovnictví*. Cit. dílo, s. 241.

⁶⁹ VÁVROVÁ, Eva. *Finanční řízení komerčních pojišťoven*. Cit. dílo, s. 22.

K ochraně spotřebitele v pojišťovnictví se vztahují v obecné rovině pravidla obezřetného podnikání pojišťoven vycházející ze směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/138/ES o přístupu k pojišťovací a zajišťovací činnosti a jejímu výkonu (dále jen „Solvency II“).

Obecný rámec ochrany klientů – Solvency II

Metodika Solvency II představuje systém pro sledování solventnosti pojišťoven, jehož cílem je ochrana zcela všech pojištěných. Solvency II je založena na třech pilířích:⁷⁰

- **1. pilíř** (kvantitativní požadavky) – pravidla pro výpočet minimálních kapitálových požadavků pojišťovny, základní principy pro výpočet technických rezerv, investiční pravidla atd.,
- **2. pilíř** (kvalitativní požadavky) – spolehlivé interní řídicí a kontrolní systémy (řízení rizik pojišťovny, vnitřní audit, odpovídající pojistně-matematické činnosti, vhodná organizační struktura s oddělením pravomocí),
- **3. pilíř** (tržní disciplína) – transparentnost pojišťoven, podávání informací široké veřejnosti (výroční zprávy, účetní uzávěrky, složení akcionářů).

V ČR jsou pravidla Solvency II transponována do národního právního řádu v ZoPoj. Za zmínku stojí, že ČR nestihla v řádném termínu směrnici implementovat a učinila tak až jako poslední země Evropské unie.⁷¹

Vybraná pravidla na ochranu klientů v pojišťovnictví

Mezi konkrétní opatření, která slouží k ochraně všech klientů v pojišťovnictví, je možné zařadit například:

- **zásady umístění technických rezerv** – pojišťovny se musí při investování technických rezerv řídit zásadami jejich finančního umístění, kterými jsou zejména **bezpečnost** (spolehlivé uložení technických rezerv), **likvidita** (část prostředků musí být k dispozici k výplatě pojistných plnění), **rentabilita** (zajištění odpovídajícího výnosu či zhodnocení) a **diverzifikace** (přizpůsobení struktury portfolia používaných investičních nástrojů

⁷⁰ DUCHÁČKOVÁ, Eva. *Pojištění a pojišťovnictví*. Cit. dílo, s. 136-141.

⁷¹ oPojištění.cz. Zákon implementující Solvency 2 prošel třetím čtením a jde do Senátu. *oPojisteni.cz* [online]. 2016 [cit. 11.02.2019]. Dostupné z: <https://www.opojisteni.cz/pojistny-trh/zakon-implementujici-solvency-2-prosel-tretim-ctenim-a-jde-do-senatu/>

povaze a trvání závazků z pojištění).⁷² Úlohou dohledových orgánů (zejména ČNB) je dbát na to, aby pojišťovny kromě vlastní výnosnosti sledovali především **minimalizaci rizik** spojených s investováním finančních prostředků technických rezerv,⁷³

- **informační povinnosti pojišťoven** – zvýšená informační povinnost pojišťoven ve vztahu ke klientům má za cíl zmírnit existující informační asymetrii a tím klientům usnadnit rozhodnutí o výběru pojistného produktu. Jde především o poskytování předsmulvních informací (§ 2760 NOZ). Ty musí být poskytnuty v podobě standardizovaného informačního dokumentu⁷⁴ o pojistném produktu (pro neživotní pojištění), aby každý zájemce o pojištění měl možnost porovnávat nabídky jednotlivých pojišťoven z hlediska jeho obsahové stránky, nikoliv jen podle ceny.⁷⁵ V informačním dokumentu klient nalezne objasnění toho, co je předmětem pojištění. Dále zde nalezne informace o tom, nač se pojištění nevztahuje (výluky z pojištění), stručný popis fungování produktu a v případě investiční složky pojištění pak navíc i investiční rizika,
- **povinnost mlčenlivosti** – pro ochranu klientů pojišťoven, a tedy i ochranu spotřebitele, slouží povinnost mlčenlivosti dle ustanovení § 127 ZoPoj. Členové statutárního a kontrolního orgánu, zaměstnanci pojišťovny, likvidátoři, jiné osoby činné pro pojišťovnu a pojišťovací zprostředkovatelé mají povinnost zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se pojištění fyzických a právnických osob. Povinnost zachovávat mlčenlivost mají tyto osoby i po skončení pracovního nebo jiného než pracovního poměru.

2.3.3 Distribuce pojištění

Zákonem č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění (dále jen „ZoDPZ“), se do českého právního řádu s účinností od 1. prosince 2018 transponovala směrnice Evropského parlamentu a Rady 2016/97 o distribuci pojištění (dále jen „IDD“) včetně všech prováděcích nařízení. Tyto normy si kladou za cíl zvyšovat odbornou péči tvůrců pojistných

⁷² DUCHÁČKOVÁ, Eva. *Pojištění a pojišťovnictví*. Cit. dílo, s. 82.

⁷³ VÁVROVÁ, Eva. *Finanční řízení komerčních pojišťoven*. Cit. dílo, s. 16-17.

⁷⁴ Prováděcí nařízení Komise (EU) 2017/1469, ze dne 11. srpna 2017, kterým se stanoví standardizovaný formát pro informační dokument o pojistném produktu

⁷⁵ ŠIMEK, Robert. Nejdůležitější změny právní úpravy týkající se distribuce pojištění v oblasti odborné péče. In: *Epravo.cz* [online]. 2018 [cit. 13.02.2019]. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/nejdulezitejsi-zmeny-pravni-upravy-tykajici-se-distribuce-pojisteni-v-oblasti-odborne-pece-108363.html>

produktů a jejich distributorů (pojišťovacích zprostředkovatelů) a posilovat ochranu slabší smluvní strany, tj. klienta (spotřebitele).

Pojišťovací zprostředkovatelé a jejich povinnosti

Pojišťovací zprostředkovatelé tvoří významný mezičlánek mezi pojistitelem a pojistníkem, přičemž kvalita jejich služeb významně ovlivňuje pohled na pojišťovníctví jako celek. Dle § 2 písm. i) ZoDPZ je pojišťovací zprostředkovatel *ten, kdo jako podnikatel zprostředkovává pojištění nebo zajištění*. Může jím být:

- **samostatný zprostředkovatel** (§ 6 a násl. ZoDPZ) – smí vykonávat činnost na základě oprávnění uděleném ČNB. Svou činnost vykonává jako pojišťovací agent (zprostředkovává pojištění pro pojišťovnu), nebo jako pojišťovací makléř (pojištění zprostředkovává přímo pro klienta). Pro spotřebitele je důležité, že je mu stanovena povinnost být pojištěn pro případ způsobené škody,
- **vázaný zástupce** (§ 15 a násl. ZoDPZ) – tím se rozumí ten, kdo je oprávněn zprostředkovávat pojištění na základě zápisu do registru vedeného u ČNB. Svou činnost smí vykonávat výhradně pro jednoho zastoupeného (samostatného zprostředkovatele, nebo pojišťovnu). Za jeho činnost je plně odpovědný zastoupený, což zvyšuje šanci spotřebitele na případnou náhradu škody způsobené porušením jeho povinností,
- **doplňkový pojišťovací zprostředkovatel** (§ 24 a násl. ZoDPZ) – tím je ten, kdo na základě zápisu do registru ČNB vykonává zprostředkování pojištění pouze jako doplňkovou službu k dodávanému zboží nebo službě (například autobazar sjednávající pojištění vozidla apod.). Za jeho činnost je odpovědný zastoupený, kterých může být více.

Pro spotřebitele je podstatné, že pojišťovací zprostředkovatelé musí splňovat mj. **podmínky odborné způsobilosti**, což znamená, že musí prokázat všeobecné znalosti (vysvědčením o maturitní zkoušce) a složit odbornou zkoušku. Navíc je každý rok zavedena povinnost následného vzdělávání v rozsahu nejméně 15 hodin. V ochraně spotřebitele je dále důležité, že zprostředkovatelé nesmějí vybírat pojistné ani zajišťovat výplatu pojistného plnění u rezervotvorných pojištění. Pokud pojistné přijmou, považuje se za uhrazené pojišťovně okamžikem přijetí zprostředkovatelem. Musí také jednat s odbornou péčí, čestně, kvalifikovaně, v nejlepším zájmu zákazníka a dodržovat zákaz pobídek (přijímání či poskytování výhod vedoucích k porušení zákona).

Důležitou změnou s příchodem ZoDPZ je také to, že **samostatní likvidátoři pojistných** událostí budou svou činnost vykonávat v režimu živnostenského zákona (vázaná živnost). Pro spotřebitele by to však nemělo přinášet rizika, neboť soukromoprávní odpovědnost za jejich činnost vždy ponese pojišťovna, kterou v dané věci zastupovali.⁷⁶

Vybraná ustanovení ZoDPZ

K dalším pravidlům, která slouží k ochraně spotřebitele, patří především:

- **produktová regulace** – v rámci prevence vzniku újmy zákazníka jsou v § 53 ZoDPZ stanoveny povinnosti pro tvůrce produktů. Ti musí definovat a pochopit rizika, kterým jsou zákazníci vystaveni a umět jejich vzniku předcházet. Tvůrci produktů tak budou muset přizpůsobovat produkty charakteristikám cílového trhu, mít zavedené procesy pro jejich schvalování apod.,⁷⁷
- **poradenství** (rada vs. doporučení) – při sjednávání **rezervotvorného pojištění** je stanovena povinnost pojišťovacího zprostředkovatele vždy poskytovat radu dle § 78 ZoDPZ (vyšší stupeň poradenství než pouhé doporučení). Ta se poskytuje na základě analýzy zákazníka, která je u rezervotvorného pojištění rozšířená obdobně, jako je tomu u investic na kapitálovém trhu. Při výběru pojištění musí zprostředkovatel vycházet z dostatečného počtu vhodných pojištění.⁷⁸ Pro spotřebitele je velmi důležité vědět, že pokud obdrží radu, **zprostředkovatel pak odpovídá za skutečnou funkci pojištění a naplnění očekávání klienta**. Před jejím vydáním musí zprostředkovatel od klienta zjistit značné množství informací a provést analýzu (dle § 78 odst. 2 písm. a) ZoDPZ). Při doporučení je omezena odpovědnost zprostředkovatele jen za **informovanost klienta**,
- **pravidla pro výpočet a výplatu odkupného** – v § 2842 NOZ je stanoveno, že nárok na výplatu odkupného ze životního pojištění vzniká nejdříve po dvou letech placení

⁷⁶ Poslanecká sněmovna Parlamentu ČR. Závěrečná zpráva z hodnocení dopadů regulace (RIA). *Poslanecká sněmovna Parlamentu ČR* [online]. 2017 [cit. 07.05.2019]. Dostupné z: <http://www.psp.cz/sqw/text/orig2.sqw?idd=133250>, s. 44.

⁷⁷ ŠIMEK, Robert. Nejdůležitější změny právní úpravy týkající se distribuce pojištění v oblasti odborné péče. In: *Epravo.cz* [online]. 2018 [cit. 16.06.2018]. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/nejdulezitejsi-zmeny-pravni-upravy-tykajici-se-distribuce-pojisteni-v-oblasti-odborne-pece-108363.html?mail>

⁷⁸ Poslanecká sněmovna Parlamentu ČR. Závěrečná zpráva z hodnocení dopadů regulace (RIA). *Poslanecká sněmovna Parlamentu ČR* [online]. 2017 [cit. 07.05.2019]. Dostupné z: <http://www.psp.cz/sqw/text/orig2.sqw?idd=133250>, s. 60.

pojistného. To by však bylo pro ochranu spotřebitele zbytečně omezující,⁷⁹ proto je v § 81 ZoDPZ stanoveno, že pojišťovna může v *prvních 5 letech ode dne vzniku pojištění odečíst za každý započatý měsíc trvání tohoto pojištění nejvýše jednu šedesátinu z celkových pořizovacích nákladů pojišťovny souvisejících s tímto pojištěním*. Přínosem pro spotřebitele je získání vyššího odkupného v případě předčasného ukončení pojištění.

K ochraně práv spotřebitele napomáhají i některá další ustanovení ZoDPZ. Například je podle ustanovení § 51 ZoDPZ zakázané **jednání zaměstnavatele**, které by omezovalo jeho zaměstnance (tedy spotřebitele) ve výběru rezervotvorného pojištění (myšleno pro příspěvky zaměstnavatele na soukromé životní pojištění). Podstatné jsou i **výše sankcí** za porušení zákona, které mohou dosahovat i více než 135 mil. Kč.

2.4 Ochrana spotřebitele v oblasti kapitálového trhu

V podkapitole zaměřené na kapitálový trh budou nejprve popsány důvody pro jeho regulaci. Následně se výklad zaměří na popis vybraných poskytovatelů služeb, kteří se zde vyskytují, neboť právě oni umožňují zejména drobným investorům vstup do světa investic. V další části budou zmíněny některé konkrétní nástroje sloužící k ochraně zákazníků. Závěrem pak bude popsán důležitý kompenzační nástroj pro ochranu drobných investorů na kapitálovém trhu, kterým je Garanční fond obchodníků s cennými papíry.

2.4.1 Kapitálový trh a důvody jeho regulace

Základní charakteristika kapitálového trhu je již vymezena v úvodní části této práce. Pro doplnění lze uvést, že nástroje kapitálového trhu je možno, ve srovnání s trhem peněžním, považovat za obvykle **výnosnější**, ale také **rizikovější**. Důvodem je, že riziko investice stoupá s dobou její životnosti a velikostí vložené částky, přičemž právě na kapitálovém trhu bývají investice dlouhodobější a také rozsáhlejší z pohledu investované částky.⁸⁰ Mezi nejdůležitější zde obchodované finanční nástroje patří zejména akcie, podílové listy, dluhopisy a hypoteční zástavní listy.⁸¹ Proto bývá také nazýván trhem

⁷⁹ Ministerstvo financí ČR. Důvodová zpráva MPR. *Ministerstvo financí ČR* [online]. 2018 [cit. 27.12.2018]. Dostupný z: https://www.mfcr.cz/assets/cs/media/Ochrana-spotrebitele_2017-03_Duvodova-zprava-MPR.pdf, s. 20.

⁸⁰ REJNUŠ, Oldřich. *Finanční trhy*. Cit. dílo, s. 63.

⁸¹ KARFÍKOVÁ, Marie. *Teorie finančního práva a finanční vědy*. Cit. dílo, s. 295.

cenných papírů.⁸² Jejich vydávání a obchodování s nimi vede k financování dlouhodobých investic nejen státu, ale i podnikatelů a domácností. Pro značný význam investování jako způsobu mobilizace volných peněžních prostředků z pohledu státu a jeho ekonomiky zákonodárce tuto oblast reguluje velkým počtem právních norem.⁸³ Hlavním předpisem upravujícím poskytování služeb v této oblasti je zákon č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu (dále jen „ZoPKT“). Ten je klíčový také z pohledu ochrany drobných investorů. Právě ty je třeba nejvíce chránit, neboť existuje celá řada nekalých obchodních praktik v souvislosti s poskytováním investičních služeb (zneužívání neveřejných informací, vydávání účelových doporučení, manipulace s cenou a mnoho dalších).⁸⁴

2.4.2 Vybraní poskytovatelé investičních služeb

Na kapitálovém trhu se lze setkat s řadou subjektů, které zde působí. Jedná se zejména o následující:

- **obchodník s cennými papíry** (§ 5 a násl. ZoPKT) – je zvláštním typem finanční instituce poskytující investiční služby s investičními nástroji (jejich nejširší možný okruh) na základě povolení ČNB. Pro své podnikání musí plnit základní předpoklady, kterými jsou zejména výše základního kapitálu (dle rozsahu činnosti až 730.000 EUR), předepsaná právní forma (pouze akciová společnost nebo společnost s ručením omezeným), kapitálová přiměřenost a angažovanost aktiv (podobně jako u bank), personální předpoklady (u všech zaměstnanců, investičních zprostředkovatelů, vázaných zástupců i jejich zaměstnanců). Nese také odpovědnosti za jejich důvěryhodnost a odbornost,⁸⁵
- **investiční zprostředkovatel** (§ 29 a násl. ZoPKT) – je právnickou nebo fyzickou osobou vykonávající svou činnost na základě povolení ČNB. Může vykonávat pouze službu přijímání a předávání pokynů a investiční poradenství (je tedy omezen oproti obchodníkovi s cennými papíry). Platí, že předávat pokyny smí jen vybraným subjektům trhu (především bance, investiční společnosti, obchodníkovi s cennými papíry, obhospodařovateli fondu kolektivního investování). Při své činnosti může zprostředkovávat finanční služby více poskytovatelů. Avšak jeho činnost se může týkat jen investičních cenných papírů nebo cenných papírů kolektivního investování (případně

⁸² REJNUŠ, Oldřich. *Finanční trhy*. Cit. dílo, s. 63.

⁸³ KARFÍKOVÁ, Marie. *Teorie finančního práva a finanční vědy*. Cit. dílo, s. 295.

⁸⁴ REJNUŠ, Oldřich. *Finanční trhy*. Cit. dílo, s. 712-715.

⁸⁵ REVENDA, Zbyněk. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. Cit. dílo, s. 119-120.

dluhopisů vydaných Českou republikou, hypotečních zástavních listů a dluhopisů s prospektem). Podstatné je, že odpovídá zákazníkovi za škodu způsobenou svou činností nebo činností vázaných zástupců, kteří ho zastupují. Pro bezpečnost zejména drobných investorů je důležité, že od nich nesmí přijímat peněžní prostředky a investiční nástroje (k tomu je oprávněn obchodník s cennými papíry na základě smlouvy se zákazníkem),⁸⁶

- **vázaný zástupce** (§ 32a a násl. ZoPKT) – je fyzickou nebo právnickou osobou, která je oprávněna vykonávat svou činnost na základě registrace ČNB. Na rozdíl od investičního zprostředkovatele smí vykonávat činnost výhradně pro jednoho zastoupeného, který je plně odpovědný za jím způsobenou škodu. Zastoupeným pak může být pouze obchodník s cennými papíry nebo investiční zprostředkovatel (případně investiční společnost). Sám vázaný zástupce může být zastoupen pouze vlastním zaměstnancem.

Pro některé subjekty na kapitálovém trhu (zejména investiční společnosti, investiční fondy, penzijní společnosti) zákon stanovuje **povinnost mít svého depozitáře**. Tuto funkci obvykle plní banka nebo obchodník s cennými papíry. Činností depozitáře je (na základě depozitářské smlouvy), poskytovat finanční služby týkající se spravovaného majetku investorů uvedených společností. Zejména jde o evidenci majetku a kontrolu, zda finanční instituce nakládá s majetkem v souladu se zákonem (případně jejím statutem). Depozitář kontroluje jednotlivé příkazy k obchodům s finančními investičními nástroji a sám tyto obchody také provádí. Přitom obvykle vede účty s peněžními prostředky vztahujícími se ke všem těmto obchodům.⁸⁷ Povinným zapojením depozitáře došlo k významnému posílení ochrany drobných investorů, neboť zabraňuje nekalým obchodním praktikám a pomáhá zajistit transparentnost správy portfolia fondů kolektivního investování. Depozitář musí ke své činnosti získat licenci depozitáře od ČNB, jejímuž dohledu je sám podřízen. Pochopitelně je sám odpovědný za případnou škodu.⁸⁸

⁸⁶ KARFÍKOVÁ, Marie. *Teorie finančního práva a finanční vědy*. Cit. dílo, s. 305.

⁸⁷ Tamtéž, s. 307-308.

⁸⁸ REJNUŠ, Oldřich. *Finanční trhy*. Cit. dílo, s. 716.

2.4.3 Nástroje ochrany spotřebitele na kapitálovém trhu

Jak je uvedeno, kapitálový trh je pro svou důležitost regulován značným množstvím předpisů, přičemž nejdůležitějším pro ochranu spotřebitele je ZoPKT. Po konzultaci⁸⁹ s Ministerstvem financí ČR byla vybrána konkrétní ustanovení ZoPKT, která lze označit za významná pro účel této práce. Na úvod je třeba tlumočit názor ministerstva, že *žádné pravidlo samo o sobě ochranu spotřebitele nezajistí, k tomu je potřeba dodržování všech pravidel.*⁹⁰ Za klíčové pro ochranu spotřebitele je možné považovat zejména **dohled ČNB**. Dále pak popsána konkrétní ustanovení ZoPKT zdůrazněná ministerstvem:

- **vyžadování informací od zákazníka** (§ 15h a § 15i ZoPKT) – při poskytování investičního poradenství nebo obhospodařování majetku zákazníka, je obchodník s cennými papíry povinen získat od zákazníka nezbytné informace o jeho znalostech a zkušenostech v oblasti investic, finančním zázemí, schopnosti nést ztráty, investičním cíli a jeho toleranci k riziku, tzv. **test vhodnosti**. Bez těchto informací nemůže službu doporučit ani poskytnout. Při poskytování jiné služby než investičního poradenství postačuje provést tzv. **test přiměřenosti**. Ten spočívá v pouhém zjištění odborné znalosti a zkušenosti z oblasti investic. Službu následně může poskytnout, pokud informace od zákazníka nasvědčují, že ten má potřebné zkušenosti a znalosti. Když zákazník nemá potřebné zkušenosti a znalosti, pak službu sice může poskytnout, avšak musí zákazníka upozornit na to, že taková služba není přiměřená jeho zkušenostem. Chyby v získávání a vyhodnocování informací od zákazníků jsou dle ČNB nejčastějším prohřeškem zprostředkovatelů v oblasti investic,⁹¹
- **pravidla jednání se zákazníky** (§ 15 a násl. ZoPKT) – jsou stanovena jasná pravidla jednání se zákazníky. Všichni zprostředkovatelé (i jejich pracovníci) jsou povinni jednat se zákazníky **kvalifikovaně, čestně a v jejich nejlepším zájmu**. Je **zakázáno přijímání pobídek** (úplata vedoucí k porušování povinností). Při komunikaci se nesmí používat nejasné, zavádějící či nepravdivé informace. Při jednání se zákazníky dochází dle ČNB k těm nejvýznamnějším prohřeškům pramenícím z manipulace zákazníka zejména směrem

⁸⁹ Konzultace formou e-mailů mezi autorem a Mgr. Bc. Alešem Králíkem, LL.M., vedoucím oddělení 3501 – Kapitálový trh, Ministerstvo financí ČR dne 29. 1. 2019.

⁹⁰ Tamtéž.

⁹¹ Česká národní banka. ČNB potírá nekalé praktiky obchodníků s cennými papíry a investičních zprostředkovatelů. *Česká národní banka* [online]. [cit. 03.02.2019]. Dostupné z: http://www.cnb.cz/cs/verejnost/pro_media/clanky_rozhovory/media_2014/cl_14_141105_golda_investujeme.cz.html

k **nadměrnému obchodování** (řada obchodů bez ekonomického důvodu). Důvodem k tomu je špatně nastavený systém odměňování zprostředkovatelů závislých na množství obchodů,⁹²

- **odbornost poradců** (§ 14 a násl. ZoPKT) – zákon stanovuje, aby všichni pracovníci, kteří radí zákazníkům, splňovali podmínky odborné způsobilosti. Splňovat tak budou všeobecné znalosti (ty se prokazují vysvědčením o maturitní zkoušce) a odbornou způsobilost (prokazuje se složením zkoušky odborné způsobilosti u akreditované osoby),
- **záznamy telefonních hovorů a elektronické komunikace** – pro ochranu spotřebitele je důležité, že komunikace s obchodníkem s cennými papíry (včetně telefonických hovorů) musí být zaznamenána a uchována po dobu nejméně pěti let od jejího uskutečnění. Důvodem je, aby zejména ČNB při výkonu dohledu mohla ověřit, zda nedošlo k porušení některých povinností daných ZoPKT nebo jiným právním předpisem.⁹³

Mezi další důležité prvky ochrany spotřebitele se řadí **licencování subjektů** (získání nezbytných povolení k činnosti od ČNB), fungující **řídící a kontrolní systém** obchodníka s cennými papíry (jasná organizační struktura a řízení střetu zájmů, vnitřní kontrola, řízení rizik, systém řešení stížností zákazníků). Pokud přesto dojde k porušení pravidel, nastupuje **správní trestání** (udělení sankcí při porušení povinností), které je důležitým prvkem v ochraně spotřebitele, neboť vede nejen k finančním sankcím v řádech až desítek milionů Kč, ale může znamenat zákaz výkonu činnosti na kapitálovém trhu.

2.4.4 Garanční fond obchodníků s cennými papíry

Garanční fond obchodníků s cennými papíry je samostatnou právnickou osobou zřízenou zákonem (§ 128 a násl. ZoPKT). Jeho primárním cílem je ochrana drobného investora pro případ, že obchodník s cennými papíry není schopen dostát svým závazkům vůči vlastním zákazníkům. Sekundárním cílem je bránit možnému vzniku paniky mezi drobnými investory a jejímu přenosu do ekonomiky.⁹⁴ Podobným kompenzačním systémem je Fond pojištění vkladů. Avšak mezi nimi je zcela zásadní rozdíl. Zatímco bankovní vklad

⁹² Tamtéž.

⁹³ Česká národní banka. Soubor odpovědí a otázek souvisejících s novým režimem MiFID 2 / MiFIR. *Česká národní banka* [online]. [cit. 31.01.2019]. Dostupné z: https://www.cnb.cz/cs/faq/stanoviska_a_odpovedi/pdf/soubor_odpovedi_cnb_k_aplikaci_mifid_ii.html#o_1

⁹⁴ REJNUŠ, Oldřich. *Finanční trhy*. Cit. dílo, s. 715.

představuje naprosto minimální riziko (neovlivnitelné klientem banky), pak rizikovitost investice na kapitálovém trhu ovlivňuje právě sám investor (například výběrem konkrétního cenného papíru). Vzhledem k charakteru investic na kapitálovém trhu, tj. zejména tržnímu riziku (negativní vývoj a ztráta hodnoty cenného papíru), je jasné, že žádný kompenzační nástroj nemůže krýt takovýto druh ztráty. **Ochrana se vztahuje pouze na operační rizika obchodníků s cennými papíry** (personální selhání, selhání vnitřních systémů, procesů apod.). Kryty budou pohledávky klienta obchodníka s cennými papíry z peněžních prostředků a investiční nástroje, které obchodník s cennými papíry od klienta převzal za účelem poskytnutí investiční služby.⁹⁵

V situaci, kdy obchodník s cennými papíry není schopen dostát svým závazkům, oznámí tuto skutečnost ČNB. Náhrada se pak poskytuje za majetek zákazníka, který mu nemohl být vydán z důvodů přímo souvisejících s finanční situací obchodníka s cennými papíry (§ 130 odst. 7 ZoPKT). Tato náhrada je stanovena jako **90 % z reálné hodnoty** příslušných investičních nástrojů zákazníka ke dni oznámení na ČNB, avšak **nejvýše do 20.000 EUR** pro jednoho zákazníka u jednoho obchodníka s cennými papíry (§ 130 odst. 8 ZoPKT). Je tedy zjevné, že takto omezená výše kompenzace slouží především drobným investorům.

Fond sám získává prostředky pro případná budoucí plnění formou příspěvků od obchodníků s cennými papíry. Ti platí roční příspěvek ve výši 2 % z objemu výnosů z poplatků a provizí za poskytnuté investiční služby za poslední kalendářní rok.

2.5 Subjekty ochrany spotřebitele na finančním trhu

V této podkapitole budou uvedeny subjekty ochrany spotřebitele na finančním trhu. Zejména pak Česká národní banka, finanční arbitr a Česká obchodní inspekce. Zájmová sdružení a profesní organizace budou zmíněny závěrem kapitoly.

2.5.1 Česká národní banka

Česká národní banka (dále jen „ČNB“) je zřízena zákonem č. 6/1993 Sb., o České národní bance (dále jen „ZoČNB“). Základní a výstižná definice ČNB je patrná z § 1 odst. 1 ZoČNB, který stanoví, že ČNB je *ústřední bankou České republiky, orgánem*

⁹⁵ KARFÍKOVÁ, Marie. *Teorie finančního práva a finanční vědy*. Cit. dílo, s. 318-319.

vykonávajícím dohled nad finančním trhem a orgánem příslušným k řešení krize. Přitom primárním cílem ČNB je dle § 2 odst. 1 ZoČNB péče o **cenovou stabilitu**. Dalším cílem je péče o **stabilitu finanční** a stabilitu finančního systému.

Dohled nad finančním trhem

Pojem dohled⁹⁶ zahrnuje činnosti licenční, kontrolu dodržování pravidel stanovených právními předpisy, shromažďování informací a ověřování jejich pravdivosti a úplnosti, ukládání opatření k nápravě a sankcí a řízení o správních deliktech a sankcích. Základní význam dohledu nad finančním trhem spočívá v oprávnění (zároveň však i povinnosti) sledovat soulad činnosti dohlížených subjektů se zákonem a provádění kontroly.

ČNB provádí dohled nad bankovním sektorem, družstevními záložnami, kapitálovým trhem, pojišťovnictvím, penzijními společnostmi, fondy penzijních společností, směnárny a nad institucemi v oblasti platebního styku.⁹⁷

Dohled je prováděn dvěma základními způsoby. **Dohledem na dálku**, při kterém ČNB hodnotí, zda dohlížené osoby dodržují právní předpisy, pravidla obezřetného podnikání a vyhodnocuje jejich finanční situaci. ČNB získává potřebné informace především z výkazů a hlášení dohlížených subjektů v rámci jejich zákonné informační povinnosti, dále z účetních závěrek, výročních zpráv a kontrol na místě. Dále pak **dohledem na místě**, kde kontroly prověřují buď veškeré činnosti dohlížených osob, nebo se zaměřují jen na určité části. Při kontrolách se vychází z plánu kontrol, který se sestavuje na rok.⁹⁸ Dohledem na místě se dají odhalit skutečnosti, které není možno zjistit jiným způsobem. Jde například o kvalitu zajištění poskytnutých úvěrů, metodickou a personální úroveň řízení rizik finanční instituce a dodržování pracovních postupů.⁹⁹

Úloha ČNB v ochraně spotřebitele

V oblasti ochrany spotřebitele vykonává ČNB dohled nad dodržováním zákazu používání nekalých obchodních praktik, diskriminací spotřebitele, dodržováním povinností u smluv o finančních službách uzavíraných na dálku, plněním informačních povinností

⁹⁶ Ustanovení § 44 odst. 2 ZoČNB.

⁹⁷ Česká národní banka. Dohled nad finančním trhem. *Česká národní banka* [online]. [cit. 22.05.2018]. Dostupné z: <https://www.cnb.cz/cs/dohled-financni-trh/>

⁹⁸ BALVÍNOVÁ, Helena. *Dohled nad finančním trhem*. Praha, 2013. Disertační práce. Karlova univerzita. Právnická fakulta, s. 65.

⁹⁹ REVENDA, Zbyněk. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. Cit. dílo, s. 261.

ze strany poskytovatelů platebních služeb (informační povinnosti před uzavřením smlouvy o vedení účtu apod.), povinností stanovených zákonem o spotřebitelském úvěru a dodržování pravidel stanovených v občanském zákoníku pro tzv. spotřebitelské smlouvy (při jejichž neplnění mohou nastat soukromoprávní následky jako neplatnost smlouvy).¹⁰⁰

Pro výkon dohledu jsou pro ČNB velice cenné informace a podání od veřejnosti. Nejen spotřebitelé, ale i právnické osoby a podnikatelé mohou podávat podněty k prošetření, zda se některý subjekt na finančním trhu nedopouští jednání, které je v rozporu s právními předpisy. ČNB však **není oprávněná rozhodovat ve sporu mezi soukromými subjekty**. Nemůže tedy právně závazně posoudit existenci práv či povinností vyplývajících ze soukromoprávních vztahů (určit neplatnost smlouvy, zajistit výplatu pojistného plnění). Na základě přijatého podnětu je ČNB oprávněna provést šetření a případně zahájit správní řízení o udělení veřejnoprávní sankce dohlíženému subjektu.¹⁰¹

2.5.2 Finanční arbitr

Institut finančního arbitra (dále také „FA“) vznikl k 1. lednu 2003 zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi (dále jen „ZoFA“). Důvodem jeho vzniku byla harmonizace českého práva s právem komunitárním.¹⁰² To vychází z předpokladu, že klasická soudní ochrana není v mnoha případech dostatečně efektivní. Náklady sporu velmi často převyšují spornou částku a složitost soudního sporu spotřebitele odrazuje od řešení dané situace.¹⁰³ Poškození klienti se při neúspěšné reklamaci u finanční instituce neobraceli na soud, což znamenalo snížení jejich ochrany a nedostatečný tlak na poskytovatele služeb.¹⁰⁴ Díky existenci FA mají dnes spotřebitelé usnadněn přístup ke spravedlnosti. Posláním FA je pak **zajištění rychlého, bezplatného a efektivního vyřizování sporů spotřebitelů s finančními institucemi mimosoudní cestou**.¹⁰⁵

¹⁰⁰ Česká národní banka. Ochrana spotřebitele. *Česká národní banka* [online]. [cit. 22.05.2018]. Dostupné z: <https://www.cnb.cz/cs/dohled-financni-trh/ochrana-spotrebitel/ochrana-spotrebitel/index.html>

¹⁰¹ Finanční arbitr ČR. Jak postupovat, když není finanční arbitr příslušný spor rozhodnout? *Finanční arbitr ČR* [online]. 2019 [cit. 22.05.2019]. Dostupné z: <https://www.finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/priklady-sporu/kam-jinam-se-obratit.html>

¹⁰² SCHOLZ, P. *Postavení a činnosti finančního arbitra – ombudsmana po integraci dozorů nad finančním trhem*. Brno, 2008. Disertační práce. Masarykova univerzita. Právnická fakulta, s. 29.

¹⁰³ Důvodová zpráva k zákonu č. 229/2002, o finanční arbitráži, sněmovní tisk č. 1097/0.

¹⁰⁴ SCHLOSSBERGER, Otakar. a SOLDÁNOVÁ, Marcela. *Platební styk*. 3., přeprac. a dopl. vyd. Praha: Bankovní institut vysoká škola, 2007. ISBN 978-80-7265-107-8, s. 21.

¹⁰⁵ Finanční arbitr ČR. Finanční arbitr ČR od 1. září na Facebooku! *Finanční arbitr ČR* [online]. 2010 [cit. 07.05.2019]. Dostupné z: http://www.finarbitr.cz/download/233_cs_tz_fa_na_facebook_f.pdf

Finančního arbitra a jeho zástupce jmenuje vláda na návrh ministra financí na dobu pěti let. FA i jeho zástupce musí splňovat předpoklady pro jmenování, kterými jsou zejména dobrá pověst, právnické vzdělání, minimálně 5 let praxe na finančním trhu (nebo v ochraně spotřebitele na finančním trhu).

Specifická úloha FA a zvýhodnění spotřebitele podle ZoFA

FA má postavení a povahu specifického správního úřadu. Jeho zvláštnost spočívá zejména v tom, že sice jako naprostá většina správních úřadů postupuje podle správního řádu, ale fakticky **rozhoduje** (téměř výhradně) **věci soukromoprávní**.¹⁰⁶

Na některých místech ZoFA lze nalézt určitá zvýhodnění spotřebitele proti instituci. Ta se však netýkají samotného rozhodnutí FA (ten rozhoduje vždy dle § 12 odst. 1 ZoFA *podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nestranně, spravedlivě*), nýbrž pouze usnadňují spotřebiteli přístup ke spravedlnosti. Patří mezi ně zejména:

- **pomoc FA** – ustanovení § 21 odst. 5 ZoFA spotřebiteli zaručuje pomoc FA *v souvislosti se zahájením řízení, zejména při sepsání, podání nebo doplnění návrhu, a kdykoli v průběhu řízení*. Navrhovatel (spotřebitel) tedy nezbytně nepotřebuje být v řízení právně zastoupen, neboť tuto úlohu částečně plní přímo FA (k nelibosti institucí). Spotřebitele tak ani nemůže omezovat § 18 odst. 1 ZoFA, který předpokládá, že účastníci si sami ponесou své vlastní náklady řízení (včetně nákladů právního zastoupení),
- **nezpoplatnění řízení** – podle § 18 odst. 2 ZoFA není řízení před FA zpoplatněno. To je významná odlišnost oproti obecné úpravě zákona č. 500/2004 Sb., správní řád (dále jen „SŘ“). SŘ totiž v § 141 odst. 11 přiznává nárok na náhradu nákladů řízení účastníkovi, který měl ve věci úspěch. Odlišná konstrukce ZoFA tak zaručuje spotřebiteli, že při neúspěchu ve sporu **nebude hradit instituci žádné náklady řízení**,
- **zdůraznění vyšetřovací zásady v řízení u FA** – ustanovení § 12 odst. 3 ZoFA říká, že FA *není vázán návrhem a aktivně opatřuje důkazy*. Dochází tak k modifikaci § 141 odst. 4 SŘ, kde sporné řízení vychází z důkazů předložených účastníky. Důvodem této úpravy je, že by spotřebitel nemusel být schopen správně označit všechny důkazy v jeho prospěch a unést tak důkazní břemeno. Avšak FA bude při své odbornosti vždy vědět, které důkazy je třeba opatřovat a provádět, což výrazně posiluje pozici spotřebitele.

¹⁰⁶ SLÁDEČEK, Vladimír. *K instituci finančního arbitra*. In: KOLEKTIV. *Pocta prof. JUDr. Milanu Bakešovi, DrSc., k 70. narozeninám*. 1. vyd., Praha: Leges, 2009, 455 s., ISBN 978-80-87212-23-3, s. 364.

Působnost finančního arbitra

Zatímco původně (v roce 2003) byl finanční arbitr oprávněn rozhodovat spory pouze v oblasti platebního styku, jeho dnešní rozsah působnosti je mnohem širší. Podle § 1 odst. 1 ZoFA je oprávněn rozhodovat spory, které jinak náleží do pravomoci českých soudů, jestliže jde o spor mezi spotřebitelem a:

- poskytovatelem **platebních služeb** při nabízení a poskytování platebních služeb,
- **vydavatelem elektronických peněz** při vydávání a jejich zpětné výměně,
- věřitelem nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování **spotřebitelského úvěru** nebo jiného úvěru, zápůjčky, či obdobné finanční služby,
- osobou obhospodařující nebo provádějící administraci **fondu kolektivního investování** nebo nabízející investice do fondu kolektivního investování nebo srovnatelného zahraničního investičního fondu při obhospodařování nebo provádění administrace fondu kolektivního investování nebo nabízení investic do fondu kolektivního investování nebo srovnatelného zahraničního investičního fondu,
- **pojistitelem nebo pojišťovacím zprostředkovatelem** při distribuci **životního pojištění** nebo při výkonu práv a plnění povinností ze životního pojištění,
- osobou provozující **směnářenskou činnost** při provádění směnářského obchodu,
- stavební spořitelnou nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování **stavebního spoření**,
- osobou poskytující investiční služby při poskytování **investičních služeb**,
- osobou, která vede **jiný než platební účet**, při vedení tohoto účtu.

Řízení před finančním arbitrem

Průběh řízení je upraven v ZoFA, avšak tato právní úprava není zcela komplexní, proto je v ustanovení § 24 ZoFA počítáno se subsidiárním použitím SR. Výsledkem rozhodování FA je *individuální správní akt, který je závazný a nuceně vykonatelný*.¹⁰⁷ Rozhodnutí FA je však přezkoumatelné soudem a žalobu na přezkum může podat kterákoliv ze stran. Soud poté žalobu buď zamítne, nebo rozhodnutí arbitra nahradí rozsudkem.¹⁰⁸

¹⁰⁷ Finanční arbitr ČR. Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2013. *Finanční arbitr ČR* [online]. 2010 [cit. 07.05.2019]. Dostupné z: https://www.finarbitr.cz/galerie/tinymce/kestazeni/vyrocní_zprava_2013.pdf, s. 5.

¹⁰⁸ Tamtéž, s. 12.

Zahájit řízení je možné výhradně na návrh navrhovatele, kterým však může být pouze spotřebitel, nikoliv sama finanční instituce. Podstatným znakem řízení je též skutečnost, že finanční arbitr primárně usiluje o vyřešení sporu smírem. Návrh na zahájení řízení musí obsahovat všechny podstatné náležitosti, kterými jsou zejména označení účastníků, doklad o neúspěšném řešení u instituce (například zamítnutí reklamace), popis všech rozhodných skutečností, označení důkazů, čeho se navrhovatel přesně domáhá, datum a podpis navrhovatele. Návrh musí obsahovat i prohlášení, že navrhovatel nepodal ve stejné věci žalobu u soudu, neboť v takové situaci by nebyl návrh přípustný.

V řízení arbitr rozhoduje podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nestranně, spravedlivě a bez průtahů. Sám si aktivně opatřuje důkazy, nespolehá na podaný návrh. Arbitr je také oprávněn požadovat od účastníků řízení dodání potřebných důkazů, případně podat ústní vysvětlení nebo se účastnit ústního jednání. FA **rozhoduje ve věci samé nálezem**, a to do 90 dnů od shromáždění potřebných důkazů. U komplikovaných případů je možné lhůtu prodloužit o dalších 90 dnů.

Účastníci mohou **vznést námitky** do 15 dní od doručení písemného vyhotovení nálezu. V řízení o námitkách pak následně arbitr nálezu změní, nebo potvrdí. Učiní tak ve lhůtě 30 dní (případně 60 dní ve zvláště složitých případech). Nález arbitra se stává **soudně vykonatelným**, pokud již ho není možné napadnout námitkami.

Pokud FA, byť jen částečně, vyhověje návrhu navrhovatele, uloží zároveň **sankci instituci** ve výši 10 % z částky, kterou musí instituce zaplatit navrhovateli, nejméně pak 15.000 Kč. Tato sankce se stává příjmem státního rozpočtu, nikoliv kanceláře FA.

2.5.3 Česká obchodní inspekce

Česká obchodní inspekce (dále jen „ČOI“) je orgánem státní správy podřízeným Ministerstvu průmyslu a obchodu ČR. Je zřízena zákonem č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci. Kontroluje fyzické a právnické osoby, které nabízejí, prodávají, dodávají nebo uvádějí na trh výrobky, nabízejí nebo poskytují služby a v případě porušení zákonů je oprávněna udělovat sankce.¹⁰⁹ ČOI však **nemůže nikterak zasahovat do jednotlivých smluvních vztahů** mezi spotřebitelem a poskytovatelem služby.

¹⁰⁹ Česká obchodní inspekce. Působnost úřadu. *Česká obchodní inspekce* [online]. 2017 [cit. 09.05.2019]. Dostupné z: <https://www.coi.cz/o-coi/pusobnost-uradu/>

Z pohledu ZoOS je ČOI také subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, stejně jako jím je finanční arbitr, Český telekomunikační úřad a Energetický regulační úřad. Avšak na rozdíl od těchto ostatních subjektů, **není ČOI oprávněna vydat pro strany sporu žádné závazné rozhodnutí**, pouze jejich spor mediuje. Pokud mezi nimi nedojde k dohodě o mimosoudním řešení sporu do 90 dní, pak spor skončí bezvýsledně.¹¹⁰

Je však třeba zdůraznit, že ČOI je ve smyslu ustanovení § 20e písm. d) ZoOS oprávněna řešit mimosoudní cestou i spory z oblasti **neživotního pojištění a penzijního připojištění** (doplňkového penzijního spoření), které nejsou v působnosti FA.

2.5.4 Ostatní subjekty ochrany spotřebitele na finančním trhu

Mezi další subjekty, které chrání zájmy spotřebitelů na finančním trhu, je možné zařadit **zájmová sdružení a profesní organizace**.

Zájmová sdružení na ochranu spotřebitele

Aby spotřebitel nebyl při ochraně svých práv osamocen, počítá platná legislativa s existencí sdružení založených k ochraně spotřebitele. Tato sdružení jsou aktivně legitimována k podání návrhu na zahájení řízení u soudu o zdržení se protiprávního jednání ve věci ochrany práv spotřebitelů (§ 25 odst. 2 písm. b) ZoOS). Také jsou oprávněna činit podněty orgánům veřejné správy v oblasti ochrany spotřebitele.¹¹¹ Mezi nejvýznamnější spotřebitelské organizace patří Sdružení obrany spotřebitelů, dTest, Spotřebitel net, Sdružení českých spotřebitelů, Asociace občanských poraden. Tyto organizace jsou evidovány na Ministerstvu průmyslu a obchodu ČR.

Profesní organizace – samoregulace

Určitou úlohu v ochraně spotřebitele mají také dobrovolně vytvářené profesní organizace. Ty na sebe berou odpovědnost za dodržování jejich vlastních pravidel (etických

¹¹⁰ HAIDENHAIN, Stephan a SIMON, Rita. Zákon na ochranu spotřebitele zneužit k legalizaci databáze o spotřebitelích. In: *Epravo.cz* [online]. 2016 [cit. 09.05.2019]. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/zakon-na-ochranu-spotrebitele-zneužit-k-legalizaci-databaze-o-spotrebitelích-100417.html>

¹¹¹ Ministerstvo financí ČR. Rámcová politika Ministerstva financí v oblasti ochrany spotřebitele na finančním trhu. *Ministerstvo financí ČR* [online]. 2007 [cit. 27.12.2018]. Dostupný z: https://www.mfcr.cz/assets/cs/media/Ochrana-spotrebitele_2007_Ramcova-politika-MF-v-oblasti-ochrany-spotrebitele-na-financnim-trhu.pdf

kodexů), která jsou obvykle přísnější než platné právní předpisy. Členové těchto sdružení si zapojením do profesních organizací zvyšují důvěru u veřejnosti a svých obchodních partnerů. Výhodou se pak stává, že dodržování etických kodexů je kontrolováno ze strany ostatních členů profesního sdružení i dalších účastníků trhu. Případné porušení kodexů je následně rychleji napraveno.¹¹²

V bankovním sektoru reprezentuje samoregulaci **Česká bankovní asociace**, která přijala Etický kodex České bankovní asociace, kde jsou mj. upraveny vztahy banky a jejich zaměstnanců ke klientele (banka se nesnaží zneužít svého postavení a vnutit klientovi nerovné nebo nespravedlivé podmínky smluvního vztahu, korektní a nestranný přístup ke všem klientům apod.)¹¹³

Samoregulaci v pojišťovnictví představuje **Česká asociace pojišťoven**. I ta má svůj vlastní etický kodex. Ten upravuje vztahy zaměstnanců pojišťovny a pojišťovacích zprostředkovatelů ke klientovi (zdvořilý a korektní přístup, nedávat přednost svým zájmům před zájmy klienta, chránit zájmy spotřebitele apod.)¹¹⁴ Česká asociace pojišťoven také zřídila **Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven**, jejíž činností je mimosoudní řešení sporů z oblasti neživotního pojištění (ovšem vyjma sporů z odpovědnosti z provozu vozidla).¹¹⁵

Asociace pro kapitálový trh zastupuje samoregulaci v oblasti kapitálového trhu. Mezi jejími členy jsou investiční společnosti, obchodníci s cennými papíry a banky působící v ČR i další subjekty poskytující služby v oblasti kapitálového trhu. Etický kodex dává důraz na zásadu jednání v nejlepším zájmu klienta, jednání s odbornou péčí, užívání obezřetného úsudku. Jednání pak musí být profesionální, poctivé, nediskriminační a objektivní.¹¹⁶

¹¹² REJNUŠ, Oldřich. *Finanční trhy*. Cit. dílo, s. 707.

¹¹³ Česká bankovní asociace. Etický kodex ČBA. *Česká bankovní asociace* [online]. 2012 [cit. 10.05.2019]. Dostupný z: <https://www.czech-ba.cz/sites/default/files/eticky-kodex-cba/down1830.pdf>

¹¹⁴ Česká asociace pojišťoven. Kodex etiky v pojišťovnictví. *Česká asociace pojišťoven* [online]. 2016 [cit. 10.05.2019]. Dostupný z: http://www.cap.cz/images/o-nas/Eticky-kodex_2016_04_07.pdf

¹¹⁵ Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven. Informace zveřejňované podle zákona. *Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven* [online]. 2019 [11.05.2019]. Dostupný z: <https://www.ombudsmancap.cz/informace-pro-verejnost/informace-zverejnovane-podle-zakona>

¹¹⁶ Asociace pro kapitálový trh ČR. Etický kodex AKAT ČR. *Asociace pro kapitálový trh ČR* [online]. 2018 [cit. 10.05.2019]. Dostupný z: <https://www.akatcr.cz/Dokumenty/Dokumenty-AKAT/eticky-kodex-akat-cr-s-ucinnosti-od-112018>

3 Praktická část

V této kapitole budou popsány konkrétní případy, které řešil finanční arbitr a jeden případ stížnosti spotřebitele řešený u ČNB (jako součást Případu č. 2). Závěrem bude zhodnocena účinnost opatření sloužících na ochranu spotřebitele na finančním trhu. Budou zmíněny slabiny v dané oblasti a nastíněny možnosti jejich řešení.

3.1 Příklady rozhodování sporů u finančního arbitra

Podkapitola bude zaměřena na konkrétní rozhodnutí FA (v Případu č. 2 i rozhodnutí ČNB). U každého případu bude popsáno tvrzení spotřebitele a finanční instituce. Dále pak bude popsán nálezh FA. Ke každému případu bude na závěr popsáno doporučení pro spotřebitele a upozornění na některé podstatné aspekty v rozhodování FA (ČNB). Protože jsou nálezy FA obsáhlé (mnohdy 30 stran i více), bude z nich vybráno to nejdůležitější pro oblast ochrany spotřebitele.

Všechna popisovaná rozhodnutí FA jsou veřejně přístupná ve sbírce rozhodnutí¹¹⁷. FA však nezveřejňuje všechna svá rozhodnutí, ale pouze ta, která jsou pro veřejnost něčím nová a prospěšná. U popisovaného Případu č. 2 se jedná o případ poškozeného spotřebitele, kterému se věnoval osobně autor práce ve snaze mu pomoci (komunikace s FA tak není zveřejněna na internetu, má ji pouze autor).

Statistika řízení u FA za rok 2018

V Tabulce 1 jsou uvedeny počty všech zahájených sporů před FA v roce 2018. Nejvíce návrhů na zahájení řízení u FA, podobně jako v minulých letech, náleželo do oblasti **životního pojištění**. Z celkového počtu 1.399 řízení to bylo 626 sporů (45 %). Šlo zejména o snahu spotřebitele o prohlášení pojistné smlouvy za neplatnou z důvodu uvedení v omyl ohledně výhodnosti pojištění jako spořicího produktu. U velké části pojistných smluv nebyla naplněna jejich podstata, tj. pojistitel na sebe skrze ně nepřevzal na sebe žádná rizika (viz Případ č. 1). Dalším důvodem pro neplatnost pojistných smluv byl nedostatek určitosti ohledně smluvních ujednání týkajících se poplatků, která buď v pojistné smlouvě zcela chyběla, nebo nebyla dostatečně určitě vymezena.

¹¹⁷ Rozhodnutí FA jsou dostupná z: <https://www.finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/sbirka-rozhodnuti.html>.

Zahájených řízení z oblasti **spotřebitelských úvěrů** bylo celkem 513 (37 %). Zde se jednalo hlavně o stížnost spotřebitele na nedostatečné prověření jeho úvěruschopnosti (viz Případ č. 4).

FA zmiňuje, že spory z oblasti **kapitálového trhu (investování)** patří mezi nejnáročnější na posouzení, neboť existuje značné množství předpisů, které tuto oblast upravují. Spory se týkaly zejména vstupních poplatků (viz Případ č. 3) hrazených spotřebitelem a vadných investičních doporučení. Celkem FA přijal 39 (3 %) návrhů na zahájení řízení. Z oblasti **platebních služeb** bylo zahájeno 130 řízení (9 %) zejména ohledně neautorizovaných platebních transakcí (viz Případ č. 5).

V roce 2018 bylo **pravomocně ukončeno** 1.660 řízení. Výsledky těchto rozhodnutí jsou znázorněny v Grafu 1. Je patrné, že úplně (nebo alespoň částečně) bylo vyhověno navrhovateli (poškozenému spotřebiteli) pouze v 94 případech, což představuje méně než 6 % všech pravomocných rozhodnutí FA. Nejvíce sporů (967, tj. 58 %) skončilo zpětvzetím návrhu navrhovatelem, neboť mu FA vysvětlil neoprávněnost podání nebo nevýhodnost pokračování ve sporu (zejména z důvodu vznesení námitky promlčení ze strany instituce).¹¹⁸

S ohledem na popsanou statistiku se práce bude více zaměřovat na oblast pojišťovnictví, která je spojena s nejvyššími počty sporů (stížností) řešených u FA (ČNB).

Tabulka 1: Počty zahájených sporů u FA v roce 2018 podle oblastí

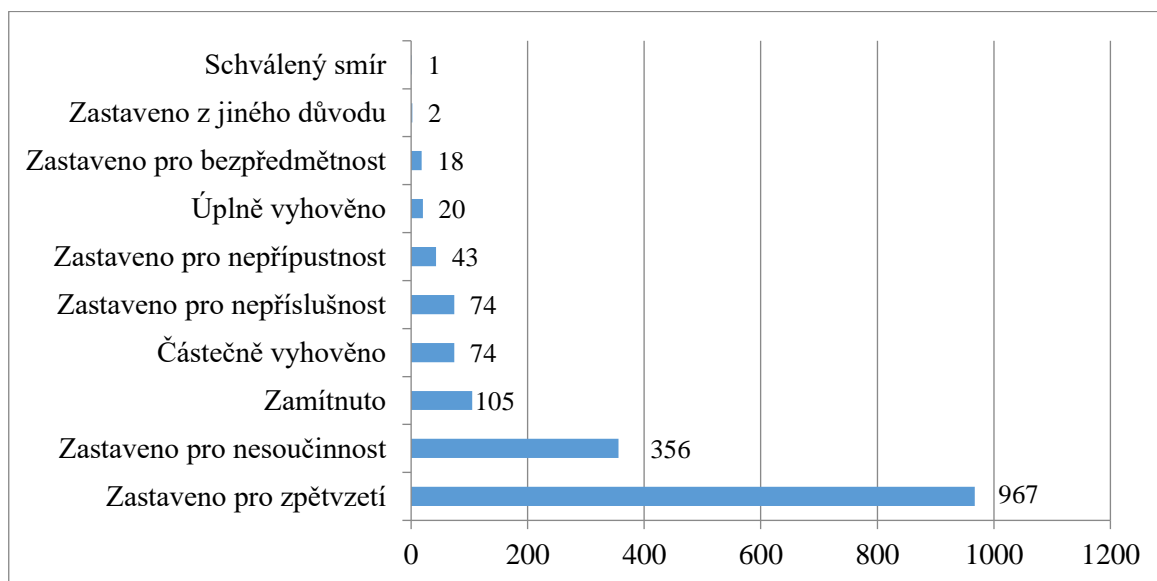
Oblast sporu	Počet sporů
Životní pojištění	626
Spotřebitelský úvěr	513
Platební služby	130
Stavební spoření	57
Retailové investice	39
Směnárenská činnost	25
Ostatní (mimo působnost FA apod.)	9
Celkem	1 399

Zdroj: vlastní zpracování na základě výroční zprávy FA¹¹⁹

¹¹⁸ Finanční arbitr ČR. Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2018. *Finanční arbitr ČR* [online]. 2010 [cit. 07.05.2019]. Dostupné z: https://www.finarbitr.cz/galerie/tinymce/vyrocní_zpráva_o_cinnosti_financního_arbitra_za_rok_2018.pdf

¹¹⁹ Tamtéž

Graf 1: Výsledky pravomocně ukončených řízení u FA v roce 2018



Zdroj: vlastní zpracování na základě výroční zprávy FA¹²⁰

3.1.1 Případ č. 1 – Investiční životní pojištění bez pojištění

Jako první rozebírané rozhodnutí je nález finančního arbitra ze dne 15. 8. 2017, sp. zn. FA/ZP/636/2015. V tomto řízení se jednalo o určení neplatnosti pojistné smlouvy investičního životního pojištění (dále také „IŽP“) pro její rozpor se zákonem a obcházení zákona a o vydání bezdůvodného obohacení, čehož se spotřebitel (dále jen „Navrhovatel“) domáhá proti AXA životní pojišťovna a.s. (dále jen „Instituce“). Jde o **první rozhodnutí FA ve věci neplatnosti investičních životních pojištění** (z důvodu nepřevzetí rizika pojistitelem). Takovýchto pojistných smluv je přitom v ČR nejméně 150.000¹²¹ (přesná statistika však není známa, pravděpodobně je jich několikanásobně více), což z této věci dělá vážný problém.

Tvrzení navrhovatele

Navrhovatel uzavřel pojistnou smlouvu investičního životního pojištění s AXA životní pojišťovna a.s. (dále jen „Instituce“) dne 4. 9. 2012 (návrh ze dne 24. 8. 2012) s počátkem pojištění 17. 9. 2012 s pojistnou dobou 10 let. Měsíční pojistné bylo ve smlouvě

¹²⁰ Tamtéž

¹²¹ VESELÍKOVÁ, Monika. Finanční arbit: Životní pojištění s nulovou pojistnou částkou je neplatné! In: *Peníze.cz* [online]. 2018 [cit. 17.05.2019]. Dostupný z: <https://www.penize.cz/investicni-zivotni-pojisteni/333350-financni-arbitr-zivotni-pojisteni-s-nulovou-pojistnou-castkou-je-neplatne!>

stanoveno na částku 40.000 Kč. Navíc bylo Navrhovatelem po sjednání poukázáno zvýšené pojistné v částce 1.000.000 Kč. Z tohoto běžného pojistného byly **Navrhovateli strženy poplatky ve výši 864.000 Kč**. Argumenty, které Navrhovatel uváděl pro řízení před FA byly následující:

- **argument č. 1 – pojistná smlouva neobsahuje podstatné náležitosti a je absolutně neplatná**¹²². Je v rozporu se ZoPoj a zákonem č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě (dále jen „ZoPojS“)¹²³, protože neobsahuje nezbytnou náležitost pojistné smlouvy, tj. převzetí pojistného rizika Institucí (pojistitelem). Navrhovatel tvrdí, že v žádný okamžik trvání pojistné smlouvy se Instituce nepodílí na krytí negativních důsledků případné události, neboť pojistná částka (v případě smrti) je tvořena pouze jeho vlastními „naspořenými prostředky“ (v závislosti na výsledku investování, navíc snížená o poplatky),
- **argument č. 2 – nejedná se o pojistnou smlouvu**. Instituce nepřevzala žádné pojistné riziko a nedošlo tedy k výkonu pojišťovací činnosti,
- **argument č. 3 – absence pojistného zájmu**. V pojistné smlouvě chybí pojistný zájem, protože Navrhovatel od počátku deklaroval, že žádný nemá (nesledoval uzavřením pojistné smlouvy žádný zájem zajistit sebe nebo své blízké finančně),
- **argument č. 4 – Instituce obchází zákon**. Pojistná smlouva je neplatná, protože neposkytuje Navrhovateli žádnou pojistnou ochranu, neboť Instituce nenesou žádná pojistná rizika, neboť jediné riziko (investiční) nese on sám,
- **argument č. 5 – Instituce poskytovala ve skutečnosti investiční službu bez oprávnění** podle ZoPKT,
- **argument č. 6 – Instituce nebyla způsobilá k právním úkonům**¹²⁴. Navrhovatel odkazoval na ZoPoj a namítal, že pojišťovna je způsobilá činit pouze ty právní úkony, které naplňují znaky pojišťovací činnosti a dochází tak k převzetí pojistného rizika na základě pojistné smlouvy,

¹²² Odkazuje přitom na § 39 OZ, neboť *neplatný je právní úkon, který svým obsahem nebo účelem odporuje zákonu nebo jej obchází anebo se přičí dobrým mravům.*

¹²³ Dle § 2 ZoPojS, je pojistná smlouva *smlouvou o finančních službách, ve které se pojistitel zavazuje v případě vzniku nahodilé události poskytnout ve sjednaném rozsahu plnění a pojistník se zavazuje platit pojistiteli pojistné.*

¹²⁴ Podle ustanovení § 38 odst. 1 OZ platí, že *neplatný je právní úkon, pokud ten, kdo jej učinil, nemá způsobilost k právním úkonům.*

- **argument č. 7 – pojistnou smlouvu sám aktivně nepoptával.** Uzavřel ji díky iniciativě podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele, který znal jeho finanční možnosti i stávající portfolio uzavřených smluv. Nabyt tak dojmu, že je to nejlepší způsob spoření,
- **argument č. 8 – pojišťovací zprostředkovatel porušil své povinnosti¹²⁵.** Neinformoval pravdivě o všech podmínkách a vlastnostech uzavírané smlouvy, neseznámil Navrhovatele s poplatkovou strukturou, ani ho neinformoval o tom, jaký bude mít dopad omezení či zrušení plateb na stávajících smlouvách,
- **argument č. 9 – za jednání pojišťovacího zprostředkovatele je plně zodpovědná Instituce.** Pojišťovací zprostředkovatel jednal v jejím zastoupení a Instituce sama selhala ve své kontrolní činnosti, protože jednání vůči němu nedetkovala jako vadné, nejednala tedy s odbornou péčí. Rovněž nedostal informace o poplatkové struktuře produktu (možnosti hradit místo běžného pojistného pojistné mimořádné s nižšími poplatky).

Tvrzení Instituce

Pro řízení před FA poskytuje Instituce vyjádření nejen k argumentům Navrhovatele, ale doplňuje o další argumenty na svou obranu:

- **k argumentu č. 1** – Instituce tvrdí, že Pojistná smlouva splňuje veškeré obligatorní náležitosti ve smyslu ZoPojS a že obsahem pojistné smlouvy je tedy i vymezení pojistného nebezpečí a pojistné události, s nímž je spojeno převzetí rizik. Instituce odkazuje, že určení výše pojistné částky vyplývá z autonomie vůle pojistníka s přihlédnutím k jeho zájmům a požadavkům a také k účelu pojistné smlouvy. Pojistnou částku 0 Kč stanovil sám Navrhovatel, a to vzhledem k potřebě zajištění zdrojů v penzi, investování a maximalizace výplaty při dožití,
- **k argumentu č. 2** – Instituce namítá, že investiční životní pojištění je bez jakýchkoliv pochybností pojištěním (pojistnou smlouvou), má naprosto jiný charakter než poskytování investičních služeb a není možné tyto produkty zaměňovat,
- **k argumentu č. 3** – tvrzení Navrhovatele o absenci pojistného zájmu při sjednání Pojistné smlouvy Instituce odkazuje na § 3 písm. n) ZoPojS a tvrdí, že s ohledem na skutečnost, že dále zákon s pojmem „pojistný zájem“ neoperuje, považuje Instituce námitku absence pojistného zájmu za zcela irelevantní,

¹²⁵ Podle ustanovení § 21 odst. 1 ZoPZL, musí jednat *s odbornou péčí, chránit zájmy spotřebitele.*

- **k argumentu č. 4** – Instituce tvrdí, že Pojistná smlouva s nulovou pojistnou částkou nemůže být neplatná pro údajné nepřevzetí pojistného rizika pojistitelem, protože Instituce jako pojistitel přebírá pojistná rizika v rozsahu stanoveném pojistnou smlouvou s tím, že Navrhovatel je oprávněn kdykoliv požádat o změnu pojistné částky,
- **k argumentu č. 5 a č. 6** – Instituce odkazuje, že poskytování investičního životního pojištění je upraveno v ZoPoj a poskytování investičních služeb je upraveno ZoPKT. Jedná se tak o dva samostatné speciální zákony upravující oddělené činnosti, kdy každou ze služeb může poskytovat pouze instituce s příslušnou licenci,
- **k argumentu č. 8 a č. 9** – Instituce tvrdí, že se Navrhovatel s veškerými relevantními pojistnými podmínkami seznámil a svým vlastnoručním podpisem na pojistné smlouvě stvrdil převzetí příslušné pojistné dokumentace a projevil tak s těmito dokumenty výslovný souhlas. Instituce odkazuje rovněž na modelový příklad vývoje pojistné smlouvy, který Navrhovatele ještě před uzavřením pojistné smlouvy přehledně informoval o vývoji odkupného,
- Instituce navíc vznesla **námítku promlčení práva** na vydání bezdůvodného obohacení.

Nález finančního arbitra

Finanční arbitr v právním posouzení věci hodnotil, zda pojistná smlouva obsahuje zákonem stanovené **podstatné náležitosti**, zda se nejedná o **disimulovaný právní úkon** (zastřený, tj. jiný typ smlouvy) a zda je v tomto případě nárok Navrhovatele **promlčený**.

Podstatné náležitosti pojistné smlouvy – FA upozorňuje na ustanovení § 2 ZoPojS, kde se *pojistitel zavazuje v případě vzniku nahodilé události poskytnout ve sjednaném rozsahu plnění*. Jedná se tak o podstatnou náležitost, která kromě dalších (identifikace stran apod.) musí být splněna. Dalším prvkem v pojistné smlouvě je **pojistný zájem** (potřeba zmírnění negativních důsledků pojistné události)¹²⁶, který se uskutečňuje prostřednictvím přenesení pojistného rizika na pojistitele. FA zdůrazňuje, že *ač text zákona o pojistné smlouvě výslovně nestanoví důsledky absence pojistného zájmu, neznamená to, že žádné nenastanou, navíc v situaci, kdy absentuje rovněž přenesení pojistného rizika*. FA poté uzavírá, že *z popsaného vyplývá, že smlouva, na jejímž základě nedochází k přenesení*

¹²⁶ Dle § 3 písm. n) ZoPojS se pojistným zájmem rozumí *oprávněná potřeba ochrany před následky nahodilé skutečnosti vyvolané pojistným nebezpečím*.

pojistného rizika a která nereflektuje pojistný zájem, tak odporuje smyslu a účelu zákona o pojistné smlouvě.

Disimulovaný (zastřený) právní úkon¹²⁷ – pokud tedy smluvní strany neuzavřely mezi sebou pojistnou smlouvu, pak je nezbytné zabývat se otázkou, zda tato sjednaná smlouva nesledovala jiný účel než právě pojištění a posoudit, zda by taková smlouva (byť formálně označená jako pojistná) mohla být jinak platná. FA se ve své argumentaci opírá o rozhodnutí¹²⁸ Nejvyššího soudu ČR, kde je uvedeno, že *splňuje-li však tento právní úkon současně náležitosti disimulovaného právního úkonu, je platný za podmínky, že svým obsahem nebo účelem neodporuje zákonu ani jej neobchází.* To by však znamenalo, že pojišťovna, která by v rámci své činnosti poskytovala produkt sloužící k faktickému zprostředkování investic do cenných papírů poskytovala investiční služby ve smlouvě označené formálně jako pojistná smlouva. Pak by ovšem musela plnit řadu povinností jí uložených v zákonech upravujících podnikání na kapitálovém trhu (odbornost osob, informační povinnosti k zákazníkům, odvádět příspěvky do Garančního fondu apod.). Tímto jednáním (poskytování investičních služeb za splnění podmínek plynoucích jen ze ZoPojS) by pojišťovna obcházela ZoPKT. Z tohoto důvodu by FA takovou smlouvu nemohl prohlásit za platnou.

Námítka Instituce na promlčení práva z bezdůvodného obohacení – z hlediska promlčení práva na vydání bezdůvodného obohacení rozlišoval OZ objektivní a subjektivní doby¹²⁹. Navrhovatel uhradil první platby výši 300.000 Kč již dne 13. 9. 2012, bezdůvodné obohacení tak poprvé mohlo vzniknout k datu 13. 9. 2012. Navrhovatel udělil právnímu zástupci plnou moc k zastupování ve sporu dne 9. 9. 2015 (od této chvíle je jisté, že měl povědomí o vzniku bezdůvodného obohacení, tj. počala běžet dvouletá subjektivní lhůta). Protože návrh na zahájení řízení před FA byl podán dne 11. 9. 2015, uzavírá FA, že *dvouletá subjektivní ani tříletá objektivní promlčecí doba...neuplynula ve vztahu k žádné zaplacené platbě pojistného. Navrhovatel má proto právo na vrácení veškerého zaplaceného pojistného v plné výši.*

¹²⁷ Podle § 41a odst. 2 OZ platí, že pokud má být právním úkonem zastřen právní úkon jiný, platí tento jiný úkon, odpovídá-li to vůli účastníků a jsou-li splněny všechny jeho náležitosti. Neplatnosti takového právního úkonu se nelze dovolávat vůči účastníku, který jej považoval za nezastřený.

¹²⁸ Rozsudek Nejvyššího soudu ČR ze dne 19. 1. 2017, sp. zn. 21 Cdo 3613/2015.

¹²⁹ Podle § 107 odst. 1 OZ platí, že právo na vydání plnění z bezdůvodného obohacení se promlčí za dva roky ode dne, kdy se oprávněný dozví, že došlo k bezdůvodnému obohacení a kdo se na jeho úkor obohatil (subjektivní lhůta). Dle § 107 odst. 2 se právo na vydání plnění z bezdůvodného obohacení promlčí za tři roky ode dne, kdy k němu došlo (objektivní lhůta).

FA tak žádosti Navrhovatele vyhověl a pojistnou smlouvu **prohlásil za absolutně neplatnou** ve smyslu § 39 OZ. V tomto případě byly podány námitky a FA o nich rozhodl následně 29. 11. 2017, to však již podstatně nezměnilo výsledek jeho původního nálezu.

Je třeba zdůraznit, že Instituce se obrátila na soud, aby rozhodnutí FA přezkoumal. Pokud tak bude Instituce úspěšná, bude muset Navrhovatel navrátit zpět vydané bezdůvodné obohacení. K tomu navíc v případě neúspěchu lze očekávat, že bude muset uhradit veškeré náklady právního zastoupení.

Závěry, doporučení pro spotřebitele, námitka promlčení

Spory z investičních životních pojištění jsou nejčastěji řešenými sporem u FA. Podstata tohoto produktu spočívá v kombinaci pojištění (krytí negativních dopadů pojistných nebezpečí) a zhodnocení finančních prostředků (prostřednictvím investování do různých typů podílových fondů). Problematická je u tohoto produktu **poplatková struktura**, kde běžný spotřebitel není schopen (spíše však ochoten) pochopit všechna ujednání obsažená v pojistné smlouvě (a sazebnících poplatků). Existuje mnoho dalších rozhodnutí FA i soudů ohledně neplatnosti pojistných smluv právě také z důvodu neurčité poplatkové struktury (nejen z důvodu absence převzetí rizika jako v tomto případě). Problémy má zejména Česká pojišťovna, a.s. (například nález FA ze dne 18. 2. 2019, č.j. FA/SR/ZP/1226/2018 – 27), Pojišťovna České spořitelny, a.s. a další pojišťovny.

Chování spotřebitele – v daném případě se Navrhovatel rozhodoval o velmi významné finanční investici přesahující jednorázově 1 mil. Kč a současně plánoval investovat 40.000 Kč měsíčně po dobu 10 let. Přesto se rozhodl důvěřovat pojišťovacímu zprostředkovateli, na kterém ponechal veškerou odpovědnost a **sám zcela rezignoval na jakoukoliv vlastní aktivitu** a ochotu seznámit se s produktem, který mu byl vybrán. Toto lze spatřovat jako značný a přetrvávající nedostatek ze strany spotřebitelů, když tito dávají všanc své pracně ušetřené peníze, aniž zkoumají, co se s nimi bude dále přesně dít. Přitom je logické, že správu jejich peněz nebude nikdo vykonávat zadarmo, že každá investice je spojena s náklady (poplatky). Prostým dotazem (nejlépe písemně vzneseným ke zprostředkovateli) „**jaké poplatky jsou mi účtovány?**“, by Navrhovatel zjistil, že mu bude odečteno 864.000 Kč z vloženého 1 mil. Kč. Je tak téměř jisté, že by takovou „investici“ jen stěží učinil. V daném případě **šlo pouze o štěstí Navrhovatele**, že sama pojistná smlouva neobsahovala žádná připojištění (proto odporovala zákonu), neboť stačilo,

aby bylo sjednáno například pojištění pro případ smrti s nízkou pojistnou částkou a Navrhovatel by nejspíše nebyl ve sporu s Institucí úspěšný. Spotřebitel by si měl též uvědomit, že jeho chování (neseznámení se s obsahem smlouvy a poplatky) by mohlo být posouzeno tak, že nejednal jako průměrný spotřebitel, tj. nemusel by v tom případě být úspěšný ve sporu.

K námitce promlčení – existuje řada spotřebitelů, kteří v návaznosti na uvedený nálezh FA zvažují, že se na něho (či přímo na soud) obrátí s žádostí o prohlášení pojistné smlouvy za neplatnou ve snaze získat od pojišťovny zpět doposud zaplacené pojistné. Před tímto krokem je však potřeba upozornit na některé souvislosti. Rozhodnutí FA v tomto případě neznamena, že v dalším obdobném sporu bude rozhodnutí zcela stejné, neboť každá smlouva bude individuálně posuzována. Zejména je pak potřeba mít na paměti, že Instituce může vznést námitku promlčení. To může mít pro spotřebitele zásadně negativní dopad.

I pokud by měl uzavřenou smlouvu životního pojištění (která bude prohlášena za neplatnou od samého počátku), při vznesení námitky promlčení se pak dostává do situace, kdy mu nevzniká nárok na veškeré doposud uhrazené pojistné (jak si mnozí myslí), ale pouze na jeho část (nepromlčený nárok). To může však být mnohem méně, než je aktuální odkupné (hodnota investice), kterou může získat při ukončení smlouvy výpovědí (částečným odkupem). Spotřebitel by si měl **předem prověřit, zda aktuální výše odkupného bude vyšší než pojistné uhrazené za poslední tři roky** (dva u subjektivní promlčecí lhůty). Pokud bude, pak by již nemělo smysl snažit se o zneplatnění pojistné smlouvy, protože částečný odkup (nebo odkupné při výpovědi) bude znamenat více vyplacených finančních prostředků. To znamená, že i když smlouva investičního životního pojištění odporuje zákonu a FA (případně soud) dá spotřebiteli za pravdu, výsledek bude **ekonomická prohra spotřebitele**.

Autor opírá výše popsaný názor (ohledně případné námitky promlčení ze strany Instituce) o rozhodnutí Nejvyššího soudu ČR ze dne 8. 2. 2011, sp. zn. 21 Cdo 85/2010, kde se uvádí, že není v rozporu s dobrými mravy, *namítá-li někdo promlčení práva uplatňovaného vůči němu, neboť institut promlčení přispívající k jistotě v právních vztazích je institutem zákonným a tedy použitelným ve vztahu k jakémukoliv právu, které se podle zákona promlčuje. Uplatnění námitky promlčení by se přičilo dobrým mravům jen v těch výjimečných případech, kdy by bylo výrazem zneužití tohoto práva na úkor účastníka, který marné uplynutí promlčecí doby nezavinil, a vůči němuž by za takové situace zánik nároku*

na plnění v důsledku uplynutí promlčecí doby byl nepřiměřeně tvrdým postihem ve srovnání s rozsahem a charakterem jím uplatňovaného práva a s důvody, pro které své právo včas neuplatnil. Tyto okolnosti by přitom musely být naplněny v natolik **výjimečné intenzitě**, aby byl odůvodněn tak významný zásah do principu právní jistoty, jakým je odepření práva uplatnit námitku promlčení. Sám FA pak ve svém Nálezu ze dne 9. 8. 2017, sp. zn. FA/ZP/517/2014, uvádí, že v daném případě nezjistil, že by námitka promlčení vznesená Institucí byla tzv. šikanozním výkonem práva. Instituce se tedy může (a rozhodně bude) bránit námitkou promlčení, což až na zcela výjimečné případy (posouzené jako zneužití práva) bude posouzeno jako oprávněné.

Daňové souvislosti – dále je také potřeba pamatovat na daňové konsekvence, neboť pokud spotřebitel uplatňoval pojistné hrazené na soukromé životní pojištění ke snížení základu daně z příjmů, vznikla by mu povinnost (při prohlášení smlouvy za neplatnou) tyto úspory dodanit¹³⁰ za posledních 10 let. To však platí i při částečném odkupu (výběru peněz) z pojistné smlouvy, protože se jedná o porušení podmínek daňové uznatelnosti¹³¹.

Příspěvky zaměstnavatele – stejně tak je potřeba domýšlet právní a daňové důsledky (prohlášení smlouvy za neplatnou) pro případy, kdy na životní pojištění přispívá zaměstnavatel. Spotřebitel musí počítat s tím, že na takový právní úkon se hledí, jako kdyby nikdy nevznikl. Pak by tedy **měl svému zaměstnavateli vrátit veškeré příspěvky**, které od něho obdržel. Navíc zaměstnavateli vzniknou vážné daňové důsledky, neboť ten vykazoval v účetnictví tyto příspěvky (na soukromé životní pojištění svého zaměstnance, tj. spotřebitele) jako daňově účinný náklad a neodváděl z nich za zaměstnance ani platby na sociální a zdravotní pojištění. Tyto bude muset zpětně doplatit.

Vrácení případného pojistného plnění – při prohlášení smlouvy za neplatnou si strany (Navrhovatel a Instituce) vrátí vzájemně to, co si v důsledku této neplatné smlouvy plnily¹³², tj. Navrhovatel by případně musel vrátit Instituci pojistné plnění vyplacené v minulosti. Takové případy mohou nastat zejména tehdy, pokud smlouva byla sjednána na počátku jako „pouze spořicí“ (bez jakékoliv pojistné ochrany, tj. odporovala zákonu), avšak časem si spotřebitel například sjednal některá připojištění (úrazů, nemocí), ze kterých obdržel pojistné plnění. Pak by bylo možné na takovou smlouvu nahlížet také jako

¹³⁰ Dle § 15 odst. 6 ZoDaňP by se odpočty za soukromé životní pojištění uplatněné za posledních 10 let staly příjem v aktuálním roce podle § 10 stejného zákona.

¹³¹ Tamtéž.

¹³² Dle ustanovení § 457 OZ platí, že *je-li smlouva neplatná nebo byla-li zrušena, je každý z účastníků povinen vrátit druhému vše, co podle ní dostal*. Obdobně v režimu NOZ se použije ustanovení § 2993.

na neplatnou, neboť rozhodující je stav smlouvy (absence připojištění, tj. rozpor se zákonem) v době jejího uzavření.

Z výše popsaných právních a daňových následků (nejen) pro spotřebitele je patrné, že mediálně prezentované názory a doporučení (k podávání žalob na pojišťovny) je třeba vyhodnocovat vždy přísně individuálně a **důsledně zvažovat**, zda má význam ohledně neplatnosti pojistné smlouvy v konkrétním případě vyvolat řízení u FA (soudu). Případný úspěch ve sporu může být spíše Pyrrhovo vítězství pro spotřebitele.

Také k tomuto případu měl možnost autor práce konzultovat¹³³ s viceguvernérem ČNB Ing. Tomášem Nidetzkým. Ten upozornil na to, že nepovažuje za správné, aby spotřebitel mnohdy s několikaletým zpožděním reagoval tak, že se *najednou probere* (přítom mu však chodí pravidelně každoročně dopisy od pojišťovny s vyčíslením odkupného, tj. hodnoty investice) a bude chtít, aby FA nebo soud prohlásil jeho životní pojištění za neplatné. Jsou i takové případy, kdy spotřebitel zahájí řízení o neplatnosti ohledně smlouvy, která je již 2 roky ukončená. S tímto názorem se autor práce také ztotožňuje, neboť spotřebitelé mají projevovat aktivní zájem o správu svých vlastních financí, a to po celou dobu trvání smluvních vztahů.

3.1.2 Příklad č. 2 – Padělání podpisů spotřebitele, přesto neúspěch

Druhým popisovaným případem je spor mezi panem Milošem Hakenem¹³⁴ (dále také „Navrhovatel“) a Generali Pojišťovna a.s. (dále jen „Instituce“). V daném případě se jednalo o to, že bylo neoprávněně manipulováno (bez vědomí Navrhovatele) s obsahem pojistné smlouvy (změněn rozsah pojištění) a také došlo k padělání podpisů za Navrhovatele na smluvní dokumentaci. Tento případ řešil na žádost Navrhovatele autor práce (na základě plné moci) v roce 2018, neboť přes doporučení odmítal Navrhovatel využít služeb advokáta a podat žalobu k soudu. U FA je případ evidován pod č.j. FA/SR/ZP/1505/2018 – 2.

Tvrzení Navrhovatele

Navrhovatel sjednal pojistnou smlouvu investičního životního pojištění 7. 10. 2007 (na smluvní dokumentaci dokonce není datum uzavření vyplněno) s Institucí

¹³³ Osobní konzultace mezi autorem a viceguvernérem ČNB Ing. Tomášem Nidetzkým dne 21. 5. 2019 v Praze.

¹³⁴ Pan Miloš Haken udělil souhlas se zpracováním osobních údajů pro účely této práce, viz Příloha I.

prostřednictvím podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele. Tato pojistná smlouva měla být uzavřena s následujícím rozsahem pojištění a těmito pojistnými částkami: 500.000 Kč pro závažná onemocnění, plnou invaliditu, smrt následkem úrazu a trvalé následky úrazu. Dále pak 2.000 Kč pro případ smrti, a 150 Kč denní odškodné, vše s běžným pojistným 500 Kč měsíčně (300 Kč měsíčně na životní pojištění, 200 Kč pak na ostatní připojištění). Na předmětné smlouvě (návrhu) však mj. zcela **chyběly náležitosti, jako je pojistná doba**, datum počátku pojištění, datum uzavření a další. Vzhledem k tomu, že zákon stanovoval¹³⁵ jako podstatnou náležitost smlouvy vymezení pojistné doby, bylo zde podezření, že smlouva (návrh) by ze strany Instituce nebyla přijata (kontrolní mechanismy při typování smlouvy by neumožnily s takto významnými právními vadami akceptaci smlouvy) a bylo s ní tedy manipulováno bez vědomí Navrhovatele, tj. byly doplňovány údaje, které chyběly. Dalším důvodem na podezření neoprávněné manipulace s obsahem pojistné smlouvy byla i praxe autora ohledně pojistného, neboť údaje neodpovídaly sjednanému rozsahu krytí (pojistným nebezpečím a jejich pojistným částkám).

Instituce byla požádána, aby předložila svou verzi originálu návrhu pojistné smlouvy a předpokládaný změnový formulář (opravu nedostatků, chybějících údajů v návrhu).

To Instituce učinila a z doloženého bylo patrné, že někdo (zřejmě sám zprostředkovatel) doplnil údaje (pojistnou dobu, datum uzavření návrhu, datum počátku pojištění atd.). Mnohem vážnější však bylo zjištění, že u pojištění pro případ závažných nemocí a plné invalidity **byl padělek podpisu Navrhovatele** (dle jeho tvrzení zjevný) a tato pojištění byla vyloučena (na opravě přeškrtnuta) z rozsahu pojištění, což se však Navrhovatel dozvěděl až 28. 3. 2018 (po jednání s autorem práce). Navrhovatel byl tedy více než 10 let v mylné představě, že je pro tyto případy pojištěn. Tímto se cítil být Navrhovatel poškozen. Následně byla Instituce vyzvána (e-mailem ze dne 29. 3. 2018), aby Navrhovateli potvrdila, že uznává pojistnou smlouvu za neplatnou (pro absenci zákonem vyžadovaných náležitostí)¹³⁶ a vydala zpět Navrhovateli bezdůvodné obohacení. Výzva Instituci je mj. i zákonným předpokladem, aby mohlo být zahájeno řízení před FA. Řízení lze totiž zahájit jen poté, co Instituce zamítne nárok spotřebitele.

¹³⁵ Ustanovení § 4 odst. 1 písm. f) ZoPojS: *vymezení pojistné doby a doby, na kterou byla pojistná smlouva uzavřena*. ZoPojS byl v účinnosti od 1. 1. 2005 do 31. 12. 2013, kdy ho nahradil NOZ.

¹³⁶ S ohledem na ustanovení § 39 OZ, neboť neplatný je *právní úkon, který svým obsahem nebo účelem odporuje zákonu nebo jej obchází anebo se přiči dobrým mravům*.

Vyjádření Instituce před zahájením řízení u FA

Instituce odmítla požadavky Navrhovatele (e-mailem dne 11. 5. 2018 poté, co byla urgována, že nedodržela třicetidenní lhůtu pro řešení reklamace spotřebitele). Sdělila, že je vše v pořádku. Celou věc údajně pečlivě prošetřili se zprostředkovatelem pojištění a neshledali žádné nedostatky, k právním nedostatkům návrhu pojistné smlouvy se však již Instituce nevyjádřila.

Řízení před FA

Vzhledem k tomu, že Instituce zamítla žádost Navrhovatele, nezbylo mu, než podat návrh na zahájení řízení u FA (s žádostí o prohlášení pojistné smlouvy za neplatnou pro rozpor se zákonem dle ustanovení § 39 OZ). Ta byla podána 14. 5. 2018. Následně FA vyzval 29. 5. 2018 Navrhovatele k doplnění důkazů a informoval, že **může rozhodnout pouze část sporu** (životní pojištění a pojistné ve výši 300 Kč měsíčně, nikoliv již spor ohledně pojištění invalidity, nemocí a úrazového pojištění). Navrhovatel zaslal své vyjádření FA dne 1. 6. 2018. Protože až do 6. 12. 2018 (více jak půl roku) jakkoliv FA nekomunikoval s Navrhovatelem, byla FA zaslána výzva, aby ve věci konal (6. 12. 2018). Poté FA vyzval Navrhovatele (dne 27. 12. 2018) k účasti na ústním jednání a k předložení originálu návrhu pojistné smlouvy (k prověření tvrzení ohledně absence podstatných náležitostí).

Mezitím byla zaslána k FA žádost o předběžné právní posouzení věci z důvodu obavy zástupce Navrhovatele k vznesení námitky promlčení¹³⁷ ze strany Instituce. To bylo podstatné, protože v případě úspěchu ve sporu (o čemž byl Navrhovatel přesvědčen a FA mu dal později za pravdu) by bylo Navrhovateli vyplaceno zpět bezdůvodné obohacení, avšak pouze za 3 roky (nikoliv tedy pojistné za celých 11 let trvání pojištění). K tomu se kancelář FA vyjádřila telefonickou konzultací¹³⁸ s tím, že není pochyb o neplatnosti pojistné smlouvy, avšak informovala, že Instituce rozhodně vznesе námitku promlčení (ač je to nepoctivé) a v tom případě může FA v nálezu přiznat Navrhovateli pouze pojistné uhrazené Instituci za poslední 3 roky (a pouze za životní pojištění, tj. 300 Kč měsíčně).

Na základě výše uvedeného bylo Navrhovatelem rozhodnuto o zpětvzetí návrhu u FA a tím byla věc ukončena. Důvod k tomuto kroku byl čistě ekonomický, neboť aktuální

¹³⁷ Dle ustanovení § 107 odst. 2 OZ se právo na vydání plnění z bezdůvodného obohacení *promlčí za tři roky...ode dne, kdy k němu došlo*.

¹³⁸ Telefonická konzultace mezi autorem práce (zástupcem Navrhovatele) a Kanceláří FA dne 7. 1. 2019.

odkupné (částka při ukončení pojistné smlouvy) se pohybovalo okolo 38.000 Kč. Ovšem v případě rozhodnutí FA o neplatnosti pojistné smlouvy by Instituce byla nucena vrátit bezdůvodné obohacení pouze ve výši okolo 15.000 Kč, tedy částku nepoměrně nižší, ač byl Navrhovatel v právu. Zbývá částka (hodnota investice okolo 23.000 Kč) by tak zůstala jako promlčená ve prospěch Instituce.

Stížnost na pojišťovacího zprostředkovatele podaná ČNB

Navrhovatel se cítil být poškozen jednáním pojišťovacího zprostředkovatele a z tohoto důvodu podal 29. 3. 2018 stížnost na ČNB na jeho konání (neoprávněnou manipulaci s obsahem smlouvy, padělání podpisů). V rámci zaslané stížnosti byla ČNB poskytnuta veškerá dokumentace, včetně prohlášení, že opravu této pojistné smlouvy nikdy nepodepsal (a jedná se tak o padělek jeho podpisu). Dále ze zaslané dokumentace pramení, že návrh pojistné smlouvy neobsahoval podstatné náležitosti. Bylo zjevné, že některé další informace (jako identifikace zprostředkovatele pojištění apod.) zcela chybí, ač jsou z pohledu zákona nezbytnými a pojišťovací zprostředkovatel je povinen je zaznamenat¹³⁹.

Z ČNB následně přišlo vyjádření¹⁴⁰, že bylo vše prošetřeno, ale nebylo zahájeno správní řízení (odložení věci). ČNB se vyjádřila, že *pojišťovací agent se v dané věci domnívá, že absence údajů a informací na Pojistné smlouvě, kterou má v držení klient, může být způsobena ne zcela kvalitním propisáním těchto údajů při vyplňování formuláře Pojistné smlouvy. Ve věci podezření k falšování podpisů a neoprávněné změny ve smlouvě ČNB sděluje, že pravost podpisu není oprávněna jakkoliv posuzovat. Závěrem ČNB uvádí, že děkuje za podnět, který považuje za prospěšný pro výkon dohledu nad finančním trhem v České republice. S ohledem na své zákonné kompetence Vám však nemůže být ve Vaší záležitosti více nápomocna.*

Závěry z uvedeného případu, doporučení pro spotřebitele, opět promlčení?

V tomto případě jde o trestněprávní jednání pojišťovacího zprostředkovatele (nejspíše jeho, neboť jiný subjekt neměl zájem na přijetí pojistné smlouvy Institucí). Ten manipuloval se smluvní dokumentací a místo náležité opravy chybějících údajů v návrhu

¹³⁹ Ustanovení § 21 ZoPZL.

¹⁴⁰ Vyjádření pana Marka Zemana, ředitele odboru komunikace ČNB ke stížnosti ze dne 29. 3. 2018, zaslané e-mailem dne 26. 4. 2018 autorovi jako zástupci Navrhovatele.

pojistné smlouvy si situaci „zjednodušil“ a na dokumentech padělal podpisy klienta. Tím mu však způsobil škodu.

Chování spotřebitele – z popsaného případu by mělo být pro spotřebitele poučením, že je nanejvýše vhodné (spíše nezbytné), aby korespondenci, kterou mu instituce zasílají, pečlivě četl. Kdyby tak na počátku učinil, přišel by na to, že v pojistce (potvrzení pojišťovny o přijetí do pojištění) a následně každoročních přehledech chybí některá pojištění, která má sjednána na návrhu pojistné smlouvy. Bylo tedy možné ihned na začátku této situaci předejít. Podobně jako v Případu č. 1 se i zde ukazuje, že se nezájem spotřebitelů o správu jejich vlastních financí nevyplácí.

Přístup FA – ukazuje se, že kompetence FA není dostatečná, neboť v tomto obyčejném sporu může FA rozhodnout pouze částečně, tj. z celé pojistné smlouvy životního pojištění jen tu část týkající se životního pojištění (300 Kč z 500 Kč běžného pojistného). Pro vyřešení celé pojistné smlouvy (připojištění úrazů a nemocí) by byl kompetentní pouze soud. Pak ovšem lze konstatovat, že **ochrana spotřebitele u FA není dostatečná**. Za zmínku stojí i prodleva, kdy FA nekonal více 180 dní a věc znovu začal projednávat až po urgenci Navrhovatele. Tedy **je sporná i otázka rychlosti řízení**. Na druhou stranu však FA v daném případě plnil svou úlohu, když telefonicky kontaktoval zástupce Navrhovatele a projednával možnosti ohledně dalšího postupu a dal doporučení ke stažení návrhu na zahájení řízení s vysvětlením, že by jeho rozhodnutí (uznání za pojistné smlouvy za neplatnou) vedlo nakonec k finančnímu poškození Navrhovatele.

Promlčení nároku – jak bylo podrobně popsáno v závěrech k Případu č. 1, i zde se jedná o situaci, kdy nárok Navrhovatele by bylo možné považovat za promlčený. Spotřebitel se zde dostal do situace, kdy mu není možné přiznat nárok na vrácení veškerého uhrazeného pojistného za 11 let trvání pojištění (cca. 66.000 Kč). To i přesto, že smlouva by byla prohlášena za neplatnou od samého počátku. Autor práce (jako zástupce Navrhovatele) byl sám překvapen tím, že se Instituce může úspěšně dovolat promlčení i přesto, že v daném případě byl Navrhovatel poškozen (paděláním podpisů) a nikterak tedy nezavinil neplatnost pojistné smlouvy životního pojištění. Jako zástupce Navrhovatele se snažil autor práce argumentovat FA, že **námítka promlčení by byla v rozporu s dobrými mravy** s odkazem na rozhodnutí Nejvyššího soudu ČR ze dne 22. 8. 2002, sp. zn. 25 Cdo 1839/2000. Ten došel k závěru, že *i takový výkon práva, který odpovídá zákonu, může být shledán v rozporu s dobrými mravy a že mu proto bude soudem odepřena*

právní ochrana...Uplatnění promlčecí námitky by se přičilo dobrým mravům jen v těch výjimečných případech, kdy by bylo výrazem zneužití tohoto práva na úkor účastníka, který marné uplynutí promlčecí doby nezavinil, a vůči němuž by za takové situace zánik nároku na plnění v důsledku uplynutí promlčecí doby byl nepřiměřeně tvrdým postihem. Autor práce se v tomto případě domnívá, že **FA ve svém rozhodování měl prostor pro neuznání námitky promlčení**, tj. mohl by v nálezu neuznat námitku promlčení vznesenou Institucí a přiznat Navrhovateli veškeré uhrazené pojistné za 11 let zpětně. To se však nestalo.

Přístup ČNB – v daném případě se jedná ze strany pojišťovacího zprostředkovatele o rovinu trestněprávní. Ovšem ani to, že existuje reálné podezření ze spáchání trestného činu pojišťovacím zprostředkovatelem by nemělo vést dohledový orgán (ČNB) k tomu, že se danou věcí odmítne zabývat. Nic totiž nevylučuje, aby zde nastalo důkladné prošetření okolností padělání podpisů Navrhovatele a případně i správní potrestání. Pokud ČNB rezignuje na vlastní šetření spoléhajíc na to, že spotřebitel se obrátí na Policii ČR, pak významně omezuje dohled a kontrolu nad nepoctivými zprostředkovateli. Padělání podpisů klientů je záležitost vážná a ČNB by měla vyvinout snahu k tomu, aby těmto nepoctivým subjektům zabránila v jejich konání. I o tomto případě jednal¹⁴¹ autor práce s viceguvernérem ČNB Ing. Tomášem Nidetzským. Dostalo se mu vyjádření, že ČNB nemůže zkoumat padělky podpisů za spotřebitele a zejména se soustředí na ochranu trhu jako celku a jeho systémové problémy (například ty, které by se mohly vyskytovat u více institucí). Autor práce se s tímto nemůže ztotožnit a je toho názoru, že by **ČNB měla být mnohem důslednější** v prošetřování každé stížnosti. Zejména pak by ČNB neměla spoléhat na vyjádření (podezřelého zprostředkovatele ohledně nepropsání údajů na kopii dokumentů) a provést vlastní šetření (stejně jako FA). Pokud by tak ČNB učinila, musela by zjistit, že k údajnému nepropsání informací na kopie dokumentů došlo u dvou různých dokumentů (dvou různých institucí, tj. Instituce samotné a záznamu požadavků a potřeb klienta vytvořeného firmou zprostředkovatele). Paradoxní v dané věci je i to, že sama ČNB ve zprávě¹⁴² o výkonu dohledu nad finančním trhem za rok 2017 uvádí, že v podaných stížnostech bylo *četně zmiňováno...falšování podpisů na smluvní dokumentaci*. Takovou

¹⁴¹ Osobní konzultace mezi autorem a viceguvernérem ČNB Ing. Tomášem Nidetzským dne 21. 5. 2019 v Praze.

¹⁴² Česká národní banka. Zpráva o výkonu dohledu nad finančním trhem za rok 2017. *Česká národní banka* [online]. 2017 [cit. 30.05.2018]. Dostupné z: https://www.cnb.cz/export/sites/cnb/cs/dohled-financni-trh/galleries/souhrnne_informace_fin_trhy/zpravy_o_vykonu_dohledu/download/dnft_2017_cz.pdf, s. 52.

nečinností ČNB způsobuje, že podvodníci ze stran zprostředkovatelů mohou dále své praktiky opakovat, a to zcela bez negativních důsledků pro ně.

V Případu č. 2 považuje autor práce za důležité vyjádřit i názor samotného Navrhovatele (spotřebitele). Ten se vyjádřil v tom smyslu, že je z *takového fungování zákona zklamán*. Zklamán je také z toho, že instituce (FA, ČNB), které mají sloužit k jeho ochraně, se ho nezastaly dostatečně důsledně což vedlo k tomu, že padělatel jeho podpisů není nikterak potrestán.¹⁴³

3.1.3 Případ č. 3 – Finanční investice a průměrný spotřebitel

Další popisované rozhodnutí finančního arbitra je ze dne 24. 10. 2017, sp. zn. FA/KI/399/2017. Podstata sporu je založena na požadavku spotřebitele (dále jen „Navrhovatel“) na náhradu škody za porušení odborné péče, která mu měla vzniknout v souvislosti s činností ZFP akademie, a.s. (dále jen „Instituce“) v souvislosti s poskytováním investičních služeb.

Tvrzení Navrhovatele

Navrhovatel tvrdí, že prostřednictvím Instituce uzavřel několik smluv o finančních službách včetně smlouvy o investičních službách, která byla sjednána na dobu 25 let, tj. do věku jeho 71 let. Navrhovatel v řízení před FA sdělil následující argumenty:

- **argument č. 1 – smlouva o investičních službách byla uzavřena v rozporu s jeho potřebami.** Tvrdí, že *délka smlouvy byla nastavena vědomě ze strany poradkyně na takovou dobu z důvodu vyšší provize* (výše provize zprostředkovatele je obvykle závislá na tzv. cílové částce, tj. částce, kterou klient plánuje investovat za celou dobu trvání investice. Delší doba vede ke zvýšení cílové částky a to vede ke zvýšení provize zprostředkovatele),
- **argument č. 2 – poradkyně změnila existující smlouvy nevhodným způsobem.** V té době měl Navrhovatel smlouvu o penzijním připojištění na částku 1.000 Kč měsíčně a na základě doporučení poradkyně tuto snížil na 300 Kč měsíčně a tímto uspořenou částku 700 Kč měsíčně následně investoval prostřednictvím podílových fondů,

¹⁴³ Osobní schůzka mezi autorem práce a Navrhovatelem dne 6. 2. 2019 v Prackově.

- **argument č. 3 – neobdržel potřebnou dokumentaci.** Navrhovatel tvrdí, že mu nebyly před uzavřením Smlouvy o investičních službách předloženy žádné předsmlavní dokumenty (obdržel pouze investiční dotazník a informační list). Připouští, že se účastnil zaškolovacího kurzu ze strany Instituce (pro nové poradce, když plánoval tuto činnost sám vykonávat), ale na tomto kurzu se nedozvěděl o investicích nic podstatného,
- **argument č. 4 – uhrazený poplatek považuje za škodu.** Navrhovatel považuje již zaplacenou část vstupního poplatku u Smlouvy o investičních službách za škodu (kterou vyčíslil na 3.500 Kč) a požaduje, aby mu ji Instituce uhradila.

Tvrzení Instituce

Instituce tvrdí, že v době sjednání Smlouvy o investičních službách byl Navrhovatel absolventem základního semináře pořádaného Institucí, kde se mj. dozvěděl základní informace o zprostředkování finančních produktů. Z toho Instituce odvozuje, že Navrhovatel měl *jakousi povědomost o sjednávaných produktech*. Dále uvádí:

- **k argumentu č. 1** – Instituce označila za zavádějící argumentaci Navrhovatele, že parametry Smlouvy o investičních službách byly nastaveny z důvodu výše provize, protože sám Navrhovatel obdržel část provize (jako tipař), a to ve výši 1.389 Kč s tím, že část této provize ve výši 929 Kč byla poté stornována (musel ji vrátit),
- **k argumentu č. 2** – Instituce tvrdí, že při uzavírání Smlouvy o investičních službách postupovala v souladu s právními předpisy. Navrhovatele řádně informovala, zjistila jeho požadavky a poskytla mu informace o výši poplatků. Smlouvu s Navrhovatelem zprostředkoval vázaný zástupce Instituce,
- **k argumentu č. 3** – Instituce odkazuje na ceník o investičních službách, kde je uvedeno, že výši vstupního poplatku sdělí Investiční společnost v potvrzení o založení investičního produktu. Navrhovatel měl jako průměrný spotřebitel číst před podpisem smlouvy její text,
- **k argumentu č. 4** – Instituce tedy tvrdí, že z její strany nedošlo k žádnému pochybení a nárok Navrhovatele na náhradu škody je bezdůvodný. Navrhovateli škoda nevznikla,
- dále Instituce **namítala promlčení nároku** Navrhovatele na náhradu škody.

Nález FA

Strany sporu byly vyzvány k uzavření smíru, přičemž ani jedna ze stran se k tomuto nevyjádřila. FA zjistil, že Instituce poskytovala Navrhovateli investiční službu přijímání a předávání pokynů týkajících se investičních nástrojů. Smlouva však nebyla uzavřena v písemné formě. Instituce tedy poskytovala investiční službu na základě ústní smlouvy, která byla uzavřena nejpozději v den schůzky. Z informačního listu FA zjistil, že Navrhovatel byl poučen o způsobu odměňování Instituce (navíc byl sám obdobným způsobem odměněn jako tipař). Poté z investičního dotazníku FA zjistil, že Navrhovatel označil za typy investičních nástrojů, které využívá za účelem zhodnocení svých finančních prostředků, *investiční fondy/akcie/dluhopisy*, uvedl dále, že *má zkušenosti s investováním více než 3 roky nebo má studijní/pracovní/zkušenosti s investováním* a že *hodlá investovat na déle než sedm let*. FA také zjistil, že Navrhovatel již dříve investoval a uhradil vstupní poplatky.

Délka investičního horizontu, cílová částka, výše pravidelné měsíční investice a způsob splácení vstupního poplatku byly zřetelně uvedeny na první straně smlouvy o investičních službách. Na této straně je zároveň i podpis Navrhovatele, který tak musel být srozuměn s parametry investice.

FA zdůrazňuje, že **průměrný spotřebitel** je *dostatečně pozorný ke správě svých věcí, a stěží by učinil návrh na uzavření smlouvy týkající se obstarávání investic do cenných papírů bez znalosti základních práv a povinností v investičním právním vztahu. Pokud se Navrhovatel se základními náležitostmi fungování právního vztahu založeného Smlouvou o investičních službách neseznámil, není možné takové jednání považovat za jednání průměrného spotřebitele, hledat pochybení na straně Instituce a přiznat takovému jednání právní ochranu.*

K odpovědnosti za škodu FA uvádí, že strany při uzavírání smlouvy nemohou domýšlet všechny možné situace. Počítají tak se zákonnými pravidly, která jejich smlouvu doplňují. Je tak třeba za smluvní povinnosti považovat i ty, které nejsou ve smlouvě přímo uvedeny, ale jsou dodány zákonem (nebo soudem). Ke smluvním povinnostem se tak vedle povinností sjednaných přímo ve smlouvě řadí i povinnosti, které se aktivují na základě uzavření smlouvy. Předpokladem pro vznik povinnosti k náhradě škody protiprávním jednáním je porušení smluvně stanovené povinnosti a vznik škody, která je v příčinné souvislosti s tímto protiprávním jednáním. FA však nezjistil, že by *Instituce ve vztahu*

k Navrhovateli porušila povinnost poskytovat investičních služeb s odbornou péčí nebo při jejich poskytnutí jinou smluvní povinnost nebo zákonnou či jinou povinnost, a proto není možné dovodit odpovědnost za škodu Instituci. Instituce tak není odpovědná za případnou majetkovou újmu, kterou Navrhovatel utrpěl.

Závěry z uvedeného případu, doporučení pro spotřebitele

Autor se domnívá, že podobných případů bude v čase přibývat. Důvodem je narůstající zájem o finanční investice ze strany spotřebitelů. Hlavním zdrojem problémů u finančních investic jsou poplatky (jako jediný zdroj provizní odměny zprostředkovatele). Proto je vhodné objasnit jejich druhy a doporučit spotřebiteli způsob jejich uhrazení. Jsou to zejména:

- **vstupní poplatky** – spotřebitel by měl vědět, že vstupní poplatky z investic mají obvykle dvojitý charakter (**předplacené** na celou dobu investice, nebo **průběžně hrazené**). Pokud jsou předplaceny, jejich výše je vypočtena procentem z celkově plánovaných vkladů klienta za dobu trvání investice. Jejich nevýhodou je, že jsou nevratné (nezávislé na pokračování klienta v dalším investování) a navíc nikterak nemotivují zprostředkovatele k péči o klienta (celou provizi obdrží na začátku investice). Druhým typem jsou průběžné poplatky, které jsou odečítány procentem z každé investované platby klienta. Výhodou je, že při přerušení (ukončení) investice klient „o nic nepřichází“ a navíc je zprostředkovatel více motivován pečovat o klienta (svou provizi neobdržel dopředu). **Předplácet poplatky není pro spotřebitele efektivní z hlediska ekonomického**, protože předplacený poplatek znamená náklady ušlé příležitosti (pokud by byl poplatek investován, tvořil by výnos). To nebude kompenzovat ani běžně udělovaná sleva za předplacení poplatku (ač tak zprostředkovatelé často tvrdí),
- **manažerské poplatky** – odměny investičního manažera za obhospodařování fondu jsou stanoveny procentním podílem z průměrného (ročního) objemu investice. Z hodnoty investice klienta jsou průběžně strhávány po celou dobu jejího trvání,
- **výstupní poplatky** – jsou účtovány až při odkupu (výběru prostředků). Je vhodné ověřit si, zda nebudou účtovány, neboť by mohlo dojít k jejich zamlčení ze strany zprostředkovatele.

Spotřebiteli, který nemá zkušenost s investicemi nebo si není jist v dlouhodobém pokračování v zamýšlené investici, lze doporučit placení vstupních poplatků formou jejich průběžného hrazení (k nelibosti zprostředkovatele).

Chování spotřebitele – v Případu č. 3 lze pozorovat podobné znaky v chování spotřebitele, které jsou patrné i v předchozích případech. V tomto směru je třeba zdůraznit, že chování spotřebitele je klíčové k posouzení jeho případného nároku na náhradu škody apod. K tomu sám FA v jiném rozhodnutí uvádí, že **institut průměrného spotřebitele neslouží k bezmezné ochraně spotřebitele, ale naopak chrání jen spotřebitele uvědomělého a dostatečně pečlivého ke správě svých vlastních věcí.**¹⁴⁴ V dalším rozhodnutí FA hodnotí přístup Navrhovatele a shrnuje, že *se při uzavírání Pojistné smlouvy nemůže projevat pasivně, ale měl by naopak aktivně, tj. sám vyhledávat potřebné informace, být schopen se rozhodnout při uzavírání smlouvy a zejména si pozorně přečíst veškeré podmínky smlouvy, kterou uzavírá. Ochranu práv spotřebitele nelze chápat jako ochranu před jeho vlastními (byť neuváženými) rozhodnutími.*¹⁴⁵ Je tak možné shrnout, že na spotřebitele budou kladeny čím dál vyšší nároky, což pramení také ze snadnější dostupnosti informací.

Odpovědnost za způsobenou škodu – z hlediska případné odpovědnosti za vzniklou škodu je třeba zdůraznit nad rámec výše popsané argumentace samotného FA, že **zprostředkovatel neodpovídá** (ač je řada klientů přesvědčena o opaku) klientovi za výkyvy investičních nástrojů na kapitálovém trhu. Toto tvrzení autor opírá o rozhodnutí Nejvyššího soudu ČR ze dne 27. 10. 2015, sp. zn. 23 Cdo 3695/2013. Nejvyšší soud zde (na rozdíl od soudů nižších stupňů) dospěl k názoru, že *poradenství investičního zprostředkovatele přitom není poradenství tzv. průběžné, týká se jen jednotlivých operací s konkrétním investičním nástrojem... Poskytne-li investiční zprostředkovatel investiční poradenství v souladu s požadavky odborné péče, po provedení testu vhodnosti a za dodržení informačních povinností (zejména § 15a ZPKT), není možné dovodit případné porušení jeho povinností ve smyslu zákona o podnikání na kapitálovém trhu... Za této situace, nedohodli-li si zákazník investiční zprostředkovatel zvláštní povinnost investičního zprostředkovatele informovat zákazník o možném vývoji na trhu s investičním nástrojem v době od nákupu investičního nástroje do jeho případného prodeje, ze zákona o podnikání na kapitálovém trhu taková povinnost nevyplývá. Investiční zprostředkovatel v takovém případě **zákazníkovi***

¹⁴⁴ Nález finančního arbitra ze dne 25. 9. 2017, sp. zn. FA/ZP/382/2014.

¹⁴⁵ Rozhodnutí finančního arbitra o námitkách ze dne 22. 10. 2018, č. j. FA/SR/ZP/544/2016 – 21.

neodpovídá za možnou ztrátu z prodeje investičního nástroje. Pro spotřebitele to znamená, že by se měl o to více a podrobněji zajímat kam jsou jeho prostředky investovány. To vše nejen na počátku investice, ale také v jejím průběhu, neboť případné utržené ztráty nemůže nárokovat na investičním zprostředkovateli z titulu odpovědnosti za škodu.

Promlčení nároku – téměř u všech sporů řešených FA (ale i soudy) je možné zaznamenat, že instituce využívají v rámci procesní obrany námitku promlčení (často i z opatrnosti vznesenou). Pokud tedy bude spotřebitel otálet se vznesením nároku k FA, měl by počítat s tím, že důsledkem bude účinně vznesená námitka promlčení ze strany institucí.

3.1.4 Případ č. 4 – Úvěruschopnost spotřebitele a její prověření

V tomto případě se spotřebitelka (dále jen „Navrhovatelka“) domáhala určení neplatnosti smlouvy o zápůjčce. FA tak musel posuzovat, zda společnost KOBLÍŽEK PLZENĚ s.r.o. (dále jen „Instituce“) dostatečně prověřila schopnost spotřebitele splácet poskytnutý úvěr. Protože byl úvěr poskytnutý dne 25. 4. 2014 (před nabytím účinnosti ZoSÚ), řídila se práva z této smlouvy zákonem č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů (dále jen „starý ZoSÚ“). FA vydal k případu nález ze dne 28. 5. 2018 pod č. j. FA/SR/SU/1192/2017 – 20.

Tvrzení Navrhovatelky

Navrhovatelka se domáhá určení neplatnosti smlouvy o úvěru, neboť Instituce podle ní s odbornou péčí neposoudila její schopnost splácet poskytnutý úvěr. Dále se domáhá vydání bezdůvodného obohacení, které na její úkor Instituce získala přijetím plnění nad rámec poskytnuté jistiny úvěru (zejména úrok). K této věci sděluje své následující argumenty:

- **argument č. 1 – Instituce řádně neposoudila úvěruschopnost.** Ve svém vyjádření uvádí, že nemusela dokládat žádná potvrzení o měsíčním příjmu, což je jedním ze základních prvků pro posouzení úvěruschopnosti spotřebitele,
- **argument č. 2 – neměla dostatečné příjmy na splácení úvěru.** Navrhovatelka tvrdí, že ke dni uzavření Smlouvy o zápůjčce měla *příjem toliko ze starobního důchodu ve výši 9.177 Kč, a je tedy nepochybné, že prověření úvěruschopnosti bylo zanedbáno, neboť výdaje na bydlení jsou přibližně ve výši 6.000 Kč/měsíc a dále výdaje na stravování*

ve výši přibližně 3.000 Kč/měsíc...zbývá pro osobní potřebu zhruba 600 Kč/měsíc, přičemž z těchto peněz by měla hradit veškeré splátky půjček,

- **argument č. 3 – byla zadlužena a splácela i další závazky.** Navrhovatelka uvádí, že měla v době uzavření smlouvy o úvěru další závazky vůči institucím (celkem splátky 4.140 Kč měsíčně). Před uzavřením Smlouvy o zápůjčce údajně uvedla (dle tvrzení Instituce), že má ještě další příjem ve výši 6.000 Kč. To však odmítá, neboť žádný takový údaj do dokumentu nevyplňovala.

Tvrzení Instituce

Instituce tvrdí, že s odbornou péčí posuzovala schopnosti Navrhovatelky splácet úvěr (18 splátek po 2.067 Kč měsíčně). Dále se vyjadřuje k tvrzením Navrhovatelky:

- **k argumentu č. 1** – Instituce tvrdí, že pokud *se týká příjmů, výdajů a existence případných dluhů navrhovatelky, tyto instituce ověřila v první řadě prostým dotazem na navrhovatelku, jehož záznam včetně odpovědi však již není k dispozici... k důkladnějšímu zkoumání schopnosti spotřebitele splácet nebyl vzhledem k výši úvěru potažmo výši měsíční splátky 2.067 Kč pádný důvod.* Instituce dále namítala, že starý ZoSÚ neukládal povinnost k uchování dokumentů nebo jiných záznamů týkajících se posuzování úvěruschopnosti spotřebitele a tuto povinnost zavedl podle až § 78 ZoSÚ, který v době uzavření Smlouvy o zápůjčce účinný nebyl,
- **k argumentu č. 3** – Instituce dále uvedla, že *byť se k úhradě zápůjčky zavázala navrhovatelka, činila tak pro svoji dceru, která ústně, při dojednávání znění smlouvy, přislíbila podpořit navrhovatelku mj. při splácení zápůjčky, a to v klientské kartě uvedenou částkou 6.000,- Kč měsíčně, a že dcera navrhovatelky byla přítomna při všech úkonech před podpisem smlouvy, při jejím podpisu a rovněž následně, neboť za navrhovatelku podepsala jak uznání dluhu ze dne 05.06.2017, tak i související čestné prohlášení a kontrolní dokument.*

Nález FA

Jednání o smíru bylo ze strany Instituce odmítnuto. FA tak musel zejména řešit otázku, zda Instituce dostatečně prověřovala schopnost Navrhovatelky splácet poskytnutý úvěr. FA zdůrazňuje, že *za dostatečné se považují pouze takové informace o příjmech a výdajích spotřebitele, ze kterých je věřitel schopný získat objektivní obraz o jeho finanční*

situaci. FA zjistil, že Instituce *nepředložila žádné podklady, ze kterých by bylo patrné, že si zjišťovala a ověřila údaje ohledně výdajů Navrhovatele na bydlení, dopravu, domácnost apod.*

Finanční arbitr provedl vlastní posouzení úvěruschopnosti Navrhovatelky a zhodnotil, zda by byla na základě svých příjmů při zohlednění výdajů (a ostatních závazků u úvěrových společností) schopna splácet úvěr ze Smlouvy o zápůjčce. Zjistil, že Navrhovatelka měla v době uzavření smlouvy o zápůjčce měsíční příjmy ve výši 9.177 Kč a měsíční výdaje na splácení jiných závazků ve výši nejméně 5.347 Kč (jiné výdaje přes výzvu FA Navrhovatelka nedoložila). Po porovnání těchto výdajů s příjmy Navrhovatelky dospěl závěru, že Navrhovatelce v domácím rozpočtu zbývalo v době uzavření Smlouvy o zápůjčce měsíčně pouze 3.830 Kč (9.177 Kč minus 5.347 Kč). Tato částka ani nereflektuje žádné další výdaje Navrhovatelky. Pokud se tedy *Navrhovatel ve Smlouvě o zápůjčce zavázal ke splacení úvěru v 18 pravidelných měsíčních splátkách ve výši 2.067,- Kč, když by Navrhovateli zbývalo pouze 1763 Kč, nemůže finanční arbitr než uzavřít, že pokud by Instituce provedla posouzení úvěruschopnosti s odbornou péčí, tak jak jí ukládá zákon, dospěla by k závěru, že Navrhovatel není schopen včasného a řádného plnění závazků ze Smlouvy o zápůjčce.* Schopnost spotřebitele splácet spotřebitelský úvěr je potřeba podle FA chápat tak, že spotřebiteli zbude v jeho osobním (domácím) rozpočtu dostatek finančních prostředků na to, aby mohl za normálního běhu věcí bez problémů a omezení splácet splátku úvěru v předpokládané výši. Instituce (věřitelé) musí mj. analyzovat spotřebitelův rozpočet, a to jak stranu příjmů, tak stranu výdajů. Musí zkoumat příjem ze zaměstnanecké (nebo jiné činnosti), náklady na bydlení, dopravu, domácnost nebo nezaopatřené děti a všechny pravidelné výdaje spotřebitele (i splátky jiných úvěrů). Analýza pouze některé ze stran rozpočtu sama o sobě není dostatečná k posouzení úvěruschopnosti.

FA tak věc uzavírá s tím, že **smlouva o zápůjčce je absolutně neplatná**, ač *zákon o spotřebitelském úvěru výslovně nestanoví, že následkem porušení povinností podle § 9 odst. 1 tohoto zákona je absolutní neplatnost smlouvy, ve které se sjednává spotřebitelský úvěr, je tento výklad z hlediska ochrany spotřebitele nutný a nasvědčuje tomu i legislativní vývoj ochrany spotřebitele a samotné právní úpravy spotřebitelských úvěrů a jejich zprostředkování.* Následně pak FA rozhodl také o vydání bezdůvodného obohacení ze strany Instituce.

Závěry z uvedeného případu, doporučení pro spotřebitele

Spory z oblasti spotřebitelských úvěrů představují významnou část činnosti FA. Spotřebitelé často zpochybňují, že poskytovatel úvěru neproověřil řádně jejich úvěruschopnost.

Chování spotřebitelky – v rozebíraném případě by autor práce důrazně vytkl Navrhovatelce její vlastní chování. Sama totiž uvádí, že ji *zbývá pro osobní potřebu zhruba 600 Kč/měsíc, přičemž z těchto peněz by měla hradit veškeré splátky půjček*. Pak tedy osobě s rozumem průměrného člověka¹⁴⁶ musí být zcela jasné, že nebude schopna daný úvěr splácet. Stavět pak veškerou odpovědnost pouze na Instituci se zde v tomto případě nezdá jako správné. Autor se obává, že pokud se spotřebitelé (zejména jejich určitá kategorie) seznámí s těmito rozhodnutími FA, budou o to více spoléhat na jejich ochranu poskytovanou zákonem, místo na vlastní uvážlivost. V tomto směru jim však ZoSÚ (nový) dává naneštěstí mnohem větší prostor, neboť velmi přísně definuje důsledky nedostatečného zkoumání úvěruschopnosti na straně poskytovatele, o čemž bude dále pojednáno. Autor se domnívá, že právě zde se ukazuje, jak **naprosto nedostatečná je finanční gramotnost** v ČR. Navrhovatelka si sjednala zápůjčku na částku 20.000 Kč a po dobu 18 měsíců se zavázala splácet 2.067 Kč měsíčně. Celkem by tak zaplatila částku 37.206 Kč, přitom samotný úrok činil pouze 2.880 Kč, ostatní navýšení tvořily různé poplatky (například poplatek za zabezpečení výběru splátek ve výši 10.306 Kč je extrémní). Přesto je spotřebitel ochoten tyto podmínky přijmout. Spotřebitelé by měli při svém rozhodování vycházet z více nabídek různých poskytovatelů. Měli by také sledovat jiné parametry úvěry, než jen samotnou výši měsíční splátky (podle které se často rozhodují).

Přístup FA – zcela jednoznačným způsobem FA prokázal na výpočtu (na rozdíl od samotné Instituce), že Navrhovatelka nebyla schopna splácet úvěr, a to ještě nebyly ani započteny její výdaje na chod domácnosti.

Prověřování úvěruschopnosti – s odkazem na důvodovou zprávu k ZoSÚ by autor zdůraznil, že *takové navýšení splátky, která o pouhou korunu přesahuje možnost spotřebitele řádně a včas splácet, je významné, neboť zapříčiňuje spotřebitelovo prodlení a s tím související následky*.¹⁴⁷ Dnes (za účinnosti ZoSÚ) by se tedy již neměla opakovat situace, že

¹⁴⁶ Ustanovení § 4 odst. 1 NOZ: *Má se za to, že každá svéprávná osoba má rozum průměrného člověka i schopnost užívat jej s běžnou péčí a opatrností a že to každý od ní může v právním styku důvodně očekávat.*

¹⁴⁷ Důvodová zpráva k ZoSÚ, sněmovní tisk č. 679/0, s. 130.

instituce budou argumentovat, že nebyl pádný důvod řešit úvěruschopnost spotřebitele, když splátka úvěru byla velmi nízká. Mohlo by se tedy zdát, že problémy s posuzováním schopnosti spotřebitele splácet poskytnutý úvěr jsou u konce. Ovšem není tomu tak a této otázce se ještě autor bude věnovat dále, neboť má za to, že ZoSÚ (nový) není v některých ustanoveních jednoznačný, což může přinášet řadu problémů.

3.1.5 Případ č. 5 – Vrácení částek z platebních transakcí (Facebook)

V uváděném případě bude popsán nález FA ze dne 26. 10. 2018, č. j. FA/SR/PS/1490/2016 – 14. Zde se jednalo o spor mezi klientem (dále jen „Navrhovatel“) a Českou spořitelnou, a.s. (dále jen „Instituce“), ve kterém se Navrhovatel po Instituci domáhá vrácení částky 152.000 Kč (140.000 Kč a 12.000 Kč) z platebních transakcí, které Instituce provedla na základě platebních příkazů zadaných v jeho internetovém bankovníctví, o kterých tvrdí, že je nezadal. Pro vyšší autentičnost bude v tomto případě citována část komunikace Navrhovatele s podvodníkem i Institucí.

Tvrzení Navrhovatele

Navrhovatel tvrdí, že se stal *útokem hackerů, phishingu prostě a jednoduše jsem přes facebook přišel o veškeré mé finanční prostředky na mém účtu, který mám u ČS přes 13 let přesněji 152 tisíc*. Dále Navrhovatel uvádí své argumenty:

- **argument č. 1 – stal se obětí podvodníka.** Ten se vydával na Facebooku a Messengeru za jeho kamaráda, který záhadným způsobem přišel k přihlašovacím údajům, které měl uložené jen ve své hlavě, nikde je neměl napsané, nikomu je nikdy po telefonu nesděloval, mazal všechny podezřelé emaily a snažil se dodržovat bezpečnostní základy při užívání Servis 24 jakožto běžný uživatel,
- **argument č. 2 – transakci neprovedl.** K tomu uvádí, že na svém účtu v inkriminovanou dobu nebyl přihlášený, žádnou platbu nezadával a ani nepřišla autorizační SMS na jeho nahlášené telefonní číslo,
- **argument č. 3 – Instituce ho neinformovala o nebezpečí.** Nebyl upozorněn na bezpečnostní rizika spojená s internetovým bankovníctvím,
- **argument č. 4 – Instituce měla nedostatky v zasílaných autorizačních SMS.** Ty neobsahovaly číslo účtu, ze kterého peníze odcházejí. Dále také tvrdí, že transakce,

keré odešly z mého účtu, nebyly zadány mojí osobou, tudíž se domnívám, že z tohoto hlediska není vina na mé straně,

Tvrzení Instituce

Instituce potvrzuje, že dne 17. 7. 2016 v 16:09:01 hod. přijala platební příkaz k převodu peněžních prostředků ve výši 140.000 Kč z účtu Navrhovatele z IP adresy XXX (všechny IP adresy jsou v nálezů FA anonymizovány – pozn. autora). Ze stejné IP adresy přijala žádost o vygenerování autorizačního kódu a v 15:56:52 hod. odeslala autorizační zprávu na telefonní číslo Navrhovatele. Platební příkaz byl autorizačním kódem potvrzen v 16:09:01 hod. z IP adresy XXX. Peněžní prostředky Instituce odepsala z účtu Navrhovatele téhož dne v 16:09:06 hod. Instituce potvrzuje, že na účet č. XXX (všechna čísla bankovních účtů jsou v nálezů FA anonymizována – pozn. autora) připsala platbu dne 17. 7. 2016 v 16:09:06 hod. Peněžní prostředky ve výši 140.000 Kč byly z účtu č. XXX vybrány v hotovosti dne 17. 7. 2016 v 18:18 hod.

Téhož dne byl dle vyjádření Instituce uskutečněn další platební příkaz. Ten byl autorizačním kódem potvrzen v 19:46:20 hod. z IP adresy XXX. Instituce peněžní prostředky z Účtu odepsala dne 18. 7. 2016, 01:17:09 hod. Na účet ČNB k provedení zúčtování byla platba připsána dne 18. 7. 2016, 05:11:22 hod. Ve stejný den byla v internetovém bankovníctví Navrhovatele zadána platba 4.500 Kč, ale tato již nebyla následně autorizována, proto nebyla provedena.

Instituce vysvětluje, že v průběhu dní 16. a 17. 7. 2016 zaznamenala nový druh phishingového útoku, který má podle zjištění probíhat tak, že na sociální síti Facebook byl neznámou osobou vytvořen profil pod názvem Servis 24, který pod záminkou vyplacení bonusu 400 Kč lákal na využití nové verze internetového bankovníctví České spořitelny, a.s. s přístupem z falešné webové stránky. Po rozkliknutí podvodné webové stránky se klientovi nabídne přihlašovací stránka do internetového bankovníctví, která na první pohled vypadá podobně, jako přihlašovací stránka do skutečného internetového bankovníctví SERVIS 24. Poté, co klienti vyplní své přihlašovací údaje do služby SERVIS 24, na těchto podvodných stránkách, získá pachatel přístup do jejich internetového bankovníctví. Následuje kontaktování klienta ze strany pachatele pod profilem klientova přítele na Facebooku, s žádostí o přeposlání autorizačního kódu obsaženého v SMS, kterou si pachatel nechá vygenerovat v rámci zadané transakce v internetovém bankovníctví klienta.

Instituce namítá, že z jejího pohledu obě transakce proběhly na základě 3 kroků, kterými jsou zadání klientského čísla a hesla do internetového bankovníctví, které měl k dispozici pouze Navrhovatel a následně vepsání autorizačního kódu, který byl zaslán na jeho sjednané telefonní číslo.

Nález finančního arbitra

FA při posouzení vycházel z podkladů předložených Institucí (přehledu přístupů do internetového bankovníctví, přehledu odeslaných SMS zpráv a otisků z informačního systému Instituce). Tyto podklady používá FA v řízeních s obdobným předmětem sporu vždy a považuje je za **spolehlivý zdroj relevantních informací**.

FA zjistil, že dne 17. 7. 2016 Navrhovatel zahájil v 15:51 hod. komunikaci prostřednictvím aplikace Messenger s uživatelem označeným jako „Vojta“. (autor považuje za vhodné pro bližší představu spotřebitelů ukázat i průběh komunikace mezi podvedeným Navrhovatelem a podvodníkem) *“Cau ..., si tady prosimte?”; „Ahoj Vojto jsem“; „Ja bych potreboval takovou malickost od tebe“; „Jsem jedno ucho☺“; „Potrebuji si preposlat sporeni akorat na muj mobil nikdy neprijde ten kod, tak jestli bych to nemohl zkusit i na tvuj? Kdyby ti to nahodou prislo? Zkousel sem asi 3 cisla a nic“; „Jsem s tim ☺“; „Super, tak moment Tak ted by mel prijit Tak mi ho kdyz tak napis sem“*. Následně Navrhovatel zasílal „Vojtovi“ (podvodníkovi) přes Messenger příchozí SMS autorizační zprávy od Instituce. Poté Instituce provedla v 16:09:01 hod. (po zadání autorizačních údajů z SMS) platbu.

Dále FA zjistil, že dne 17. 7. 2016, 19:48:09 hod., Navrhovatel telefonicky kontaktoval Instituci: *Dobrý den, já bych potreboval ihned zablockovat účet, mně se asi na něj někdo dostal a zmizely mi v něm peníze*. V průběhu telefonního hovoru Instituce zablockovala internetové bankovníctví Navrhovatele.

V úředním záznamu u FA je vyjádření Navrhovatele, který přiznává, že mu na e-mail přišel odkaz *Servis24, kdy nabízeli 400 Kč jako odměnu pro věrného klienta banky...kdy po mně byly požadovány přístupová hesla, vzhledem ke skutečnosti, že stránka servis24 vykazovala gramatické chyby, byla snad i v angličtině, tak jsem tuto stránku uzavřel... Žádné přístupové údaje do servis24 jsem zde nevyplnil*.

FA uvádí, že Instituce zaslala Navrhovateli do internetového bankovníctví i zprávu, kterou si dne 9. 9. 2015 v 18:30 hod. přečetl (*Upozornění na nový phishingový útok*).

Sporná platební transakce – FA v právním posouzení věci konstatoval, že učiněná zjištění (zejména komunikace Navrhovatele přes aplikaci Messenger) nasvědčují tomu, že Navrhovatel platební příkaz k této sporné platební transakci nezadal. Z tohoto důvodu posuzuje FA spornou platební transakci jako platební transakci **neautorizovanou**.

Odpovědnost Instituce za neautorizovanou platební transakci – vzhledem k tomu, že ZoPIS je v účinnosti od 13. 1. 2018 (smluvní vztah mezi Navrhovatelem a Institucí vznikl dříve), FA posuzoval spor z pohledu starého ZoPIS. V ustanovení § 115 starého ZoPIS je vymezena odpovědnost Instituce v případech, kdy dojde k neautorizované platební transakci. Naopak v ustanovení § 116 odst. 1 písm. b) starého ZoPIS jsou popsány okolnosti, kdy nese ztrátu z neautorizované transakce sám plátce, zejména *pokud tuto ztrátu způsobil svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušil některou ze svých povinností stanovených v § 101*. Toto ustanovení se však nepoužije dle § 116 odst. 2 *pokud plátce nejednal podvodně a a) ztráta vznikla poté, co plátce oznámil ztrátu, odcizení nebo zneužití platebního prostředku, nebo b) poskytovatel nezajistil, aby uživateli byly k dispozici vhodné prostředky umožňující kdykoliv oznámit ztrátu, odcizení, zneužití nebo neautorizované použití platebního prostředku*. Navrhovatel oznámil zneužití internetového bankovníctví (platebního prostředku) 17. 7. 2016 v 19:48:09 hod., což je ovšem po uskutečnění sporné platební transakce. Proto nelze použít ustanovení § 116 odst. 2. Podle § 102 odst. 1 písm. a) starého ZoPIS *poskytovatel, který vydává platební prostředek, je povinen zajistit, aby personalizované bezpečnostní prvky platebního prostředku nebyly přístupné osobám jiným než jeho držiteli*. Dle vyjádření FA svou povinnost Instituce dodržela, neboť opak zjištěn nebyl.

Instituce informovala Navrhovatele (a ten si varovné zprávy přečetl v internetovém bankovníctví) například sdělení znějící: *Aby se podvodník dostal k potvrzovací SMS zprávě, sdělí klientovi, že má nějaký problém s telefonem, a požádá, jestli si může nechat poslat autorizační SMS na telefon klienta s tím, aby mu ji klient následně přeposlal*.

Navrhovatel a Instituce si v rámcové smlouvě o vedení účtu ujednali, že *neúmyslné porušení stanovených bezpečnostních pravidel při používání služeb přímého bankovníctví, zejména pravidel pro nakládání s Bezpečnostními údaji a Bezpečnostními prostředky Klientem je hrubou nedbalostí*.

FA sice nezjistil konkrétní způsob, jak došlo (ve sféře samotného Navrhovatele) ke zneužití přihlašovacích údajů do internetového bankovníctví, ale došel k závěru, že Navrhovatel *z hrubé nedbalosti porušil zákonnou a smluvně převzatou povinnost*,

a to povinnost chránit bezpečnostní údaj před vyzrazením neoprávněné osobě, před ztrátou, odcizením a jakýmkoliv zneužitím. Žádost Navrhovatele tedy FA zamítl.

Závěry z uvedeného případu, doporučení pro spotřebitele

Z mnoha zveřejněných rozhodnutí FA je patrné, že spotřebitelé často sami pochybí a snaží se hledat viníka dané situace na straně institucí. Nejinak tomu bylo i v tomto případě.

Chování Navrhovatele – jak je vidět z popisu, Navrhovatel se choval zcela nezodpovědně, když odesílal autorizační SMS zprávy osobě, kterou neznal. Sám Navrhovatel v řízení před FA nevyprávěl pravdivě, když tvrdil, že ho Instituce neinformovala o bezpečnostních rizicích. Dále v tomto případě neposkytl ani potřebnou součinnost, neboť na vyžádání FA nepředložil svůj mobilní telefon, ze kterého měly být přeposílány SMS podvodníkovi a vstupováno na internetové bankovníctví. Místo toho předložil FA jiný přístroj. Nepředložil ani výpisy z internetové historie počítače a mobilního telefonu.

Bezpečnost plateb a ochrana spotřebitele – v reakci na narůstající kybernetickou kriminalitu a on-line podvody je v ustanovení § 223 ZoPIS zavedeno silné ověření uživatele. To znamená, že při zadávání plateb (přístupu na svůj účet přes internet apod.) musí dojít k ověření uživatele pomocí kombinace nejméně dvou z těchto prvků:

- údaje, který je znám pouze uživateli – typicky přístupové heslo nebo PIN
- věci, kterou má uživatel ve své moci – zejména se jedná o mobilní telefon
- biometrických údajů uživatele – využít lze nejen otisk prstu, ale i sken duhovky apod.

Doporučení pro spotřebitele – dle § 182 odst. 1 ZoPIS nese spotřebitel odpovědnost za neautorizovanou platební transakci jen do výše 50 EUR. Je však třeba mít na paměti, že takové pravidlo platí výhradně v případech, kdy došlo ke ztrátě (odcizení, zneužití) platebního prostředku. Pro případ, že plátce (spotřebitel) způsobí takovou ztrátu vlastním podvodným jednáním nebo úmyslně či z hrubé nedbalosti poruší své povinnosti¹⁴⁸, **ponese ztrátu v plné výši**. Popsaný případ by tak měl být pro spotřebitele dostatečným ponaučením, že není možné poskytovat přístupové údaje nikomu jinému. V těchto případech by řízení před FA dopadlo naprosto totožně, neboť FA neslouží k tomu (jak se mnozí spotřebitelé

¹⁴⁸ Uživatel podle § 165 písm. a) a b) ZoPIS: a) používá platební prostředek v souladu s rámcovou smlouvou, zejména okamžitě poté, co obdrží platební prostředek, přijme veškerá přiměřená opatření na ochranu jeho osobních bezpečnostních prvků a b) bez zbytečného odkladu po zjištění oznámí poskytovateli nebo osobě jím určené ztrátu, odcizení, zneužití nebo neoprávněné použití platebního prostředku.

domnívají), aby napravoval chyby spotřebitelů, ale k tomu, aby byl spor mezi návrhatelem a institucí rozhodnut mimosoudně, rychle, ale také objektivně.

4 Zhodnocení ochrany spotřebitele na finančním trhu

V této kapitole bude zhodnocena účinnost nástrojů sloužících k ochraně spotřebitele, bude poukázáno na některé slabé stránky a budou dány návrhy na zlepšení současného stavu.

4.1 Zhodnocení důležitosti ochrany spotřebitele na finančním trhu

Spotřebitel, jakožto neprofesionál, musí být na finančním trhu dostatečně účinně chráněn. Pokud by tomu tak nebylo, neměl by ani zájem na finanční trh vstupovat, protože obava z jeho případné ztráty by mu v tom zabraňovala. To by nebyl stav žádoucí pro spotřebitele, pro finanční instituce a ani pro národní hospodářství.

K pojmu spotřebitel je k zamyšlení, zda pokrývá skutečně všechny neprofesionály, kteří mají být jako slabší smluvní strana chráněni. K zamyšlení je také klesající finanční gramotnost spotřebitelů.

4.1.1 Spotřebitel jako právnická osoba

Ochrana spotřebitele (jako neprofesionála) vychází ze zásady ochrany slabší strany a jejím cílem je vyrovnávat faktickou nerovnost v právních vztazích. Ovšem pokud má být tato zvýšená ochrana poskytována výhradně fyzickým osobám nepodnikatelům, pak se autor domnívá, že to není odpovídající řešení. Řada právnických osob má totiž ekonomickou sílu značně podobnou osobám fyzickým. Jedná se především o neziskové organizace, spolky, ale také o společenství vlastníků jednotek. Všechny tyto subjekty běžně vstupují do smluvních vztahů (nejen) na finančním trhu s profesionály – bankami, pojišťovnami apod., podepisují formulářové smlouvy, přitom nemají žádné reálné možnosti ovlivňovat podobu uzavíraných smluv, tj. mají fakticky stejné postavení jako fyzické osoby – spotřebitelé.

Právo Evropské unie ani v tomto směru není zcela jednotné, neboť některé směrnice přímo „vybízejí“ k rozšíření pojmu spotřebitel na právnické osoby. Příkladem je směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU o právech spotřebitelů, kde je v bodu 13 preambule dána možnost členským státům rozhodnout, *že uplatňování pravidel stanovených touto směrnicí rozšíří i na právnické nebo fyzické osoby, které nejsou „spotřebiteli“ ve smyslu této směrnice, jako jsou například nevládní organizace a začínající nebo malé a střední podniky.*

Autor se tak domnívá, že by bylo vhodné **rozšířit definici spotřebitele i na neziskové právnické osoby** (spolky, společenství vlastníků jednotek). Rozšířit ochranu spotřebitele i na malé a střední podniky by bylo problematické. Přestože směrnice EU umožňují zahrnout (dle principu minimální harmonizace) pod pojem spotřebitele i podnikatelské subjekty, judikatura¹⁴⁹ Soudního dvora Evropské unie má názor opačný a toto rozšíření (byť je v souladu se směrnicemi) považuje za narušení vnitřního trhu EU.

Závěrem lze uvést, že řada institutů ochrany spotřebitele se vztahuje nejen na samotné spotřebitele, ale i na klienty jako takové. Jedná se například o pojištění bankovních vkladů a garanční fond obchodníků s cennými papíry.

4.1.2 Finanční gramotnost vs. nárůst regulace

Nikdo nedokáže ochránit spotřebitele tak dobře, jako se dokáže ochránit spotřebitel sám. Přesto je finanční a právní gramotnost spotřebitelů v ČR na nedobré úrovni. Podle průzkumu finanční gramotnosti¹⁵⁰ provedeného Ministerstvem financí ČR je patrné, že **ekonomicky nezodpovědně se chová 64 % lidí**, 85 % lidí spoléhá na stát v otázce důchodu, 73 % nechápe pojmy z oblasti spotřebitelského úvěru (proto obvykle nezvolí nejvýhodnější nabídku). Ukazatel RPSN nezná 60 % lidí. Ohledně pojištění bankovních vkladů umí správně odpovědět jen 16 % lidí a většina se domnívá, že jsou pojištěny i vklady v pojišťovnách a penzijních společnostech. Zarážející je ovšem i to, že mezi lety 2010 a 2015 **došlo k poklesu finanční gramotnosti spotřebitelů**.

Autor práce se domnívá, že rozvoj finanční gramotnosti spotřebitelů je tím nejdůležitějším pro jejich ochranu. Vztah mezi finanční gramotností a regulací (předpisy na ochranu spotřebitele) je takový, že **rostoucí regulace způsobuje oslabování finanční gramotnosti spotřebitelů**, neboť ti začínají více spoléhat na právní předpisy místo na své vlastní znalosti. Tento názor podpořil viceguvernér ČNB Ing. Tomáš Nidetzský a zdůraznil, že je potřeba *nevyvolávat dojem ve veřejnosti, že nemusí u nákupu finančních produktů a služeb přemýšlet, protože klienta chrání legislativa*.¹⁵¹ Stejně vidí problematiku finanční

¹⁴⁹ Například rozsudek Soudního dvora (pátého senátu) ze dne 25. dubna 2002, Komise Evropských společenství proti Řecké republice, č.j. C-154/00 a rozsudek Soudního dvora (pátého senátu) ze dne 25. dubna 2002, Komise Evropských společenství proti Francouzské republice, č.j. C-52/00.

¹⁵⁰ Ministerstvo financí ČR. Měření finanční gramotnosti 2015: Kompletní výsledky. *Ministerstvo financí ČR* [online]. 2015 [cit. 31.12.2018]. Dostupné z: <https://www.psfv.cz/cs/pro-odborniky/mereni-urovne-financni-gramotnosti/2015/mereni-urovne-financni-gramotnosti-2784>

¹⁵¹ Konzultace formou e-mailů mezi autorem a viceguvernerem ČNB Ing. Tomášem Nidetzským dne 6. 6. 2019.

gramotnosti i prof. Ing. Eva Ducháčková, CSc., která v konzultaci¹⁵² s autorem práce potvrzuje, že *postupy k ochraně spotřebitele, které vedou k růstu administrativní náročnosti, mohou být někdy kontraproduktivní. Nejvíce by se mohl ochránit klient sám, pokud by měl základní logické znalosti či přístup k informacím.*

Zhoršující se výsledky finanční gramotnosti potvrzují, že tato oblast není v ČR dostatečně řešena, byť se o ní často (jen) hovoří. Podle autora by významně přispěla některá opatření. Zejména pak **zavedení povinné maturity z matematiky**. Dále pak systematické finanční a právní vzdělávání na všech stupních škol, nejlépe ve spolupráci s organizacemi na ochranu spotřebitele a odborníky z praxe (včetně samotných zprostředkovatelů).

4.2 Zhodnocení institutů ochrany spotřebitele na finančním trhu

Pro ochranu spotřebitele na finančním trhu existuje řada různých institutů, které je možné nalézt v nepřeberném množství různých předpisů. Pro běžného spotřebitele je však takřka nemožné se v tomto právním bludišti dostatečně zorientovat.

4.2.1 Občanský zákoník a zákon o ochraně spotřebitele

Důležitou úlohu v ochraně spotřebitele sehrává od 1. ledna 2014 NOZ, ve kterém je možné nalézt řadu prvků ochrany spotřebitele. Patří mezi ně zejména tzv. spotřebitelské smlouvy, adhezní (formulářové) smlouvy a smlouvy o finančních službách uzavíraných distančním způsobem. Tyto nástroje významně přispívají k ochraně spotřebitele. Na straně druhé rostoucí ochrana spotřebitele v právních předpisech (tedy i NOZ) má za následek pronikání řady kogentních ustanovení do soukromého práva, což má za následek omezování svobodné vůle smluvních stran a možnost upravovat si vzájemně svá práva a povinnosti.¹⁵³

S dalšími nástroji se lze setkat v ZoOS, který chrání spotřebitele zejména před nekalými obchodními praktikami. Dále stanovuje řadu informačních povinností pro poskytovatele služeb. ZoOS má působnost skrze celý finanční trh napříč všemi jeho jednotlivými segmenty. Pro **kolektivní ochranu práv spotřebitelů** umožňuje ZoOS spotřebitelské organizaci podat návrh na zahájení soudního řízení, ve kterém se může domáhat zdržení se protiprávního jednání ve věci ochrany práv spotřebitelů. Účastníkem

¹⁵² Konzultace formou e-mailů mezi autorem a prof. Ing. Evou Ducháčkovou, CSc. dne 4. 3. 2019.

¹⁵³ SELUCKÁ, Markéta. *Ochrana spotřebitele v soukromém právu*. Cit. dílo, s. 9.

řízení je však pouze spotřebitelská organizace, nikoliv spotřebitelé. V tomto směru by bylo vhodnější, aby byla v českém právním řádu uzákoněna možnost podávat **hromadnou žalobu**, neboť současné řešení (individuální žaloba spotřebitele) není mnohdy ekonomicky únosné.

4.2.2 Bankovníctví a platební styk

Pro bankovníctví jsou to zejména pravidla obezřetného bankovního podnikání, která významně napomáhají ke stabilitě bank a tím i ochraně bankovních klientů.

Významným nástroj je **Garanční systém finančního trhu**, zejména fond pojištění vkladů. Autor se však domnívá, že jeho celkové prostředky 30,2 miliardy Kč (z celkového objemu pojištěných vkladů 3.500 miliard Kč)¹⁵⁴, nejsou odpovídající. Nemohou totiž dostávat v případě krachu velké banky, případně při potížích bankovního sektoru jako celku. Slouží tak spíše jako nástroj při krachu malé banky.

Velmi důležitá je i ochrana **bankovního tajemství**. Přesto existuje možnost jeho neoprávněného prolomení. Dodržení zákonných podmínek je totiž ponecháno zcela na zodpovědnosti samotného dotazujícího se orgánu (například exekutor ohledně zůstatku na účtu klienta). Na potenciální rizika této situace poukazují i někteří odborníci.¹⁵⁵

Platební styk má od 13. ledna 2018 ZoPIS, který dále posouvá ochranu spotřebitele z hlediska bezpečnosti platebních transakcí, snížení limitu za neautorizované transakce (50 EUR z původních 150 EUR) nebo blokaci prostředků pouze se souhlasem plátce (což dříve bylo často předmětem sporů řešeným FA) a další pravidla. Tato pravidla lze hodnotit jako dostatečně účinná pro ochranu spotřebitele v platebním styku.

4.2.3 Pojišťovnictví

V pojišťovnictví došlo k významnému posunu v ochraně spotřebitele přijetím ZoDPZ.

Velmi důležitá je **produktová regulace** (produktové řízení), jejíž smyslem je předcházení vzniku újmy zákazníků prostřednictvím řady opatření, která musí reflektovat požadavky, potřeby a cíle zákazníků. Taková pravidla jsou důsledkem tržních selhání

¹⁵⁴ Garanční systém finančního trhu. Výroční zpráva za rok 2017. *Garanční systém finančního trhu* [online]. 2016 [cit. 31.12.2018]. Dostupný z: <https://www.garancnisystem.cz/public/media/vyrocní-zprava-2017.pdf>

¹⁵⁵ LIŠKA, Petr. Vznik centrální evidence účtů. In: *Bulletin-advokacie.cz* [online]. 2017 [cit. 05.02.2019]. Dostupné z: <http://www.bulletin-advokacie.cz/vznik-centralni-evidence-uctu?browser=mobi>

známých například z Velké Británie, kde stovky tisíc případů (klientů s pojištěním schopnosti splácet úvěr) musel řešit tamní finanční ombudsman. Docházelo ke střetu zájmů, protože poskytovatel úvěru a distributor pojištění byli navzájem majetkově propojeni. V ČR je znám podobný případ, který musel rozhodovat¹⁵⁶ až Ústavní soud ČR. Ten se klientky zastal (na rozdíl od předchozích soudů, včetně Nejvyššího soudu ČR) a poukazoval na možný střet zájmů (Hypoteční banka, a.s. a ČSOB Pojišťovna, a.s., tj. finanční skupina ČSOB). Klientka byla v situaci, kdy banka odmítala oznámit „spřátelené pojišťovně“ pojistnou událost a klientka neměla možnost se domoci pojistného plnění (pro nedostatek aktivní legitimace), přestože pojištění řádně platila. Produktové řízení tak hraje klíčovou úlohu v ochraně spotřebitelů a mělo by podobným situacím do budoucna zabraňovat.

Dále pak ZoDPZ přináší v **poradenství přísnější režim rady** (vyšší právní jistotu spotřebitele) v oblasti rezervotvorných (životních) pojištění. Takové kroky jsou vítané, neboť investiční životní pojištění patří mezi problémové produkty. Ovšem režim rady je obligatorně dán pouze u rezervotvorných pojištění a běžný spotřebitel nebude vědět, že se na něm může dohodnout se zprostředkovatelem i při sjednávání neživotních pojištění.

Pravidla pro výpočet odkupného mají za cíl zajistit při předčasném ukončení rezervotvorného pojištění vyšší odkupné pro spotřebitele a tím ho lépe chránit. To nelze považovat za uspokojivé řešení. Pro tento účel by mnohem lépe sloužila regulace celkových nákladů, které mohou pojišťovny stanovit.

Mohou pojišťovny zneužít současného stavu s neplatnými IŽP? Autor by zde poukázal na určité riziko plynoucí z toho, že některé smlouvy IŽP jsou prohlašovány FA a soudy za neplatné. Pojišťovny mohou využít stejného práva jako spotřebitelé, mohou se obrátit na soud (nikoliv však na FA), aby ten prohlásil jednotlivé smlouvy za neplatné. Pojišťovny tak mohou učinit ve chvíli, kdy se sám pojištěný (nebo obmyšlená osoba) dožaduje práva na výplatu pojistného plnění. Tím by pojištěného (obmyšleného) postavily do situace, kdy nebude mít nárok na výplatu pojistného plnění. Případně by dostaly spotřebitele do situace (u dožití se konce pojištění), že ten nebude mít nárok na výplatu pojistného plnění (hodnotu své investice), neboť smlouva by byla prohlášena za neplatnou (nárok spotřebitele za promlčený, tj. získal by bezdůvodné obohacení jen za poslední 3 roky). Autor sám připouští, že jde o nepravděpodobný scénář přinejmenším z důvodu reputačního rizika u takové pojišťovny. Ovšem i pojišťovny se musejí chovat s péčí řádného

¹⁵⁶ Nález Ústavního soudu ze dne 09.10.2018, sp. zn. IV. ÚS 3009/17.

hospodáře a takovou možnost zvažovat, neboť jde o desítky miliard Kč. K tomu se vyjádřil viceguvernér ČNB Ing. Tomáš Nidetzský a pravděpodobnost realizace takového scénáře označil za *sci-fi* (avšak přesto úplně nevyloučil).¹⁵⁷ V této věci pak lze pouze doufat, že soudy by jednání pojišťoven shledaly za „šikanózní výkon práva“ (zneužití institutu promlčení). Pokud ovšem ne, pak jde o velmi vážný problém statisíců spotřebitelů.

Existují i další neplatná pojištění? V práci je popsán vážný problém týkající se neplatných smluv IŽP. Podobný problém se však může týkat i jiných typů pojistných produktů. Některé pojišťovny na pojistném trhu nabízejí tzv. **pohřební pojištění** (například Česká pojišťovna a.s.). Jejich charakteristikou je, že v případě pojistné události (smrt pojištěného) bude vyplaceno pojistné plnění obmyšlené osobě. Tato pojištění mají vymezenou pojistnou dobu jako *dobu neurčitou a končí smrtí pojištěného*¹⁵⁸. Může se tak zdát, že nastává rozpor s NOZ (s ustanovením § 2756, který určuje, že odvážná smlouva závisí vždy na *nejisté události*). To je dáno tím, že do 31. 12. 2013 platila právní úprava v ZoPojS, kde v § 3 odst. a) bylo stanoveno, že nahodilou skutečností se rozumí skutečnost, *kteřá je možná a u které není jisté, zda v době trvání soukromého pojištění vůbec nastane, nebo není známa doba jejího vzniku*. NOZ však toto ustanovení ZoPojS nepřevzal a pracuje pouze s pojmem „nejistá událost“, který však dále nedefinuje. Z popsaného principu pohřebního pojištění je patrné, že pojistná událost (smrt pojištěného) zcela jistě nastane v době trvání pojištění (sjednané do smrti pojištěného). Zdá se tedy, že nejde o smlouvu odvážnou (předpokládající nejistou událost)¹⁵⁹ a pojistná událost není událostí pojistnou (neboť není nahodilou)¹⁶⁰ a takováto smlouva by proto byla neplatnou. Autor práce se domnívá, že bylo vhodnější převzít celé ustanovení § 3 odst. a) ZoPojS i do NOZ a předejít tak pochybnostem ohledně platnosti těchto typů pojistných smluv. Také v komentáři¹⁶¹ k NOZ lze vyčíst upozornění, že nebylo převzato ustanovení § 3 odst. a) ZoPojS (blíže vymežující nahodilost), ale podle tvůrce komentáře by *nemělo v tomto směru dojít...k významové změně*.

¹⁵⁷ Osobní konzultace mezi autorem a viceguvernerem ČNB Ing. Tomášem Nidetzským dne 21. 5. 2019 v Praze.

¹⁵⁸ Česká pojišťovna. Pojistné podmínky. *Česká pojišťovna* [online]. [cit. 31.05.2019]. Dostupný z: <https://www.ceskapojistovna.cz/documents/10262/50021/pp-poj-pohrbu-pieta-01072015.pdf>

¹⁵⁹ Ustanovení § 2756 NOZ: *Závisí-li podle ujednání stran prospěch, anebo neprospěch alespoň jedné ze smluvních stran na nejisté události, jedná se o smlouvu odvážnou.*

¹⁶⁰ Ustanovení § 2758 odst. 1 NOZ: *Pojistnou smlouvou se pojistitel zavazuje vůči pojistníkovi poskytnout jemu nebo třetí osobě pojistné plnění, nastane-li nahodilá událost krytá pojištěním (pojistná událost), a pojistník se zavazuje zaplatit pojistiteli pojistné.*

¹⁶¹ Mgr. Karel Haas, komentář k pojistným smlouvám dle NOZ v systému ASPI, s. 9.

O určité nepřehlednosti NOZ v daném problému nasvědčuje i vyjádření advokátů, které oslovil autor práce.

4.2.4 Kapitálový trh

V oblasti kapitálového trhu jsou platná pravidla obsažena zejména v ZoPKT. K ochraně spotřebitele značně přispívá především vyžadování informací od zákazníků (tzv. test vhodnosti a test přiměřenosti), pravidla jednání se zákazníky a odborná způsobilost zprostředkovatelů. Pro drobné investory je cenným nástrojem i Garanční fond obchodníků s cennými papíry. Investoři však musí pamatovat na to, že řeší jen určitý omezený okruh případů (operační rizika u obchodníka s cennými papíry).

Jak ukazuje Příklad č. 3, spotřebitelé nemají jasno v poplatcích, které jsou jim účtovány v souvislosti s investicí. Spotřebiteli je tak vhodné doporučit, aby u vstupních poplatků zvolil vždy jejich průběžné hrazení (místo jednorázového předplacení). V tomto směru by bylo možným řešením **regulovat jejich výši** (způsob a dobu jejich hrazení), jako je tomu u rezervotvorných pojištění (v ZoDPZ).

4.2.5 Spotřebitelské úvěry

ZoSÚ přináší řadu užitečných opatření k ochraně spotřebitele, která jsou v práci popsána. Mezi nejvýznamnější je možné řadit omezení sankcí při prodlení spotřebitele, pravidla jednání zprostředkovatelů, stanovení RPSN pro snadnou porovnatelnost nabídek a usnadnění předčasného splacení úvěru.

Některá ustanovení však nejsou jednoznačná a mohou vést k interpretačním potížím. Jedná se zejména o **posuzování úvěruschopnosti** spotřebitele. Není totiž jednoznačně stanoveno, co musí poskytovatel přesně učinit, aby nebylo pochybností o schopnosti spotřebitele úvěr splácet. To potvrzuje i JUDr. Tomáš Sokol a uvádí, že takové pravidlo je *všeobjímající a připouští v podstatě jakýkoliv výklad*.¹⁶² Jiný názor má však viceguvernér ČNB Ing. Tomáš Nidetzký. Podle něho je posuzování úvěruschopnosti zásadní především v oblasti hypotečních úvěrů, kde je riziko, že by banky více spoléhaly na dostatečné zajištění úvěru a mohly by polevit v důsledném prověřování schopnosti splácet úvěr.¹⁶³ S tím se však

¹⁶² JANUŠ, Jan. Nový zákon nahraje dlužníkům proti bankám. In: *Cak.cz* [online]. 2017 [cit. 05.02.2019]. Dostupné z: <https://www.cak.cz/scripts/detail.php?id=15885>

¹⁶³ Osobní konzultace mezi autorem a viceguvernerem ČNB Ing. Tomášem Nidetzkým dne 21. 5. 2019 v Praze.

lze ztotožnit pouze částečně, neboť podle zákona¹⁶⁴ platí, že banka nemůže brát (při zkoumání úvěruschopnosti) v potaz hodnotu majetku klienta ani hodnotu zajištění. Na druhou stranu viceguvernér ČNB Ing. Tomáš Nidetzký sdělil, že ČNB by byla pro zavedení jednotného „rejstříku úvěrů“, kam by se spotřebitelské úvěry zadávaly při uzavření a kam by také poskytovatelé měli povinnost nahlížet při prověřování úvěruschopnosti. Což lze považovat za krok správným směrem, který alespoň částečně odstraní současné nedostatky.

Nedostatečné prověření úvěruschopnosti má za následek neplatnost smlouvy od počátku. Dále pak dává právo spotřebiteli vrátit jistinu úvěru v době **přiměřené jeho možností**. To lze považovat za velmi nejednoznačné ustanovení a otázkou je, jak bude v případě sporu FA (soudem) posuzováno.

4.2.6 Problém provizního odměňování zprostředkovatelů a jeho řešení

V práci jsou popsány případy řešené u FA. Lze v nich vidět snahu zprostředkovatelů uzavírat obchod často za každou cenu. V případě investičních životních pojištění zprostředkovatel tvrdí (Případ č. 1) klientovi o jak výhodnou formu spoření se jedná. Případně rovnou padělá podpisy za klienta (Případ č. 2), aby pojištění bylo akceptováno pojišťovnou a tím obchod uzavřen a provize vyplacena. Podobně je tomu u investic a úvěrových produktů. Autor je toho názoru, že jedním z velkých problémů na finančním trhu je způsob odměňování zprostředkovatelů. Zejména to, že provize je splatnou v plné výši bezprostředně po uzavření obchodu. Důsledkem pro klienta je potom stav, kdy zprostředkovatel není motivován, aby se klientovi dále věnoval.

Dalším problémem na finančním (zejména pojistném) trhu je způsob odměňování za tzv. následnou péči o klienta, která je zprostředkovatelům vyplácena za trvání smluvních vztahů jejich klientů (pojištění, investice apod.). Příjem zprostředkovatelů z této části odměn je mnohdy stěžejní, přitom péči o své klienty ve skutečnosti neprovádějí.¹⁶⁵

¹⁶⁴ Dle § 86 odst. 2 ZoSÚ platí, že *hodnotu majetku přitom poskytovatel zohledňuje jen tehdy, jestliže ze smlouvy o spotřebitelském úvěru vyplývá, že spotřebitelský úvěr má být částečně nebo úplně splacen výnosem z prodeje majetku spotřebitele, nikoli pravidelnými splátkami.*

¹⁶⁵ Autor v rámci své pracovní činnosti pro ČSOB Pojišťovna, a.s. (jako oblastní ředitel v letech 2004-2017) zjistil, že někteří pojišťovací zprostředkovatelé mají v péči často i více než 1.200 klientů. Přitom k jejich pravidelnému každoročnímu kontaktování dochází v méně než 25 % případů. Tento problém potvrdil na konzultaci i viceguvernér ČNB Ing. Tomáš Nidetzký, který byl nadřazeným autora práce v ČSOB Pojišťovně.

Řešením popsaných problémů může být změna v principech odměňování. Ta by spočívala podle autora práce zejména v:

- **zavedení placeného poradenství** – klient sám by platit za služby svému finančnímu poradci, který by pak odměnu nemohl získat současně i od poskytovatele. Tím by se odstranil problém nepřehledné poplatkové struktury u finančních produktů, když tyto poplatky slouží téměř výhradně jako zdroj odměn pro zprostředkovatele,
- **zavedení regulace celkových nákladů u finančních produktů** – každý finanční produkt by měl jednoznačně určenou částku, která je klientovi účtována v souvislosti s jeho uzavřením a správou. Vyjasnila by se tak nákladovost produktů (podobně jako slouží ukazatel RPSN u spotřebitelského úvěru),
- **pravidlech výplaty provize** – zavedení pouze postupného vyplácení provize namísto její jednorázové výplaty. Poradce by tak byl silně motivován, aby byl klient spokojený, čímž by se zlepšil i jejich vztah a následná péče (pomoc s řešením pojistných událostí, změny investičních pokynů apod.).

I podle ČNB je problematika odměňování zprostředkovatelů zásadním faktorem v ochraně spotřebitele. Viceguvernér ČNB Ing. Tomáš Nidetzký přímo uvádí (k odměnám za zprostředkování), že *část služby je netransparentně schována v ceně produktů a služeb a je často komunikována jako že je zadarmo*. Možné řešení vidí, stejně jako autor, v *povinném zavedení vstupního poplatku a poplatku za správu u všech finančních produktů a služeb, které by jako jediné mohly být finančním tokem mezi poskytovatelem a distributorem*. Řešením podle něho může být i zavedení *placeného poradenství jako v řadě dalších nefinančních služeb*.¹⁶⁶

4.3 Zhodnocení subjektů ochrany spotřebitele na finančním trhu

Existuje mnoho subjektů, které by měly spotřebiteli pomáhat chránit jeho zájmy na finančním trhu. Těchto subjektů je však značné množství, jejich pravomoci rozředené a v důsledku toho ochrana spotřebitele méně efektivní.

¹⁶⁶ Konzultace formou e-mailů mezi autorem a viceguvernérem ČNB Ing. Tomášem Nidetzkým dne 6. 6. 2019.

4.3.1 Úloha ČNB a státu, vyjádření viceguvernéra ČNB k problémům IŽP

V ochraně spotřebitele na finančním trhu sehrává ČNB klíčovou úlohu, neboť zde představuje jediný orgán dohledu. Přístup ČNB tak zásadně ovlivňuje ochranu spotřebitele.

Ze zprávy¹⁶⁷ ČNB za rok 2017 je možné vyčíst, že při výkonu dohledu nad distributory finančních produktů, tj. pojišťovacími zprostředkovateli, samostatnými likvidátory pojistných událostí, investičními zprostředkovateli a zprostředkovateli spotřebitelského úvěru, obdržela celkem 330 podání od veřejnosti. Z nich pak 72 % z oblasti pojistných produktů, 19 % z investičních produktů a 9 % ze spotřebitelských úvěrů. Pro zajímavost je možné uvést, že v 7 případech pojišťovacích zprostředkovatelů byla uložena pokuta, jejíž celková výše činila (pouze) 620.000 Kč. Jednomu subjektu bylo odebráno oprávnění. S ohledem na značné problémy v distribuci zejména investičních životních pojištění a s ohledem na počty aktivních pojišťovacích zprostředkovatelů (přes 32.000) se statistika sankcí jeví jako neúměrná k velikosti a problémům tohoto segmentu. Autor je tak toho názoru, že ČNB by měla dohled (včetně správního trestání) v této oblasti zintenzivnit.

Nepodcenila ČNB svou roli v kauze neplatných IŽP? Autor požádal o schůzku s viceguvernérem ČNB Ing. Tomášem Nidetzkým, aby s ním probral mj. oblast IŽP (neplatnost velkého množství smluv, aktuální nálezy FA, soudů) a úlohu ČNB v ochraně spotřebitele. Na konzultaci¹⁶⁸ viceguvernér zdůraznil, že ČNB od roku 2012 **vydala 5 dohledových benchmarků** (pravidel pro distribuci produktu, vyčíslení odkupného, prezentaci produktů apod.). Dále viceguvernér objasnil, že mezi lety 2013 a 2018 udělila ČNB minimálně 10 sankcí za nedostatky při zprostředkování a propagaci IŽP. Příkladem je nejvyšší pokuta ve výši **6 mil. Kč** udělaná 5. 9. 2013 panu Lukáši Štorkovi (pojišťovacímu zprostředkovateli). Celková výše pokut dosáhla 13.350.000 Kč. ČNB rozhodla o více než **60 opatření k nápravě**. Ta se týkala především oblasti nedostatečného zaznamenávání požadavků a potřeb klientů a důvodů vedoucích k doporučení vybraného produktu ze strany pojišťovacího zprostředkovatele. Dále ČNB vydala 5 upozornění pro veřejnost, která se přímo týkají této problematiky. Z popsaného je vidět, že oblast IŽP je ČNB vnímána jako

¹⁶⁷ Česká národní banka. Zpráva o výkonu dohledu nad finančním trhem za rok 2017. *Česká národní banka* [online]. 2017 [cit. 30.05.2019]. Dostupné z: https://www.cnb.cz/export/sites/cnb/cs/dohled-financi-trh/galleries/souhrnne_informace_fin_trhy/zpravy_o_vykonu_dohledu/download/dnft_2017_cz.pdf, s. 52.

¹⁶⁸ Osobní konzultace mezi autorem a viceguvernérem ČNB Ing. Tomášem Nidetzkým dne 21. 5. 2019 v Praze.

výrazně problémová. Evidentní je snaha ČNB vymezovat pravidla v distribuci IŽP. I přesto se však autor domnívá, že tato opatření směřovala do sféry distributorů pojištění, ale netýkala se přímo podstaty problému, tj. neplatných IŽP pro jejich právní vady. IŽP byla prodávána nejméně 15 let a byly jich uzavřeny miliony. Kdo jiný, než právě ČNB měl upozornit na to, že velká část z těchto smluv nemusí být uzavřena v souladu se zákonem? Potenciální platnost či neplatnost stovek tisíc pojistných smluv se již dotýká stability (a důvěry) ve finanční sektor. Podle autora práce se **ČNB může a má zaměřovat na problém neplatných smluv IŽP**, který je stále aktuální a nevyřešený. Dodnes jsou totiž mnoha spotřebitelům účtovány poplatky, které FA (soudy) považují za neplatně ujednané. Sama ČNB si je vědoma, že existuje přinejmenším skupina problémových smluv IŽP (s nulovou pojistnou částkou), která je neplatná. To potvrzují i slova viceguvernéra ČNB Ing. Tomáše Nidetzkého, který uvádí, že *většina IŽP je v pořádku, problém bych viděl: ve smlouvách s nulovou pojistnou částkou*.¹⁶⁹ Nutno podotknout, že ČNB nepochybně věděla již dříve, že se takto IŽP běžně uzavírají, přesto nijak nekonala a nekoná dodnes.

Je ovšem třeba zdůraznit zásadní **úlohu státu v problémech IŽP**. Sám viceguvernér ČNB Ing. Tomáš Nidetzký uvádí, že se *ze strany státu chybně umožnilo životnímu pojištění fungovat jako penzijní "spoření" ... a navíc nedokonalá legislativa umožnila mimo jiné i tzv. průtokáče* (příspěvky ze strany zaměstnavatele, které byly daňově uznatelným nákladem i přesto, že je zaměstnanec mohl kdykoliv vybírat, neplnila tak funkci dlouhodobé investice na penzi – pozn. autora).¹⁷⁰ S uvedeným se autor ztotožňuje a navíc uvádí, že mělo dojít také k regulaci provizí a nákladů IŽP, jako tomu bylo u regulace provizí¹⁷¹ a nákladů¹⁷² u doplňkového penzijního spoření. Oba produkty jsou státem podporované (například z pohledu příspěvku zaměstnavatele mají naprosto stejné daňové zvýhodnění)¹⁷³, přitom však IŽP žádné regulaci provizí a nákladů nepodléhá. Zprostředkovatelé se tak logicky více zaměřili na prodej produktů IŽP (vlastní provizi) a omezili své aktivity v prodeji doplňkové penzijního spoření (s regulovanou provizí). Tím se problém s IŽP ještě prohloubil.

¹⁶⁹ Konzultace formou e-mailů mezi autorem a viceguvernérem ČNB Ing. Tomášem Nidetzkým dne 6. 6. 2019.

¹⁷⁰ Tamtéž.

¹⁷¹ Dle § 63 odst. 1 ZoDPS, nesmí odměna pro zprostředkovatele překročit 7 % průměrné mzdy v národním hospodářství.

¹⁷² Dle § 60 odst. 3 ZoDPS, nesmí úplata za obhospodařování majetku překročit 0,4 % u konzervativního fondu a 1 % u ostatních fondů.

¹⁷³ Dle § 6 odst. 9 písm. p) ZoDaňP je od daně osvobozen příspěvek zaměstnavatele v celkovém úhrnu nejvýše 50.000 Kč hrazený zaměstnanci na penzijní připojištění, doplňkové penzijní spoření a životní pojištění.

4.3.2 Finanční arbitř

Institut FA představuje významný nástroj v ochraně spotřebitele na finančním trhu. Je tomu tak i proto, že na rozdíl od obecných soudů je FA vysoce specializovaný na oblast práva finančního trhu. Postupnou novelizací ZoFA docházelo k rozšiřování jeho kompetencí. Přesto by však bylo vhodné, aby byly provedeny některé změny, zejména pak:

- **rozšíření působnosti FA na celý finanční trh** – zejména o oblast penzijního připojištění (doplňkového penzijního spoření) jako dlouhodobé investice svou podstatou podobné kolektivnímu investování. Dále pak o oblast neživotního pojištění, jež v současnosti spadá také do působnosti ČOI. Tím by se pro spotřebitele situace zpřehlednila,
- **zrušení možnosti vznést námitky proti rozhodnutí** – možnost podat námitky proti rozhodnutí se jeví jako zcela nadbytečná, když o námitkách znovu rozhoduje pouze sám FA bez jakéhokoliv poradního orgánu. Stěží si lze představit situaci, kdy sám FA změní své původní rozhodnutí. Není znám žádný takový případ. Podání námitek tak zdržuje rozhodování v dalších sporech a snižuje efektivitu FA,
- **zavedení poplatku za podání námitek** – pokud by nemělo dojít ke zrušení opravného prostředku (vznesení námitek), pak je vhodné zavést poplatek za podání námitek. Zabrání se tím podávání námitek z důvodu snahy o protahování sporu (ze strany institucí) a také u spotřebitelů, kteří je podávají mnohdy jen proto, aby zkusili své štěstí,
- **omezení bagatelních sporů** – jsou známa rozhodnutí FA v řádech jednotek Kč. Takové spory zabírají čas a jejich reálný přínos v ochraně spotřebitele není žádný. Vhodné opatření by bylo zavedení pravidla ohledně minimální výše nárokované částky nebo zavedení alespoň symbolického poplatku za zahájení řízení,
- **spolufinancování činnosti FA** – náklady na činnost FA by měly částečně nést i instituce proti nimž je pravomocně rozhodnuto (poměrně podle objemu rozhodnutých sporů).

4.3.3 ČOI, nepřehledné a neúčinné řešení pro spotřebitele

Pokud se spotřebitel rozhodne mimosoudní cestou řešit spor s pojišťovnou, musí rozlišit, zda jde o spor z životního pojištění¹⁷⁴ (působnost finančního arbitra), nebo o spor

¹⁷⁴ Dle § 2833 NOZ se životním pojištěním rozumí *pojištění pro případ smrti, dožití se určitého věku nebo dne určeného smlouvou jako konec pojištění, anebo pro případ jiné skutečnosti týkající se změny osobního postavení člověka.*

z neživotního pojištění¹⁷⁵ (působnost ČOI). Pokud jde o první případ, obrací se na finančního arbitra, který může ve sporu rozhodovat. Ovšem pokud jde o případ druhý (neživotní pojištění), pak se spotřebitel obrací na **ČOI, která žádné pravomoci k rozhodnutí nemá**. Dokonce mohou nastat situace, kdy se spotřebitel v rámci jedné uzavřené pojistné smlouvy životního pojištění (například s připojištěním smrti následkem úrazu a smrti z jakýchkoliv příčin) **bude muset obracet na oba subjekty zároveň** (na ČOI v části smrt následkem úrazu a na finančního arbitra v části smrt z jakýchkoliv příčin). Je tak otázkou, zda je naplněn článek 15 IDD, který dává členským státům EU za povinnost zajistit *vhodné, účinné, nezávislé a nestranné postupy pro mimosoudní řešení sporů mezi zákazníky a distributory pojištění*. Ministerstvo financí ČR situaci obhájí tím, že by v případě rozšíření působnosti FA na oblast neživotního pojištění došlo ke zvyšování nákladů řízení, protože oblast neživotního pojištění je často spojena se znaleckým zkoumáním.¹⁷⁶

V roce 2018 převzala ČOI celkem 112 žádostí v oblasti neživotního pojištění. Z toho však 64 odmítla (nenáležely k ČOI), 4 byly staženy zpět, ve 12 případech došlo k dohodě (mezi spotřebitelem a institucí). Avšak 32 žádostí skončilo marným uplynutím lhůty, **tj. 67 % žádostí spotřebitelů (náležejících ČOI) skončilo bez jakéhokoliv výsledku.**¹⁷⁷

Je tedy patrné, že efektivita ČOI není dostatečná. Jde o záměr zákonodárce, který tak předpokládá, že spory z neživotního pojištění budou od počátku řešeny cestou soudní. To je však zcela nevhodné zejména u **pojištění schopnosti splácet úvěr**, když o části sporu (spotřebitelském úvěru) rozhoduje FA, avšak o doplňkové službě k tomuto úvěru (pojištění) již rozhodovat nemůže. Tím je značně omezena a roztržena ochrana spotřebitele. Podobná situace je také v oblasti penzijního připojištění (doplňkového penzijního spoření), kde přísluší řešit mimosoudně spor opět ČOI a nikoliv FA, což jistě není vhodné řešení.

4.3.4 Ostatní subjekty ochrany spotřebitele

Nejednotnost panuje i v působnost některých nově vzniklých subjektů, které si kladou za cíl mimosoudní řešení spotřebitelských sporů. Za zmínku stojí **Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven**, která má působnost v řešení sporů v oblasti

¹⁷⁵ Všechna ostatní pojištění vyjma těch, která jsou uvedena v § 2833 NOZ.

¹⁷⁶ Ministerstvo financí ČR. Transpozice IDD – Konzultační materiál. *Ministerstvo financí ČR* [online]. [cit. 10.5.2019]. Dostupné z: https://www.mfcr.cz/assets/cs/media/Konzultace_2016-07-01_KM-IDD.pdf, s. 29.

¹⁷⁷ Autor práce vyzval 07. 5. 2019 ČOI k poskytnutí informací dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím. ČOI je dopisem doručeným do datové schránky autora dne 10. 5. 2019 poskytla.

neživotního pojištění (ovšem vyjma odpovědnosti z provozu vozidla). Nemá také pravomoci v oblasti životního pojištění. Pro spotřebitele není žádoucí, aby existoval subjekt pro řešení sporů s pojišťovny, který je oprávněn řešit pouze určitou část pojistných produktů, navíc bez jakýchkoliv kompetencí.

Zájmová sdružení nejsou dostatečně efektivní pro ochranu spotřebitele na finančním trhu, neboť nejsou vybaveny žádnými kompetencemi ve vztahu k institucím a lze se domnívat, že nejsou ani dostatečně kapacitně vybaveny právně vzdělanými odborníky se zaměřením na finanční trh. Autor práce se snažil získat statistické údaje týkající se činnosti některých sdružení ochrany spotřebitele, aby bylo možné vyhodnotit jejich efektivitu. Informace zveřejněné ve výročních zprávách¹⁷⁸ neobsahují žádné konkrétní počty řešených případů poškozených spotřebitelů. Autor tak požádal¹⁷⁹ Sdružení obrany spotřebitelů a dTest (jako známé spotřebitelské organizace), aby mu poskytly informace k počtům řešených případů poškozených spotřebitelů na finančním trhu. Vyjádření byla zarážející. Sdružení obrany spotřebitelů se po urgenci vyjádřilo, že: *Tyto informace neposkytujeme vzhledem k vysokému počtu takovýchto žádostí.*¹⁸⁰ Odpověď dTestu byla ještě překvapivější, neboť se autor dozvěděl, že *při vyřizování dotazů a stížností nejsou vždy známé společnosti, se kterými spotřebitelé spory řeší, stejně tak není vždy jasná oblast sporu, či výsledek řešení.*¹⁸¹ Pokud tyto organizace nezajímá ani výsledek sporu, je to zarážející a nedobrá zpráva pro poškozené spotřebitele, kteří by jejich služby chtěli využít.

¹⁷⁸ Například výroční zpráva Sdružení obrany spotřebitelů za rok 2017 dostupná z: https://www.asociace-sos.cz/wp-content/uploads/Vyrocní_zprava_2017_A5_7-2018_nahled.pdf.

¹⁷⁹ Žádost zasláná e-mailem na Sdružení obrany spotřebitelů dne 07. 5. 2019. Opakovaně urgována 8. 6. 2019 prostřednictvím kontaktního formuláře na internetu. Stejně tak byl požádán dTest (kontaktní formulář ze dne 8. 6. 2019).

¹⁸⁰ Odpověď zasláná 11.06.2019 e-mailem od Ing. Gabriely Zedníčkové, ředitelky Sdružení obrany spotřebitelů - Asociace, z.s.

¹⁸¹ Odpověď zasláná 11. 6. 2019 e-mailem z dTestu bez identifikace osoby odesílatele.

Závěr

Ochrana spotřebitele, jakožto slabší smluvní strany, má zásadní význam zejména na finančním trhu. Důvodem je především fakt, že finanční produkty a služby jsou velmi abstraktní, značně právně komplikované a běžný spotřebitel se v nich nemůže uspokojivě orientovat. Důsledkem této snížené orientace mohou být závažné škody, které by mohly spotřebiteli vzniknout (neplatná smlouva, nepřiměřeně vysoké poplatky, zamítnuté pojistné plnění apod.). Pokud by dostatečně účinná ochrana spotřebitele na finančním trhu neexistovala, spotřebitel by v něj neměl potřebnou důvěru, což by vedlo k omezení množství uskutečněných obchodů. To by nakonec nebylo ku prospěchu ani samotným finančním institucím a ani národnímu hospodářství. Proto je nezbytné zajistit spotřebiteli na finančním trhu dostatečnou ochranu.

Cílem diplomové práce bylo poskytnout celkový přehled o ochraně spotřebitele na finančním trhu v ČR. V souladu s tímto cílem byly vymezeny nejdůležitější pojmy, popsány vybrané instituty vztahující se k danému tématu a charakterizovány subjekty ochrany spotřebitele na finančním trhu. V praktické části diplomové práce byla popsána vybraná rozhodnutí finančního arbitra, ve kterých byly zmíněny okolnosti mající nejvýznamnější dopad na jeho konečné rozhodnutí. Závěrečná část práce byla věnována zhodnocení účinnosti ochrany spotřebitele na finančním trhu, byly zmíněny slabiny v této oblasti a nastíněny možnosti jejich řešení.

Pro ochranu spotřebitele na finančním trhu byla v poslední době přijata řada nových zákonů. Mezi nejvýznamnější z nich je možné řadit zákon o spotřebitelském úvěru, zákon o distribuci pojištění a zajištění a zákon o platebním styku. Je však nezbytné pamatovat na to, že zákony samy o sobě zcela nevyřeší ochranu spotřebitele. Nárůst legislativy sloužící k ochraně spotřebitele může spíše vyvolávat u veřejnosti dojem, že není potřeba tolik přemýšlet a chovat se dostatečně zodpovědně při správě svých vlastních věcí, neboť od toho tu jsou přeci zákony, které je mají chránit. Pro efektivní ochranu spotřebitele je nezbytné rozšiřovat jeho finanční a právní gramotnost a také zvyšovat v lidech pocit vlastní zodpovědnosti za svá rozhodnutí.

K ochraně spotřebitele na finančním trhu existuje mnoho subjektů. Nejdůležitějším z nich je nepochybně ČNB, která dohlíží na celý finanční trh. Přesto bylo v práci poukázáno na to, že ani ČNB nepostupuje mnohdy dostatečně důsledně, zejména v případech, kdy zprostředkovatel padělá za klienta podpisy na smluvní dokumentaci. ČNB nepostupovala

a stále nepostupuje dostatečně efektivně ani v kauze neplatných investičních životních pojištění, když se jako dohledový orgán tomuto tématu dostatečně nevěnuje. Přestože investiční životní pojištění bylo a stále je problémovým produktem, při jehož nabízení dochází ke klamání spotřebitelů, udělila ČNB v letech 2013 až 2018 pouze 10 sankcí zprostředkovatelům.

Velmi důležitým subjektem odpovědným za mimosoudní řešení sporů mezi spotřebiteli a finančními institucemi je také finanční arbitr, jehož působnost se postupem času značně rozšiřovala. Přesto nejsou jeho kompetence dostatečné. Zejména se jedná o oblast neživotního pojištění a penzijního připojištění (doplňkového penzijního spoření), kde mimosoudní řešení takovýchto sporů spadá pouze do působnosti ČOI, která však nemá naprosto žádné kompetence takové spory rozhodovat. Proto většina z nich skončí bez jakéhokoliv výsledku pro spotřebitele. Ten se následně může bránit pouze soudní cestou, která je pro něho však velmi nákladná a zdlouhavá. Tato roztržičnost pravomocí mezi jednotlivé subjekty ochrany spotřebitele na finančním trhu je pro spotřebitele značně matoucí, neboť v konečném důsledku odrazuje spotřebitele, aby se bránil, pokud se cítí být poškozen jednáním finanční instituce nebo zprostředkovatelem.

Popisované kauzy řešené finančním arbitrem ukázaly také dva velké problémy v ochraně spotřebitele na finančním trhu. Prvním z nich je značná neznalost a velmi lehkovážný přístup spotřebitelů při nakupování i využívání finančních produktů. Spotřebitelé se nikterak nezajímají o detaily sjednávaných smluv (zejména o jejich nákladovost). Druhým problémem je snaha zprostředkovatelů (finančních institucí) získat provizi (odměnu) téměř za jakoukoliv cenu, tj. zamlčováním informací, neprověřením úvěruschopnosti, paděláním podpisů za klienty apod. Způsob odměňování zprostředkovatelů je značným problémem na finančním trhu, neboť podporuje pouze samotný prodej namísto dlouhodobé péče a zájmu o klienta. Řešením tohoto problému by byla regulace celkových nákladů u zcela všech finančních produktů (vstupní poplatky i poplatky za jejich správu). Dalším možným řešením je zavedení placeného finančního poradenství. Taková opatření by měla vést k tomu, že se zprostředkovatelé budou o své klienty více zajímat a v konečném důsledku tak přispívat k ochraně spotřebitele na finančním trhu.

Seznam použité literatury

Monografie

1. BABOUČEK, Ivan. *Regulace činnosti bank*. Vyd. 3. Praha: Bankovní institut vysoká škola, 2009. ISBN 978-807265-144-3.
2. BALVÍNOVÁ, Helena. *Dohled nad finančním trhem*. Praha, 2013. Disertační práce. Karlova univerzita. Právnická fakulta
3. DUCHÁČKOVÁ, Eva. *Pojištění a pojišťovnictví*. Praha: Ekopress, [2015]. ISBN 978-80-87865-25-5.
4. DUCHÁČKOVÁ, Eva a Jaroslav DAŇHEL. *Pojistné trhy: změny v postavení pojišťovnictví v globální éře*. Praha: Professional Publishing, 2012. ISBN 978-80-7431-078-2.
5. DVOŘÁK, Petr. *Bankovníctví pro bankéře a klienty*. Praha: Linde, 2005. Vysokoškolská učebnice (Linde). ISBN 80-7201-515-x.
6. KARFÍKOVÁ, Marie. *Teorie finančního práva a finanční vědy*. Praha: Wolters Kluwer, 2017. Právní monografie (Wolters Kluwer ČR). ISBN 978-80-7552-936-7 (e-pub)
7. ONDŘEJ, Jan. *Spotřebitelské smlouvy a ochrana spotřebitele: ekonomické, právní a sociální aspekty*. Praha: C.H. Beck, c2013. Beckova edice právní instituty. ISBN 978-80-7400-446-9.
8. PELIKÁNOVÁ, I.; PELIKÁN, R. Obsah smlouvy. In: *Občanský zákoník: komentář*. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2014. Komentáře (Wolters Kluwer ČR). ISBN 978-80-7478-638-9.
9. REJNUŠ, Oldřich. *Finanční trhy*. 4., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. Partners. ISBN 978-80-247-3671-6.
10. REVENDA, Zbyněk. *Peněžní ekonomie a bankovníctví*. 6., aktualiz. vyd. Praha: Management Press, 2015. ISBN 978-80-7261-279-6.
11. SLÁDEČEK, Vladimír. K instituci finančního arbitra. In: KOLEKTIV. *Pocta prof. JUDr. Milanu Bakešovi, Dr.Sc., k 70. narozeninám*. 1. vyd., Praha: Leges, 2009, 455 s., ISBN 978-80-87212-23-3.
12. SCHLOSSBERGER, Otakar. a SOLDÁNOVÁ, Marcela. *Platební styk*. 3., přeprac. a dopl. vyd. Praha: Bankovní institut vysoká škola, 2007. ISBN 978-80-7265-107-8.

13. SCHOLZ, Petr. *Postavení a činnosti finančního arbitra – ombudsmana po integraci dozorů nad finančním trhem*. Brno, 2008. Disertační práce. Masarykova univerzita. Právnická fakulta
14. SELUCKÁ, Markéta. *Ochrana spotřebitele v soukromém právu*. V Praze: C.H. Beck, 2008. Beckova edice právní instituty. ISBN 978-80-7400-037-9.
15. SELUCKÁ, Markéta. Ochrana spotřebitele jako projev změny společnosti aneb od civilních kodexů 19. století k moderním kodexům 21. století. Sociální studia, Masarykova univerzita, 2015, roč.2015, č.2, s.119-133. ISSN 1214-813X.
16. ŠEVČÍK, Ludvík. *Vyznejte se v novém občanském zákoníku: nejběžnější životní situace z pohledu občanského práva*. Brno: BizBooks, 2013. ISBN 978-80-265-0071-1.
17. VÁVROVÁ, Eva. *Finanční řízení komerčních pojišťoven*. Praha: Grada, 2014. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-4662-3.
18. *Bankovníctví*. 6. vyd. Praha: Bankovní institut vysoká škola, 2006. ISBN 978-80-7265099-6.

Internetové zdroje

1. Asociace pro kapitálový trh ČR. Etický kodex AKAT ČR. *Asociace pro kapitálový trh ČR* [online]. 2018 [cit. 10.5.2019]. Dostupný z: <https://www.akatcr.cz/Dokumenty/Dokumenty-AKAT/eticky-kodex-akat-cr-s-ucinnosti-od-112018>
2. Česká advokátní komora. *Nový zákon nahraje dlužníkům proti bankám*. Česká advokátní komora [online]. 2017 [cit. 05.02.2019]. Dostupné z: <https://www.cak.cz/scripts/detail.php?id=15885>
3. Česká asociace pojišťoven. Kodex etiky v pojišťovnictví. *Česká asociace pojišťoven* [online]. 2016 [cit. 10.05.2019]. Dostupný z: http://www.cap.cz/images/onas/Eticky-kodex_2016_04_07.pdf
4. Česká bankovní asociace. Etický kodex ČBA. *Česká bankovní asociace* [online]. 2012 [cit. 10.05.2019]. Dostupný z: <https://www.czech-ba.cz/sites/default/files/eticky-kodex-cba/down1830.pdf>
5. Česká národní banka. *Smlouvy o finančních službách uzavírané na dálku*. Česká národní banka [online]. [cit. 28.12.2018]. Dostupné z: https://www.cnb.cz/cs/spotrebiteel/ochrana_spotrebitele/smlouvy_na_dalku.html
6. Česká národní banka. *ČNB potírá nekalé praktiky obchodníků s cennými papíry a investičních zprostředkovatelů*. Česká národní banka [online]. [cit. 03.02.2019]. Dostupné z: http://www.cnb.cz/cs/verejnost/pro_media/clanky_rozhovory/media_2014/cl_14_141105_golda_investujemecz.html
7. Česká národní banka. *Soubor odpovědí a otázek souvisejících s novým režimem MiFID 2 / MiFIR*. Česká národní banka [online]. [cit. 31.01.2019]. Dostupné z: https://www.cnb.cz/cs/faq/stanoviska_a_odpovedi/pdf/soubor_odpovedi_cnb_k_aplikaci_mifid_ii.html#o_1
8. Česká národní banka. Dohled nad finančním trhem. *Česká národní banka* [online]. [cit. 22.05.2018]. Dostupné z: <https://www.cnb.cz/cs/dohled-financni-trh/>
9. Česká národní banka. Ochrana spotřebitele. *Česká národní banka* [online]. [cit. 22.05. 2018]. Dostupné z: <https://www.cnb.cz/cs/dohled-financni-trh/ochrana-spotrebitele/ochrana-spotrebitele/index.html>

10. Česká národní banka. Zpráva o výkonu dohledu nad finančním trhem za rok 2017. *Česká národní banka* [online]. 2017 [cit. 30.05.2018]. Dostupné z: https://www.cnb.cz/export/sites/cnb/cs/dohled-financni-trh/.galleries/souhrnne_informace_fin_trhy/zpravy_o_vykonu_dohledu/download/dnft_2017_cz.pdf
11. Česká obchodní inspekce. Působnost úřadu. *Česká obchodní inspekce* [online]. 2017 [cit. 09.05.2019]. Dostupné z: <https://www.coi.cz/o-coi/pusobnost-uradu/>
12. Česká pojišťovna. Pojistné podmínky. *Česká pojišťovna* [online]. [cit. 31.05.2019]. Dostupný z: <https://www.ceskapojistovna.cz/documents/10262/50021/pp-poj-pohrbu-pieta-01072015.pdf>
13. BEZOUŠKA, Petr. Co je to adhezni smlouva?. In: *Prkpartners.com* [online]. 2018 [cit. 26.12.2018]. Dostupné z: <https://www.prkpartners.com/rekodifikace/legislativni-novinky/382-co-je-to-adhezni-smlouva/>
14. Deloitte LLP. *Jak prosperovat v nejisté budoucnosti Otevřené bankovníctví a PSD2* [online]. 2017 [cit. 04.02.2019]. Dostupné z: <https://edu.deloitte.cz/cs/Content/DownloadPublication/open-banking-2017>
15. Finanční arbitr ČR. Jak postupovat, když není finanční arbitr příslušný spor rozhodnout? *Finanční arbitr ČR* [online]. 2019 [cit. 22.05.2019]. Dostupné z: <https://www.finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/priklady-sporu/kam-jinam-se-obratit.html>
16. Finanční arbitr ČR. *Finanční arbitr ČR od 1. září na Facebooku!* Finanční arbitr ČR [online]. [cit. 07.05.2019]. Dostupné z: http://www.finarbitr.cz/download/233_cs_tz_fa_na_facebook_f.pdf
17. Finanční arbitr ČR. Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2013. *Finanční arbitr ČR* [online]. 2010 [cit. 07.05.2019]. Dostupné z: https://www.finarbitr.cz/galerie/tinymce/kestazeni/vyrocnizprava_2013.pdf
18. Finanční arbitr ČR. Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2017. *Finanční arbitr ČR* [online]. 2010 [cit. 07.05.2019]. Dostupné z: https://www.finarbitr.cz/galerie/tinymce/vyrocnizprava_o_cinnosti_financniho_arbitra_za_rok_2017_1.pdf

19. Garanční systém finančního trhu. Co je pojištěno. *Garanční systém finančního trhu* [online]. 2016 [cit. 31.12.2018]. Dostupný z: <https://www.garancnisystem.cz/co-je-pojisteno/#text>
20. Garanční systém finančního trhu. Výroční zpráva za rok 2017. *Garanční systém finančního trhu* [online]. 2016 [cit. 31.12.2018]. Dostupný z: <https://www.garancnisystem.cz/public/media/vyrocni-zprava-2017.pdf>
21. HAIDENHAIN, Stephan a SIMON, Rita. Zákon na ochranu spotřebitele zneužit k legalizaci databáze o spotřebitelích. In: *Epravo.cz* [online]. 2016 [cit. 09.05.2019]. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/zakon-na-ochranu-spotrebitel-zneuzit-k-legalizaci-databaze-o-spotrebitelich-100417.html>
22. JANUŠ, Jan. Nový zákon nahraje dlužníkům proti bankám. In: *Cak.cz* [online]. 2017 [cit. 05.02.2019]. Dostupné z: <https://www.cak.cz/scripts/detail.php?id=15885>
23. Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven. Informace zveřejňované podle zákona. *Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven* [online]. 2019 [11.05.2019]. Dostupný z: <https://www.ombudsmancap.cz/informace-pro-verejnost/informace-zverejnovane-podle-zakona>
24. LIŠKA, Petr. Vznik centrální evidence účtů. In: *Bulletin-advokacie.cz* [online]. 2017 [cit. 05.02.2019]. Dostupné z: <http://www.bulletin-advokacie.cz/vznik-centralni-evidence-uctu?browser=mobi>
25. MALIŠ, Daniel. Kogentnost právních norem dle nového občanského zákoníku. In: *Epravo.cz* [online]. 2013 [cit. 28.12.2018]. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/kogentnost-pravnich-norem-dle-noveho-obcanskeho-zakoniku-93262.html>
26. Ministerstvo financí ČR. Rámcová politika Ministerstva financí v oblasti ochrany spotřebitele na finančním trhu. *Ministerstvo financí ČR*. [online]. 2007. [27.12.2018]. Dostupný z: https://www.mfcr.cz/assets/cs/media/Ochrana-spotrebitel_2007_Ramcova-politika-MF-v-oblasti-ochrany-spotrebitel-na-financnim-trhu.pdf

27. Ministerstvo financí ČR. Měření finanční gramotnosti 2015: Kompletní výsledky. *Ministerstvo financí ČR* [online]. 2015 [cit. 31.12.2018]. Dostupné z: <https://www.psfv.cz/cs/pro-odborniky/mereni-urovne-financni-gramotnosti/2015/mereni-urovne-financni-gramotnosti-2784>
28. Ministerstvo financí ČR. Transpozice IDD – Konzultační materiál. *Ministerstvo financí ČR* [online]. [cit. 10.05.2019]. Dostupné z: https://www.mfcr.cz/assets/cs/media/Konzultace_2016-07-01_KM-IDD.pdf
29. Ministerstvo financí ČR. Platby přes internet budou bezpečnější. *Ministerstvo financí ČR* [online]. 2017 [cit. 04.02.2019]. Dostupné z: <https://www.mfcr.cz/cs/aktualne/v-mediich/2017/platby-pres-internet-budou-bezpecnejsi-28796>
30. Ministerstvo financí ČR. Důvodová zpráva MPR. *Ministerstvo financí ČR* [online]. 2018 [cit. 27.12.2018]. Dostupný z: https://www.mfcr.cz/assets/cs/media/Ochrana-spotrebitele_2017-03_Duvodova-zprava-MPR.pdf
31. ONDREJOVÁ, Dana. Agresivní obchodní praktiky podle tzv. černé listiny směrnice č. 2005/29/ES. In: *Bulletin-advokacie.cz* [online]. 2016 [cit. 05.02.2019]. Dostupné z: <http://www.bulletin-advokacie.cz/agresivni-obchodni-praktiky-podle-tzv.-cerne-listiny-smernice-c.-200529es?browser=mobi>
32. oPojistění.cz. Zákon implementující Solvency 2 prošel třetím čtením a jde do Senátu. *oPojisteni.cz* [online]. 2016 [cit. 11.02.2019]. Dostupné z: <https://www.opojisteni.cz/pojistny-trh/zakon-implementujici-solvency-2-prosel-tretim-ctenim-a-jde-do-senatu/>
33. STANĚK, Pavel. Regulace spotřebitelských úvěrů. In: *Pravniprostor.cz* [online]. 2017 [cit. 22.01.2019]. Dostupné z: <https://www.pravniprostor.cz/clanky/obcanske-pravo/regulace-spotrebitejskych-uveru>
34. ŠIMEK, Robert. Nejdůležitější změny právní úpravy týkající se distribuce pojištění v oblasti odborné péče. In: *Epravo.cz* [online]. 2018 [cit. 13.02.2019]. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/nejdulezitejsi-zmeny-pravni-upravy-tykajici-se-distribuce-pojisteni-v-oblasti-odborne-pece-108363.html>

35. VAVREČKA, Jan. Průměrného spotřebitele nespočítáš – nad definicí průměrného spotřebitele. In: *Elaw.cz* [online]. 2010 [cit. 21.12.2018]. Dostupné z: <http://www.elaw.cz/cs/obcanske-pravo/286-prumerneho-spotrebitele-nespocitas.html>
36. VESELÍKOVÁ, Monika. Finanční arbitr: Životní pojištění s nulovou pojistnou částkou je neplatné! In: *Peníze.cz* [online]. 2018 [cit. 17.05.2019]. Dostupný z: <https://www.penize.cz/investicni-zivotni-pojisteni/333350-financni-arbitr-zivotni-pojisteni-s-nulovou-pojistnou-castkou-je-neplatne!>
37. VILHELMOVÁ, Lucie a RŮŽIČKA, Roman. Model tzv. průměrného spotřebitele. In: *Epravo.cz* [online]. 2013 [cit. 21.12.2018]. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/model-tzv-prumerneho-spotrebitele-92188.html>
38. VÍTOVÁ, Blanka. Novela zákona o ochraně spotřebitele účinná od 28. 12. 2015. In: *Epravo.cz* [online]. 2016 [cit. 28.12.2018]. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/novela-zakona-o-ochrane-spotrebitele-ucinna-od-28-12-2015-100236.html>

Ostatní zdroje

1. Konzultace formou e-mailů mezi autorem a viceguvernérem ČNB Ing. Tomášem Nidetzkým dne 6. 6. 2019.
2. Konzultace formou e-mailů mezi autorem a prof. Ing. Evou Ducháčkovou, CSc. dne 4. 3. 2019.
3. Konzultace formou e-mailů mezi autorem a Mgr. Bc. Alešem Králíkem, LL.M., vedoucím oddělení 3501 – Kapitálový trh, Ministerstvo financí ČR dne 29. 1. 2019.
4. Konzultace formou e-mailů mezi autorem a Ing. Gabrielou Zedníčkovou, ředitelky Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace, z.s. dne 11. 6. 2019. Statistika řešených sporů.
5. Konzultace formou e-mailů mezi autorem a dTest dne 11. 6. 2019. Statistika řešených sporů.
6. Odpověď ČOI zaslaná do datové schránky autora dne 10. 5. 2019. Statistika řešených sporů z oblasti neživotního pojištění.
7. Osobní konzultace mezi autorem práce a viceguvernérem ČNB Ing. Tomášem Nidetzkým dne 21. 5. 2019 v Praze.
8. Osobní schůzka mezi autorem a panem Milošem Hakenem (poškozeným spotřebitelem v jedné z kauz řešených u FA) dne 6. 2. 2019 v Prackově.
9. Telefonická konzultace mezi autorem práce (jako zástupcem poškozeného spotřebitele pana Miloše Hakena) a Kanceláří FA dne 7. 1. 2019.
10. Vyjádření pana Marka Zemana, ředitele odboru komunikace ČNB ke stížnosti ze dne 29. 3. 2018, zaslané e-mailem dne 26. 4. 2019 autorovi jako zástupci pana Miloše Hakena (poškozeného spotřebitele).

PŘÍLOHY

Seznam příloh

- I. **Souhlas se zpracováním osobních údajů**

Příloha I

Souhlas se zpracováním osobních údajů

Souhlas se zpracováním osobních údajů a jejich zveřejněním v diplomové práci

Udělují tímto souhlas se zpracováním mých osobních údajů (v rozsahu: jméno, příjmení, datum narození, obsahy pojistných smluv a komunikace týkající se těchto smluv s finančním arbitrem a Českou národní bankou) včetně jejich zveřejnění v diplomové práci na téma „Ochrana spotřebitele na finančním trhu České republiky“ zpracované na České zemědělské univerzitě v Praze (autor: Bc. Michal Štěpánek).



.....
Miloš Haken (narozen 20. 11. 1963)

Prackov 13

Mírová pod Kozákovem