

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Ochrana spotřebitele na finančních trzích

Consumer Protection in the Financial Markets

STUDIJNÍ PROGRAM

Ekonomika a management

VEDOUCÍ PRÁCE

doc. JUDR. Ing. Otakar Schlossberger, Ph.D.

HOMOLÁČ

DAVID

2022

I. OSOBNÍ A STUDIJNÍ ÚDAJE

Příjmení: **Homoláč** Jméno: **David** Osobní číslo: **492877**
Fakulta/ústav: **Masarykův ústav vyšších studií**
Zadávací katedra/ústav: **Institut ekonomických studií**
Studijní program: **Ekonomika a management**

II. ÚDAJE K BAKALÁŘSKÉ PRÁCI

Název bakalářské práce:

Ochrana spotřebitele na finančních trzích.

Název bakalářské práce anglicky:

Consumer Protection in the Financial Markets.

Pokyny pro vypracování:

Ochrana spotřebitele obecně je v současné době velmi aktuální a diskutované téma. Finanční trhy jsou odvětvím, ve kterém je ochraně spotřebitele věnována mimořádná regulační pozornost. Práce by v teoretické části vymezila spotřebitele, finanční trh a jeho regulaci se zaměřením na práva spotřebitelů. Část aplikační by se mohla zabývat rozбором různých přístupů při ochraně spotřebitele vč. možnosti vymahatelnosti jeho práv mimosoudní cestou. Přínosem by byla komparace různých přístupů při jeho ochraně mezi vybranými zeměmi EU se zeměmi mimo EU.

Seznam doporučené literatury:

MORAVEC, Tomáš a Jan PASTORČÁK. Spotřebitel a podnikatel na dynamicky se rozvíjejícím trhu. V Praze: C.H. Beck, 2019. Právní praxe. ISBN 978-80-7400-745-3.
TICHÝ, Luboš, ed. Ochrana spotřebitele. Praha: Centrum právní komparatistiky Právnické fakulty Univerzity Karlovy v Praze, 2014. ISBN 978-80-87488-13-3.
POKORNÁ, Jarmila, Eva VEČERKOVÁ, Tereza LEVICKÁ a Jana DUDOVÁ. Ochrana spotřebitele proti nekalým obchodním praktikám podnikatelů. Praha: Wolters Kluwer, 2017. Právo prakticky. ISBN 978-80-7552-625-0.
POLOUČEK, Stanislav. Peníze, banky, finanční trhy. V Praze: C.H. Beck, 2009. Beckovy ekonomické učebnice. ISBN 978-80-7400-152-9.
ZWETTLEROVÁ, Ingrid. Aktuální aspekty ochrany spotřebitele v bankovníctví: (příručka pro management banky). Ostrava: Key Publishing, 2009. Monografie (Key Publishing). ISBN 978-80-7418-009-5.

Jméno a pracoviště vedoucí(ho) bakalářské práce:

doc. JUDr. Ing. Otakar Schlossberger, Ph.D. Masarykův ústav vyšších studií ČVUT v Praze

Jméno a pracoviště druhé(ho) vedoucí(ho) nebo konzultanta(ky) bakalářské práce:

Datum zadání bakalářské práce: **05.01.2022** Termín odevzdání bakalářské práce: **28.04.2022**

Platnost zadání bakalářské práce: _____

doc. JUDr. Ing. Otakar Schlossberger, Ph.D.
podpis vedoucí(ho) práce

Mgr. František Hřebík, Ph.D.
podpis vedoucí(ho) ústavu/katedry

prof. PhDr. Vladimíra Dvořáková, CSc.
podpis děkana(ky)

III. PŘEVZETÍ ZADÁNÍ

Student bere na vědomí, že je povinen vypracovat bakalářskou práci samostatně, bez cizí pomoci, s výjimkou poskytnutých konzultací. Seznam použité literatury, jiných pramenů a jmen konzultantů je třeba uvést v bakalářské práci.

Datum převzetí zadání

Podpis studenta

HOMOLÁČ, David. *Ochrana spotřebitele na finančních trzích*. Praha: ČVUT 2022. Bakalářská práce.
České vysoké učení technické v Praze, Masarykův ústav vyšších studií.



**MASARYKŮV ÚSTAV
VYŠŠÍCH STUDIÍ
ČVUT V PRAZE**

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem svou bakalářskou práci vypracoval samostatně. Dále prohlašuji, že jsem všechny použité zdroje správně a úplně citoval a uvádím je v příloženém seznamu použité literatury.

Nemám závažný důvod proti zpřístupňování této závěrečné práce v souladu se zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) v platném znění.

V Praze dne: 25. 04. 2022

Podpis:

Poděkování

Rád bych poděkoval panu doc. JUDr. Ing. Otakaru Schlossbergerovi, Ph.D., který mi byl vedoucím a vždy mi byl ochotný poskytnout radu, rovněž jako velmi cennou zpětnou vazbu.

Abstrakt

Hlavním cílem bakalářské práce je informovat o problematice ochrany spotřebitele na finančních trzích, jelikož je spotřebitel i přes množství ochranných prvků v právních kořenech stále často v nevýhodné pozici. Práce je rozdělena do čtyř kapitol. V první kapitole definujeme základní pojmy problematiky. V druhé části detailně rozebereme nekalé obchodní praktiky, které jsou využívány obchodními korporacemi nebo podnikateli. Třetí oddíl představuje možnosti řešení spotřebitelských sporů soudními a mimosoudními metodami. V závěrečné čtvrté kapitole autor provádí analýzu a komparaci aktivit institucí mimosoudního řízení na finančním trhu v České republice a Rakousku.

Klíčová slova

Spotřebitel, finanční trh, ochrana spotřebitele, soudní řešení, mimosoudní řešení, nekalé obchodní praktiky

Abstract

The aim of this bachelor work is to inform about problematic theme customer protection on financial markets. Despite numerous protective components based in legal code, customer is mostly at a disadvantage. The whole work is separated to four parts. In the first chapter is given a definition about basics concepts in this topic. The second part we look in depth on abusive and unfair practises, that are used by business corporations and entrepreneur. In third section look after solving possibilities in disputes from side of customer through judicial and non-judicial proceeding. In final fourth chapter author analyses and compares activities of institutions providing non-judicial proceeding on financial markets in Czech Republic and Austria.

Key words

Customer, financial market, customer protection, judicial proceedings, non-judicial proceedings, abusive practices

Obsah

Úvod	6
1 Ochrana spotřebitele na finančních trzích.....	10
1.1 Spotřebitel	10
1.1.1 Svěprávnost.....	11
1.1.2 Osobnost	12
1.1.3 Podnikatel.....	12
1.2 Finanční trh	13
1.2.1 Funkce Finančního trhu.....	14
1.2.2 Rozdělení Finančního trhu.....	17
1.2.3 Instituce a organizace působící na finančním trhu.....	20
1.2.4 Vybrané finanční služby.....	23
1.3 Přístupy k ochraně spotřebitele	26
1.3.1 Odborná péče.....	27
1.3.2 Dobré mravy.....	28
1.3.3 Princip dobré víry	28
1.3.4 Princip poctivého obchodního styku.....	29
1.3.5 Veřejný pořádek	29
1.3.6 Komunitární právo.....	30
1.3.7 Dozor nad ochranou spotřebitele	30
1.4 Smlouva o finanční službě	31
1.4.1 Uzavírání smluv	32
1.4.2 Informační povinnost smluv.....	33
1.4.3 Smlouvy uzavírané adhezním způsobem	34
1.4.4 Smlouvy uzavírané na dálku	35
1.4.5 Smlouvy uzavírané mimo obvyklou provozovnu.....	36
1.4.6 Identifikace	37
1.4.7 Neplatnost smluv	38
1.4.8 Odstoupení od smlouvy	39
2 Nekalé obchodní praktiky	41
2.1 Klamavé obchodní praktiky	42

2.1.1	Klamavá konání	42
2.1.2	Klamavá opomenutí	43
2.2.1.	Agresivní obchodní praktiky	44
2.3.1	Prokazování tvrzení	45
2.4.1	Test nekalosti.....	45
3	Řešení spotřebitelských sporů	48
3.1.	Soudní řešení spotřebitelských sporů	48
3.2.	Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů.....	51
3.2.1	Mediace.....	52
3.3.1	Rozhodčí řízení	55
3.4.1	Řízení u finančního arbitra	59
3.4.2	Aktivita finančního arbitra.....	62
4	Praktická část	65
4.1	Komparace FA a GSK (Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft).....	65
4.1.1	Komparace FA a GSK, počet zahájených řízení.....	66
4.1.2	Komparace počtu pravomocně skončených řízení a průměrné doby řízení u FA a GSK	67
4.2.1	Analýza zahájení nových řízení u FA.....	68
4.2.2	Analýza uzavírání řízení u FA	70
4.2.3	Analýza a prognóza řízení dotazů ze strany FA	71
4.3.1	Predikce nových zahájených řízení prostřednictvím FA.....	72
4.3.2	Predikce uzavírání sporů	73
	Závěr	75
	Seznam použité literatury	77
	Právní prameny	79
	Seznam Schémat.....	81
	Seznam tabulek	82
	Seznam grafů.....	83
	Seznam obrázků.....	84

Seznam zkratek

AML – Zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu
BankZ – Zákon č. 21/1992 Sb., o bankách
ČNB – Česká Národní Banka
FA – Kancelář finančního arbitra
GSK – Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft (Společná mediační komise pro rakouské úvěrové instituce)
KSchG – Kündigungsschutzgesetz in der Fassung der Bekanntmachung vom 25. August 1969, das zuletzt durch Artikel 2 des Gesetzes vom 14. Juni 2021 (Zákon o ochraně spotřebitele)
ObchZ – Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník
OSŘ – Zákon č. 99/1963 Sb., Občanský soudní řád
OZ – Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
PMSI – Zákon č. 257/2000 Sb., o probační a mediační službě
SpotřÚ – Zákon č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru
SV – Schlichtung für Verbrauchergeschäfte (Sdruženo pro mediace týkající se transakcí spotřebitelů)
ZEK – Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích
ZHŘ – Zákon č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení o výkonu rozhodčích nálezů
ZoFA – Zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi
ZOM – Zákon č. 202/2012 Sb., o mediaci a o změně některých zákonů
ZONP – Zákon č. 251/2016 Sb., o některých přestupcích
ZOP – Zákon č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví
ZOPs – Zákon č. 370/2017 Sb., o platebním styku
ZOSč – Zákon č. 277/2013 Sb., o směnářenské činnosti
ZOSp – Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele
ZPKT – Zákon č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu
ZZR – Zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech
ŽZ – Zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání

Úvod

Téma ochrana spotřebitele na finančních trzích jsem si zvolil z důvodu jeho závažnosti a všudypřítomnosti v běžném životě. Za důležité považuji předat informace týkající se této oblasti, které by mohly napomoci pochopení nelehké problematiky, kterou skýtají finanční služby a možné spotřebitelské spory. Myslím si, že o užitečnosti zpracování konkrétního tématu nemůžeme pochybovat. Nedostatečná znalost stále rostoucího sektoru finančních služeb mnohdy způsobuje, že nejen mladí lidé se dostávají mnohdy právě vinou neznalosti do potíží, které jsou následně třeba řešit v rámci spotřebitelských sporů.

Hlavním cílem mojí bakalářské práce je za pomoci metody analýzy a komparace ukázat současný stav mimosoudního řešení sporů v České republice a Rakousku. Vedlejším cílem práce je zpracovat pojednání, jež přibližuje osoby a subjekty pohybující se na finančním trhu. Dále představit instituce a nástroje spojené s ochranou spotřebitele, rovněž jako protiprávní chování podnikatelských subjektů s pojednáním o možnostech následného řešení s pomocí standardních soudních cest, ale i dalších mimosoudních metod dostupných na území České republiky nebo využívaných v zahraničí. Ve své práci se budu snažit odpovědět i na výzkumnou otázku, která zní: "Je aktuální ochrana spotřebitele na finančním trhu dostatečná"?

V první části práce se snažím vymezit potřebné teoretické poznatky spojené se snažším pochopením problematiky. Analyzujeme termíny jako "spotřebitel, podnikatel" a jejich vlastnosti, "finanční trh" jeho funkce a rozdělení a subjekty, jež se na něm pohybují. Dále výklad těchto pojmů rozšiřuji o právní aspekty, které mají za cíl ochraňovat spotřebitele. Kromě právních norem si představíme i státní orgány, jež jsou zodpovědné za dohled a dozor nad podnikatelskými subjekty a dalšími zprostředkovateli finančních služeb, rovněž jako jejich případné sankcionování při činnostech, jež jsou v rozporu s příslušnými normami. Následují charakteristické formy a jejich rysy často využívaných spotřebitelských smluv, se kterými se v běžném životě spotřebitel může setkat, společně s výčtem náležitostí, jež musí tyto smlouvy zpravidla obsahovat, a které mohou za určitých okolností hrát ve prospěch slabší strany při případném řešení sporu. Spolu s tímto výčtem jsem se

snažil představit postupy, jež jsou uloženy podnikateli zákonem při kontaktní i distanční komunikaci.

Následuje kapitola, která představuje nekalé obchodní praktiky, které mnohdy využívají podnikatelské subjekty ve svůj prospěch na úkor spotřebitele. Dále tyto činnosti rozdělují do konkrétních podkategorií a provádím jejich podrobný rozbor. V krátkém testu představuji jednoduchou vylučovací metodu, pro odhalení legálnosti konkrétní podnikatelské činnosti.

Dále představuji možnosti, které má spotřebitel v České republice k řešení spotřebitelských sporů obvyklou soudní nebo mimosoudní cestou za pomoci dnes stále častěji využívaného finančního arbitra. Také představuji i další možné mimosoudní metody, která jsou ve světě velmi pozitivně vnímány především z racionálních důvodů.

V praktické části jsem zvolil analýzu aktivit kanceláře finančního arbitra v rámci České republiky a aktivit Rakouského institutu GSK, jelikož obě uvedené instituce řeší spotřebitelské spory na finančním trhu. V analýze jsem čerpal z veřejně dostupných zdrojů, což jsou v tomto případě výroční zprávy. Dále jsem provedl komparaci zanalyzovaných dat v několika kategoriích a závěrem provedl predikce v oblasti aktivit kanceláře finančního arbitra.

Ve své práci využiji tedy metody deskripce, rešerše, analýzy a komparace.

TEORETICKÁ ČÁST

1 Ochrana spotřebitele na finančních trzích

Oblast ochrany spotřebitele je poměrně komplikovaná oblast, která je určena mnoha vnějšími regulátory. Mezi tyto regulátory řadíme zákony, vyhlášky a nadnárodní směrnice, které mají různá pole působnosti a vzájemně se často doplňují, částečně možná i překrývají. V úvodní části se seznámíme, podle mého názoru, s potřebnými pojmy a zákonitostmi, které je třeba znát pro hladší pohyb spletíým finančním trhem. Dále si představíme širokou nabídku služeb poskytovaných různými podnikatelskými subjekty.

1.1 Spotřebitel

Pro potřebu naší problematiky vycházíme z českého právního řádu, který nemá pro spotřebitele jednotnou definici. Soukromoprávní definice vychází z OZ a veřejnoprávní definice ze ZOsp, dále pojem spotřebitel rozvíjí i evropská směrnice 2005/29. (Moravec, Pastorčák, a kol., 2019)

Spotřebitelem je každý člověk, tedy fyzická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná mimo rámec svojí podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná. (OZ § 419)

Z této definice je třeba pochopit, že za spotřebitele se považuje pouze fyzická osoba, tj. člověk neboli osoba přirozená. Právnícká osoba taktéž může uzavírat smlouvy s podnikatelem, ale nepovažujeme takovouto osobu za spotřebitele.

Druhá polovina definice vyjadřuje obecnou vlastnost spotřebitele, tedy že spotřebitel zpravidla nemá potřebné znalosti v oboru, ve kterém hodlá uzavírat smlouvu, a tedy není profesionálem. Dále pojmy "podnikatelská činnost a rámec výkonu povolání" rozšiřuje ES 2005/29 o obchodní činnost, podnikání, řemeslo, nebo vlastní povolání. V praxi se tedy může stát, že se v pozici spotřebitele ocitne aktivní nebo v minulosti působící profesionál, a tedy zde bývá hranice neznalosti v oboru těžko určitelná.

Z tohoto vyplývá, že za spotřebitele je považován v podstatě každý občan, člověk, který má právní osobnost a dokáže být subjektem právních vztahů. Je tedy otázkou, zda je pro status spotřebitele nutná svéprávnost. Pokud se zamyslíme nad uvedenou definicí, tak lze odvodit, že ano, protože zákonem stanovená charakteristika vychází z toho, že člověk uzavírá smlouvu a při jejím plnění tak jedná. To znamená, že osoba musí být svéprávná. Tuto způsobilost si popíšeme níže.

1.1.1 Svěprávnost

Jak jsme si uvedli výše, svěprávnost je nutný atribut ke schopnosti právně jednat. Na rozdíl od právní osobnosti, kterou si vysvětlíme v následující podkapitole, svěprávnost nabývá rovněž každý člověk, ovšem postupně. Plné svěprávnosti nabývá člověk zpravidla dovršením zletilosti, tedy osmnáctým rokem věku. Mezi výjimečné situace, při kterých lze osvojit plnou svěprávnost dříve, popisují § 30 a 37, OZ. Tedy situace kdy nezletilý uzavře manželství, nebo mu bylo soudem vyhověno na návrh osvojení plné zletilosti. Předpoklady pro vyhovění návrhu, jsou dovršení šestnácti let, schopnost se sám žít a souhlas zákonného zástupce. (Novotný a kolektiv, 2014, s. 50)

Svěprávnost je schopnost právně jednat, tedy získávat pro sebe práva a povinnosti vzniklé vlastním právním jednáním. (OZ, § 15). Z toho vyplývá, že s plnou svěprávností můžeme v roli spotřebitele uzavírat smlouvy a brát na sebe odpovědnost s nimi spojenou.

Omezit svěprávnost člověka může jen soud. (§ 56, OZ) Je tedy zřejmé, že svěprávnost nám nemůže nikdo odcizit, rovněž jako se jí nemůžeme vzdát vlastní vůlí. Soud může částečně zbavit člověka svěprávnosti v případě závažných zdravotních nebo duševních problémů v maximální délce tří let. Vždy je rozsah omezení svěprávnosti přesně vymezen.

Rozhodnutí o omezení svěprávnosti nezabavuje člověka práva samostatně právně jednat v běžných záležitostech každodenního života. (§ 64, OZ) Z uvedeného paragrafu chápeme, že osoba nikdy nepozbývá schopnosti právně jednat ani statusu spotřebitele v běžných věcech. To například znamená, že případné uzavření spotřebitelského úvěru s takovou osobou by bylo považováno za neplatné.

Je tedy otázkou, zda nezletilá osoba, které byla přiznána plná svěprávnost jednou ze situací, uvedených výše, může uzavírat smlouvy, jež by byly za běžné situace mimo rámec její vyspělosti. Děti a nezletilý mohou uzavírat pouze smlouvy přiměřené jejich vyspělosti. Při zamyšlení nad definicí a doplňujícími paragrafy o osvojení plné svěprávnosti můžeme konstatovat, že konkrétní osoba, jež nabyla plnou svěprávnost dříve, než dovršením osmnáctého roku věku, je dostatečně vyspělá a tedy by smlouvy uzavírat mohla.

1.1.2 Osobnost

Druhým pojmem, který je třeba znát pro správné pochopení statusu spotřebitele je osobnost člověka, především pak právní osobnost.

Osobnost můžeme rozdělit na dvě části. Běžná osobnost je spojována s přirozenými, taktéž vrozenými právy, jež jsou rozpoznatelné rozumem a citem. (Novotný a kolektiv, 2014, s. 36) Kladou důraz především na ochranu základních práv jako: svobodné rozhodování a žití, práva na život a zdraví, rovněž na vážnost, čest, soukromí a projevy osobní povahy. Druhou částí je právní osobnost. Obě části osobnosti, navíc nabývá každý člověk ihned po narození a pozbývá ji až smrtí. (OZ, § 23) V širším pojetí, navíc každý člověk odpovídá za své jednání. A odpovídá za něj i ve stavu, kdy se vlastním přičiněním nebo vinou dostal do kondice, ve které by za jiných okolností za svoje počínání odpovědný nebyl. (OZ, § 24)

Z toho vyplývá, že za svoje jednání jako člověk neodpovídá pouze v případě, kdy byl přiveden do konkrétního stavu cizím přičiněním, avšak v rozporu s vlastním úmyslem. Je tedy otázkou, zda by za svoje jednání odpovídal člověk za situace, kdyby byl konkrétní zprávou uveden do špatného psychického stavu. V návaznosti na konkrétní paragraf lze říct, že ne, za předpokladu, že zprávu rodinného či životního charakteru nemohl zapřičinit a při zneužití by bylo přihlédnuto k nekalým obchodním praktikám, které si blíže představíme ve třetí kapitole.

Stejně jako u svéprávnosti platí, že člověk se nemůže vzdát této schopnosti z vlastní vůle. Navíc však právní osobnost nemůže být odebrána soudem ani částečně. (Novotný a kolektiv, 2014, s. 35)

1.1.3 Podnikatel

Pro potřebu naší problematiky vycházíme z definicí podnikatele v českém právním řádu, především z OZ a rozšiřujeme je dále o opatření ze ZOsp, jež ukládají podnikatelům patřičné povinnosti. Obecně se za podnikatele považuje každá právnická i fyzická osoba, jež se věnuje podnikání, tzn. samostatně a soustavně vykonává výtěžnou činnost na vlastní odpovědnost a účet, živnostenským nebo podobným způsobem za účelem tvorby zisku. (§420, OZ) V širším pojetí nezáleží na velikosti objemu aktivit. Za podnikatele je považována stejně tak i velká akciová společnost, jako i drobný živnostník.

Dále se za podnikatele považuje osoba zapsaná v obchodním rejstříku, nebo k vlastnímu podnikání nezbytně vyžadující živnostenské či jiné oprávnění. (§421, OZ)

Z důvodu ochrany spotřebitele platí i další rozšíření. Za podnikatele se taktéž považuje každá osoba, jež uzavírá smlouvy v souvislosti s individuální obchodní, výrobní nebo podobnou činností. Taktéž i uzavírající smlouvy při provozu svého povolání, nebo osoba jednající na jméno či účet podnikatele. Dále ZO Sp ukládá podnikateli ve vztazích uzavíraných se spotřebitelem informační povinnost, schopnost poskytnout odbornou péči, nutnost vyhnout se nekalým obchodním praktikám a vést komunikaci a poskytování služeb v rámci dobrých mravů, dobré víry a veřejného pořádku. (Pokorná a kolektiv. 2017, s. 10) Tyto atributy si popíšeme detailněji v pozdějších kapitolách. Z definice podnikatele lze tedy vyvodit zásadní znaky. Může jím být fyzická osoba, které je právně způsobilá, tedy je plně svéprávná a bezúhonná a rovněž i právnická osoba. Svou podnikatelskou činnost vykonává soustavně, nikoliv nahodile a s jasným cílem generování zisku. Pro podnikatele je zásadním znakem jeho samostatnost a forma autonomní vůle. Podnikatel si tedy, na rozdíl od zaměstnance, stanovuje vlastní dlouhodobé cíle. Povinnost zápisu podnikatele do obchodního rejstříku je také jistou formou ochrany spotřebitele, především v konkrétních případech finančního trhu, kdy služby jsou spojeny s riziky, která ohrožují především věřitele, tedy i spotřebitele. Pomocí institutu povinného zápisu vybraných podnikatelů ve veřejném obchodním rejstříku a aktualizací předepsaných údajů o svém podnikání má veřejnost alespoň částečnou možnost sledovat tyto podnikatele.

1.2 Finanční trh

Vzhledem k tomu, že se práce bude zabývat ochranou spotřebitele na finančním trhu, je nutné si tento trh nejprve vymezit.

Začněme nejprve konstatováním, že finanční trh, je nedílnou součástí finančního systému. Společně tvoří mechanismus institucí a nástrojů, jež za pomoci vzájemných interakcí napomáhají chodu ekonomiky.

Finanční trh tedy zajišťuje převod peněz a kapitálu v domácích i zahraničních sektorech, a to mezi různými ekonomickými subjekty. (Rejnuš, 2016, s. 24) Z toho vyplývá, že na finančním trhu se pohybují různé ekonomické subjekty jako domácnosti, firmy, finanční instituce, ale i stát, a to v rolích věřitele nebo dlužníka.

Věřitelé jsou ti, jež nabízí svoje nadbytečné, taktéž volné finanční prostředky, pro které nemají obvykle efektivní využití a zároveň jsou ochotni je dočasně poskytnout jiným. Dlužníci naopak, ti poptávají volné finanční prostředky za účelem financování vlastních

investic. Instituce působící na finančním trhu zprostředkovávají tento přesun zdrojů formou poskytovaných služeb nejčastěji za úrok. Vybrané služby si popíšeme v dalších kapitolách. Všechny subjekty působící na finančním trhu musí dodržovat příslušné platné zákony i doplňující podzákoné normy. Toto vše napomáhá zefektivnění pružných možností přeměny úspor v investice a rovněž i pozdější zpětnou přeměnu z investičního nástroje zpět na peněžní hotovost. (Rejnuš, 2016, s. 24)

Z popisu finančního trhu, je tedy zřejmé, že jeho fungování jako součást finančního systému je klíčové pro správný chod ekonomiky a možnost ekonomického rozvoje státu i ostatních subjektů v něm.

1.2.1 Funkce Finančního trhu

Finanční trh zajišťuje spektrum charakteristických činností se širokým polem působnosti, které se navzájem prolínají a ovlivňují. Je tedy zřejmé, že pro bezproblémový a správný chod finančního trhu musí být všechny dílčí parametry optimálně nastaveny, jinak by mohla hrozit nefunkčnost či kolapsu finančního trhu. V případě kolapsu by tedy mohlo dojít ke zpomalení nebo dokonce zastavení ekonomického vývoje státu a subjektů v něm. Mezi nejdůležitější úlohy finančního trhu patří jeho funkce kreditní a depozitní. Finanční trh však má i další funkce, které jsou pro jeho správné fungování neméně důležité. Nyní se na ně blíže podíváme:

- Depozitní funkce
- Kreditní (úvěrová) funkce
- Funkce uchování hodnoty
- Funkce likvidity
- Platební funkce
- Funkce ochrany proti riziku

Depozitní funkce zahrnuje především služby běžných komerčních bank, tedy ukládání volných peněžních prostředků jako bankovní vklady formou vkladních knížek, běžných nebo spořicíh účtů či termínovaných vkladů. Tyto peněžní prostředky následně banky přeměňují na finanční investice a snaží se pokrýt investiční poptávku ze strany domácností, firem, ale

i státu. (Rejnuš, 2016, s. 25) Mimo běžné bankovní služby mohou subjekty investovat i do přímých finančních instrumentů, jako dluhopisů či akcií.

Kreditní neboli úvěrová funkce plní služby opačného rázu. Jedná se tedy o služby zejména bank subjektům, jako jsou domácnosti, firmy, stát, které právě poptávají ony volné finanční prostředky. Zejména banky nabízí právě tyto prostředky běžně formou úvěrů. To napomáhá uspokojit jejich poptávku. V případě domácností uspokojení poptávky vede k zvyšování spotřebních výdajů a ty ovlivňují rychlost a efektivitu realizace investic podnikatelských subjektů. (Rejnuš, 2016, s. 25) To má za následek kladný dopad na ekonomický vývoj konkrétních subjektů, ale i ekonomického systému jako celku.

Lze konstatovat, že depozitní a kreditní funkce jdou spolu "ruku v ruce", i když víme, že kreditní funkci mohou naplnit i jiné instituce než jsou banky. Na těchto dvou funkcích lze jasně vysledovat, že banky jsou nejuniverzálnějším subjektem – finančním zprostředkovatelem na finančních trzích, jak kapitálových, tak peněžních.

Funkce uchování hodnoty zajišťují služby, jejichž prostřednictvím mohou subjekty ochránit svoje bohatství, před inflací nebo jej i zhodnotit. (Rejnuš, 2016, s. 25) Jedná se tedy například o přeměnu hotovostních peněz na investiční instrumenty. Mezi investiční instrumenty řadíme kupříkladu akcie, dluhopisy, podílové listy, nemovitosti nebo drahé kovy či nerosty. Na rozdíl od peněz investiční instrumenty zpravidla neztrácí hodnotu na základě inflace nebo obětované příležitosti, naopak svou hodnotu převážně uchovávají, navyšují, a nebo také ztrácejí. Z uvedeného plyne, že subjekty mají mnoho možností, jak uchovat hodnotu vlastního bohatství. Konkrétní zvolený investiční instrument pak volí podle výnosnosti, rizikovosti, likvidity a znalostem v oboru. V případě akcií nebo alternativních investic také podle náročnosti na pochopení daného odvětví.

Funkce likvidity. Jedná se o zajištění možnosti směny různých forem majetků na peněžní prostředky. Během těchto služeb takřka nedochází k zisku, ovšem zajištění likvidity se řadí mezi nejdůležitější funkce, jelikož hotové peníze nebo peníze na netermínovaných účtech u bank jsou obecně brány jako nejlikvidnější forma finančního kapitálu.

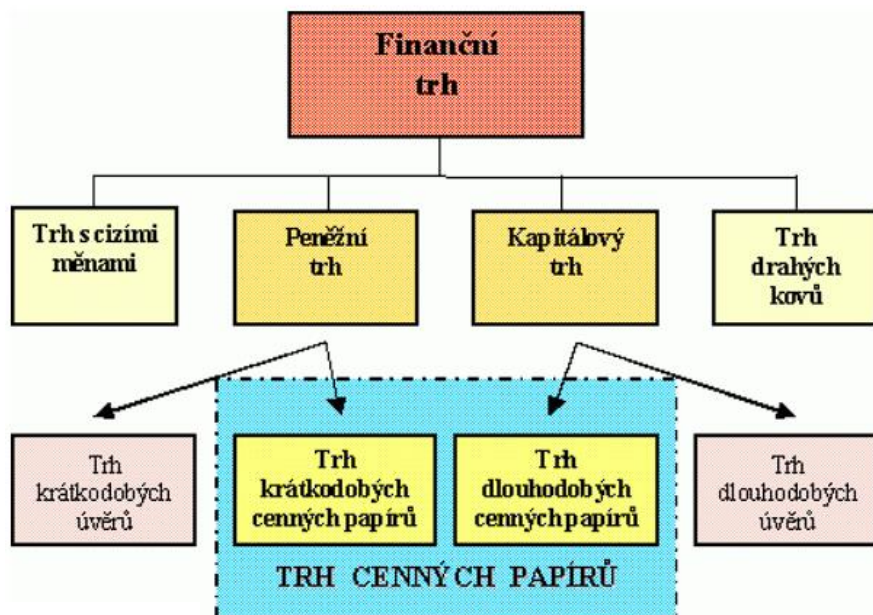
Platební funkce. Jedná se o služby, které se považují za prokazatelné a transparentní, tedy dohledatelné a jež poskytují všechny druhy plateb za pomoci bankovních nástrojů, mezi které patří například platební příkaz k převodu peněžních prostředků z podnětu plátce či příjemce (příkaz k úhradě nebo příkaz k inkasu), platba kartou a platba šekem či směnkou. (Rejnuš, 2016, s. 25) Lze tedy konstatovat, že funkce likvidity a platební pracují společně za pomoci současných technologií, ve kterých zpravidla mobilní a internetové transakce jsou transparentní a zároveň může směna na peněžní prostředky za konkrétní statek, službu či investiční aktiva probíhat ihned.

Funkce ochrany proti riziku zahrnuje služby pojistných smluv, které si kladou za cíl ochranu ekonomickým subjektům před různorodými riziky. Souběžně systém dává možnost jednotlivým subjektům diverzifikovat majetkové portfolio, tedy rozdělit peněžní prostředky do různých odvětví z důvodu ochrany před poklesem cen v jednotlivém sektoru. (Rejnuš, 2016, s. 25) Lze tedy říci, že funkce ochrany proti riziku dává především subjektům možnost v jistém smyslu ochránit alespoň hodnotu jejich majetku nebo zdraví prostřednictvím služeb ze sektoru pojišťovnictví před rizikovou, resp. neočekávanou a nahodilou událostí. Kromě pojistných smluv lze také diverzifikovat investiční portfolio před možným propadem cen či měnových kurzů v konkrétním odvětví.

1.2.2 Rozdělení Finančního trhu

Nyní jsme se seznámili s finančním trhem a s jeho funkcemi a subjekty jež se na něm zpravidla pohybují. Pro správné pochopení struktury finančního trhu je třeba jej ještě rozčlenit do menších kategorií.

Obrázek č. 1 Základní členění finančního trhu podle druhů finančních investičních instrumentů



Zdroj: (Rejnuš, 2016, s. 43)

Jak lze vyčíst z obrázku č. 1 finanční trh dělíme zpravidla na čtyři základní kategorie, podle charakteristických vlastností investičních nástrojů využívaných na konkrétním trhu. V bližším pohledu na trhy peněžní a kapitálový lze tyto dále dělit z časového hlediska na dlouhodobé a krátkodobé úvěrové trhy a samostatný trh cenných papírů, který si společně s ostatními kategoriemi představíme níže.

Peněžní trh

V první řadě si představíme peněžní trh, jehož charakteristickou vlastností je krátkodobost na něm uzavíraných obchodů. Zde se zpravidla setkávají subjekty, které nabízejí vlastní volné peněžní prostředky v krátkodobém období a subjekty, jež je taktéž v krátkodobém období naopak poptávají. Jelikož se jedná o krátkodobé úvěry a cenné papíry, tedy se splatností do jednoho roku, jsou tyto instrumenty zpravidla méně rizikové s nižší výnosovostí, avšak v případě cenných papírů vyšší likviditou než v případě dlouhodobých cenných papírů, což se dá považovat za značnou výhodu. (Rejnuš, 2016, s. 44)

Trh krátkodobých úvěrů a trh krátkodobých cenných papírů

Mezi krátkodobé úvěry řadíme především běžné úvěrové služby poskytované obchodními bankami nebo jinými licencovanými institucemi, ale také úvěry, které uzavírají obchodní

společnosti mezi sebou. Mezi další skupinu krátkodobých úvěrů patří mezibankovní úvěry, tedy ty, které uzavírají obchodní banky mezi sebou, nebo úvěry obchodních bank u centrální banky. Společně s těmito úvěry sem patří i krátkodobé vklady u obchodních bank nebo centrální banky.

Krátkodobé cenné papíry poskytují buď přímo ekonomické subjekty anebo využívají služeb specializovaných finančních institucí. Níže máme uvedený výčet některých krátkodobých úvěrů a cenných papírů z nichž některé si popíšeme v následujících kapitolách podrobněji.

(Rejnuš, 2016, s. 44)

- Kontokorentní úvěr
- Lombardní úvěr
- Spotřebitelský úvěr
- Investiční úvěr
- Eskontní úvěr
- Revolvingový úvěr
- Faktoring
- Krátkodobé termínované vklady
- Šek
- Směnka
- Dluhopisy
- Státní pokladní poukázka
- Depozitní certifikát
- Kolek
- Znamka (poštovní)
- Telefonní karty

Kapitálový trh

Stejně jako u peněžního trhu, tak i na kapitálovém se setkávají subjekty nabízející volné peněžní prostředky a poptávající volné peněžní prostředky. Hlavním rozdílem je pak časový charakter těchto operací, jelikož zde již dochází ke střednědobým obchodům, tedy do pěti let a dlouhodobým obchodům, tedy na více než pět let. V porovnání s nástroji na peněžním trhu jsou nástroje kapitálového trhu brány jako rizikovější, avšak zpravidla s vyššími výnosy. Výši výnosu ovlivňují nejen rizika, která se zvyšují s ohledem na délku uzavření investice, ale i velikost peněžního vkladu nebo oblast investování. V porovnání s krátkodobými úvěry bývají rovněž dlouhodobé zpravidla rozsáhlejší v ohledu potřeby, důvodu úvěru, a tedy objemnosti peněžních prostředků. (Rejnuš, 2016, s. 45)

Trh Dlouhodobých úvěrů a trh dlouhodobých cenných papírů

V oblasti dlouhodobých úvěrů zpravidla figurují jen obchodní banky nebo jiné finanční instituce. Z důvodu objemnosti úvěrů a časovému riziku bývá zpravidla ručeno nemovitostí

nebo jiným reálným majetkem. Mimo úvěrů bychom zde řadili i dlouhodobé vklady a investice. Trh cenných papírů ovšem velmi poměrově převažuje dlouhodobé úvěry hned z několika důvodů. Převoditelnost patří mezi velmi podstatný důvod, který vychází z faktu, že dlouhodobé úvěry nemohou být převedeny a obvykle se neodkupují. (Rejnuš, 2016, s. 45) Jistou možností by mohly být finanční instituce specializující se na forfaitingové služby, ovšem i v tomto případě přebírá velké riziko spojené právě s dlouhodobým úvěrem. Na rozdíl od úvěrů potom cenné papíry mají výhodu možnosti nakoupit velký počet, rovněž jako nakoupit cenné papíry u různých subjektů, a tak diverzifikovat vlastní portfolio a do jisté míry se chránit před riziky spojenými s dlouhodobým investováním. V předchozí podkapitole jsme konstatovali, že jedním z faktorů, podle kterých si především spotřebitelé vybírají investice, může být i náročnost pochopení konkrétního trhu nebo problematiky. Z praxe tedy můžeme usoudit, že spotřebitel může investovat i s minimálními znalosti nebo zájmem, rovněž také s poměrně nízkým rizikem, a to přes nepřímé investice. V zásadě prostřednictvím bankovní instituce nebo jiné licencované instituce formou podílových fondů, termínovaných vkladů nebo podobných služeb. Tyto formy investic mají relativně nízké riziko. Především proto, že tyto instituce využívají nejen služeb pojišťovnictví, ale rovněž pečlivě diverzifikují vlastní nebo klientovo spravované portfolio.

- Hypoteční úvěr
- Investiční úvěr
- Podnikatelský
- Dlouhodobé termínované vklady
- Finanční leasing
- Akcie
- Dluhopisy
- Obligace
- Podílové fondy

Trhy s cizími měnami

Relativně specifický je trh cizích měn. Zabývá pouze cizími měnami, ovšem je ho možné rozdělit na dvě podkategorie, které se od sebe značně liší.

Nejprve představíme menší Trh valutový, na které se provádí směna hotovosti v cizích měnách. Specifika toho trhu spočívají v obvykle spíše menších objemů peněžních transakcí. S tím souvisí i fakt, že se směnné kurzy různých provozoven mohou mírně lišit, ale v zásadě vychází z kurzů na devizovém trhu. (Rejnuš, 2016, s. 46)

Devizový trh je trhem specifickým bezhotovostní formou cizích měn. Zde obvykle figurují zástupci obchodních a centrálních bank společně se zástupci z investičních fondů. Ti provádí ve velkých objemech směnu, tudíž prodej konvertibilních měn, tedy měn takových,

kteřé jsou přijímány všude na světě. Mezi takové patří americký a australský dolar, euro, britská libra, japonský jen nebo i švýcarský frank. To má za následek tvorbu a ovlivňování kurzů. Spotřebitel se při kontaktu s tímto trhem pohybuje zpravidla na trhu valutovém. Dá se říci, že se může ocitnout i v dění devizového trhu v případě, že by investoval do akcií nebo investičních fondů společnosti nebo subjektu, jež na tomto trhu působí.

Trhy drahých kovů

Poslední kategorií základního členění finančního trhu tvoří trhy s drahými kovy. Mezi dlouhodobě nejvýznamnější považujeme trhy zlata, stříbra, platiny a palladia. Z historického pohledu je tento trh nejvíce stabilní. (Rejnuš, 2016, s. 46) Lze tedy konstatovat, že na konkrétním trhu se bude spotřebitel pohybovat spíše výjimečně, nebo v případech kdy se rozhodne investovat z dlouhodobého hlediska s cílem především ochránit hodnotu svého bohatství, nikoliv jeho zásadního zhodnocení.

1.2.3 Instituce a organizace působící na finančním trhu

Nyní již známe základní funkce finančního trhu a jeho základní rozdělení. Jelikož se zde zabýváme problematikou spotřebitele na finančním trhu, musíme si rovněž představit instituce a organizace, jež působí na trhu a které spotřebiteli mohou poskytovat žádané služby. V teoretické rovině se dají tyto instituce rozdělit na tři kategorie podle poskytovaných služeb.

- Finanční instituce nabízející investiční produkty a služby
- Finanční instituce nabízející neinvestiční produkty a služby
- Ostatní licencované instituce finančního systému

V praxi se ovšem tyto kategorie často prolínají. Mezi hlavní důvody patří fakt, že především banky disponují řadou licencí se širokou působností, jež jim dávají nárok vykonávat činnosti jak investičního, tak neinvestičního charakteru.

V praxi se dělí instituce, které zajišťují funkce finančního trhu obvykle do tří hlavních sektorů, přičemž samostatný čtvrtý sektor tvoří ostatní licencované subjekty, jež zde působí. (Rejnuš, 2016, s. 54)

Instituce bankovního sektoru

- Obchodní banky

Nebankovní instituce investičních služeb

- Nebankovní a spořitelní instituce
- Obchodníci s cennými papíry
- Burzy

Instituce sektoru pojišťovnictví

- Penzijní společnosti a fondy
- Pojišťovny
- Zajišťovny

Ostatní instituce působící na finančním trhu

- Instituce regulace a dohledu
- Ratingové agentury
- Garanční fondy
- Licencované profese fyzických osob a jiné

Nyní si postupně představíme konkrétní instituce působící na trhu společně s některými z poskytovaných služeb, které si podrobněji popíšeme v následující kapitole. (Rejnuš, 2016, s. 55) První skupinu zaujímají tedy instituce bankovního sektoru, který je v České republice dvoustupňový, což znamená, že centrální banka, tedy Česká národní banka, zajišťuje dohled nad obchodními neboli komerčními bankami. Ty dále poskytují svým klientům, nejen spotřebitelům, různé finanční služby. Mezi konkrétní služby patří vedení účtu, depozitní a úvěrové služby. Dále vedení bezhotovostního platebního styku a s ním spojené emitování bezhotovostních peněz, tedy převody a platby penězi na bankovních účtech a také vydávání a servis debetních a kreditních karet. Dále bychom sem zařadili i specifické bankovní produkty jako například emisi nových bankovních dluhopisů. (Rejnuš, 2016, s. 70)

Dříve jsme již konstatovali, že bankovní subjekty se dají považovat za nejuniverzálnější instituce na finančním trhu, protože se pohybují jak na kapitálovém, tak i peněžním trhu. S tím je spojená i široká nabídka jejich úvěrových produktů, které jsou pro banky prakticky nejvýznamnějším zdrojem peněžních příjmů, a které poskytují jak domácnostem, tak i podnikatelským subjektům nebo v rámci mezibankovního trhu. Pro spotřebitele jsou významné spíše krátkodobé spotřebitelské, osobní, kontokorentní a eskontní úvěry a z dlouhodobých pak hypoteční úvěry.

V bankovním sektoru v širším slova smyslu působí i nebankovní a úvěrní instituce jako spořitelny a úvěrní družstva, která zpravidla fungují na principu členství a poskytují svým členům depozitní a úvěrové služby, a to jak krátkodobého, tak dlouhodobého charakteru za obvykle výhodnějších podmínek než bankovní subjekty. (Rejnuš, 2016, s. 91)

Samostatnou skupinou poskytovatelů spotřebitelských úvěrů jsou nebankovní úvěrové instituce, které blíže musí získat oprávnění k činnosti od ČNB splněním podmínek v §10 SpotřÚ. Z toho vyplývá, že tyto instituce mohou úspěšně konkurovat běžným komerčním bankám ve směru výhodnějších podmínek, ovšem jsou omezovány zpravidla počtem členů nebo územní působností.

Druhou kategorií jsou nebankovní instituce investičních služeb. Působí zde různé instituce. V první řadě obchodníci s cennými papíry, které blíže upravuje §5, ZPKT. Jedná se tedy o společnosti, jež vykonávají řadu investičních činností na trhu cenných papírů. V případě menších společností, tzv. brokerských společností, ty mohou provádět tyto služby pouze na příkaz a účet klientů a v případě větších, tedy dealerských společností, jež mohou provádět obchody i nejen na účet klientů, ale rovněž na vlastní účet. Dále poskytují možnosti práce s klientským portfoliem jako například odkup daného investičního nástroje. (Rejnuš, 2016, s. 92) Dále zde působí investiční společnosti a fondy, jež poskytují také investiční služby, blíže například fondy kolektivního investování či podílové fondy. (Rejnuš, 2016, s. 93) Rovněž zde působí burzy, přičemž jejich podnikatelskou činností je zpravidla organizace trhu, tedy spravování obchodních příkazů a zabezpečení průběhu transakcí. (Rejnuš, 2016, s. 97)

Je důležité pochopit, že tyto instituce poskytují investiční služby nejen spotřebitelům, ale také jiným podnikatelským subjektům nebo bankám. Banky zde následně pracují s finančními prostředky, které jim byly poskytnuty klienty prostřednictvím depozitní služby. Posledním uceleným sektorem je pojišťovnictví. Zde působí penzijní společnosti a fondy, které poskytují služby jako penzijní spoření či doplňkové penzijní spoření. Tyto služby mají dlouhodobý charakter a mají za úkol shromažďovat postupné odkládání peněžních prostředků klientů za účelem jejich zhodnocení a pozdější vyplácení v penzi. Z tohoto důvodu nejčastěji společnosti investují do dlouhodobých investičních instrumentů, jako jsou například státní obligace, dluhopisy či investice v nemovitostech. (Rejnuš, 2016, s. 97) Dále zde působí především pojišťovny a zajišťovny. Pojišťovny poskytují především specializované služby, které mají za cíl zajišťovat klienty proti újmám. Mezi konkrétní pojistné objekty řadíme majetkové statky, újmy na zdraví nebo životu s přesně stanovenou hodnotou. Tyto služby jsou poskytovány za poplatek, jehož výše je ovlivněna zejména příslušnými riziky. Mezi konkrétní příklady pojištění můžeme zmínit pojištění domácnosti, havarijní, úrazové, odpovědnosti. Za zmínku stojí i zajišťovny, které jsou specializované instituce zajišťující konkrétní pojišťovny, což znamená, že v případě peněžně objemného pojistného plnění se tato povinnost rozdělí na více institucí. (Rejnuš, 2016, s. 106)

Poslední složkou institucí a subjektů působících na finančním trhu jsou ostatní subjekty, organizace a orgány dohledu. Předně se jedná o instituce regulace a dohledu, tedy Česká národní banka, jež zde působí ze zákona a zajišťuje měnovou politiku s hlavním cílem –

cílováním inflace. Dále také licencované profese fyzických osob, které mohou vypomáhat státním orgánům. Rovněž zde působí nebankovní faktoringové, forfaitingové společnosti nebo společnosti organizující neregulované trhy. Souvislou větší skupinou jsou také instituce poskytující platební služby a vydávání elektronických peněz. Ty blíže specifikuje ZOPs. Instituce tohoto sektoru jsou podle (§5 ZOPs) *jak banky tuzemské a zahraniční, spořitelny a úvěrní družstva, instituce elektronických peněz, tuzemské a zahraniční a vydavatelé malého rozsahu, platební instituce tuzemské a zahraniční a také poskytovatelé platebních služeb malého rozsahu*. Tyto instituce zprostředkovávají *vložení a výběr hotovosti na platební účet, dále převod a příjem skrze účet a platební transakce přes elektronickou komunikaci*. (§3 ZOPs) Z toho vyplývá, že tento zákon umožňuje podnikat v oblasti platebních služeb i jiným subjektům než tradičním zejména bankám, spořitelnám a úvěrním družstvům, tedy hlavně nebankovním poskytovatelům spotřebitelských úvěrů.

1.2.4 Vybrané finanční služby

Podnikatelské subjekty a instituce jsme si již představili v předchozí kapitole. Společně s nimi jsme si jmenovali některé ze základních finančních služeb. Víme tedy, že tyto služby nejsou cíleny pouze na spotřebitele, ale také na firmy či jiné bankovní subjekty. Proto si nyní představíme obvyklé finanční služby, které jsou poskytovány především spotřebitelům a které jsou důležité pro naši problematiku. Zpravidla platí, že podmínky daného poskytovatele finančních služeb nesmí být v rozporu s obecnými obchodními podmínkami, dále také s dobrými mravy a veřejným pořádkem.

V první řadě bankovní subjekty, které poskytují klientům díky vlastněným licencím nejvíce různorodých finančních služeb, zprostředkovávají služby spojené se založením a vedením běžného bankovního, tedy platebního účtu, jako pak následné služby platebního styku. *Základní platební účet zprostředkovává služby vložení a výběr hotovosti, úhradu a převod peněžních prostředků přes platební kartu, příkaz k úhradě nebo trvalý příkaz. Dále vydání a správu debetní karty, rovněž jako možnost ovládat účet přes internet*. (§212, ZOPs) Na tento běžný účet vedený v českých korunách má nárok každá osoba, jež legálně pobývá v České republice. Na požádání banka, nejdéle do deseti pracovních dnů, předloží návrh podmínek klientovi, který má následně pět pracovních dní na rozmyšlenou a v případně souhlasu banka uzavře s klientem smlouvu o základním platebním účtu. Odmítnou klienta nebo

vypovědět mu aktivní smlouvu může banka jen za podmínek uvedených v §210 a §215, ZOPs, tedy:

- klient vypověděl v posledních dvanácti měsících aktivní smlouvu o základním platebním styku,
- klient je majitel platebního účtu v České republice vedeným jiným poskytovatelem,
- klient neprovedl za posledních dvacet čtyři měsíců žádnou platební akci,
- klient opakovaně odmítá změnu smlouvy o základním platebním účtu.

Běžně dále banky poskytují směnu valut a poradenské služby. V návaznosti na debetní kartu, kterou má klient ke svému platebnímu účtu, poskytují banky i služby debetních nebo charge karet. Prostřednictvím těchto karet má klient přístup ke kontokorentním službám a jejich poskytování nesmí sebou vázat dodatečné poplatky nebo blokáce.

Kromě kontokorentního úvěru poskytují banky i další úvěry. Především se jedná o spotřebitelské úvěry, jež jsou spíše krátkodobého až střednědobého charakteru s předem určeným účelem a osobní úvěry, které naopak nemají předem určený účel. (Rejnuš, 2016, s. 73) Běžně také banky poskytují i revolvingové spotřebitelské úvěry, jež může klient čerpat opakovaně. Úvěry dlouhodobého charakteru a zpravidla i většího peněžního objemu jsou hypoteční úvěry. Takto značíme opět ty, jež mají dopředu stanovený účel. Ten je zpravidla výstavba, rekonstrukce nebo koupě nemovitosti. Naopak úvěr dlouhodobý, ale bez udání účelu označujeme jako americkou hypotéku. Za oba tyto úvěry klient musí ručit nemovitostí. (Rejnuš, 2016, s. 79) Úvěrové služby poskytují kromě bank i úvěrové společnosti nebo úvěrní družstva, avšak tyto instituce poskytují zpravidla jen spotřebitelské, osobní úvěry. Ovšem hypoteční úvěry smí poskytovat pouze banky. Obvykle klient platí za zprostředkování úvěrových služeb nejen nákladové úroky, ale také ostatní poplatky. Tyto náklady se pro zjednodušení zahrnují do RPSN, tedy roční procentní sazba nákladů podle § 133 a 134, SpotřÚ. Kromě již představených úvěrových služeb banky a specializované leasingové společnosti poskytují leasingové služby, pro spotřebitele důležitý produkt finanční leasing. Tento produkt funguje na principu, kdy prostředník, tedy banka či leasingová společnost, koupí například auto a spotřebitel tento majetek může využívat a splácí dohodnuté splátky, přičemž na konci platnosti leasingové smlouvy odkoupí toto auto, či jiný majetek za zůstatkovou cenu a stává se majitelem. (Rejnuš, 2016, s. 82) Stále větší

oblibu u spotřebitelů však získává i operativní leasing. V případě úvěrových služeb je spotřebitel mimo jiné ze zákona chráněn před placením neúměrných poplatků při požadování dřívějšího splacení úvěru podle § 117, SpotřÚ. Poslední velký segment služeb, které poskytují jak bankovní subjekty, tak také specializované investiční instituce, je segment investičních služeb. Banky poskytují investiční služby zpravidla ve formě produktů krátkodobých nebo dlouhodobých termínovaných vkladů. Tyto produkty mají předem stanovenou výši úroku, která plyne pro klienta, ovšem cíl investice si volí banka. Banka je zde pouhým zprostředkovatelem. Ostatní investiční společnosti se obvykle specializují na určitý segment investic. Dříve jsme již zmínili tzv. brokerské a dealerské společnosti, které se specializují na investice na trhu cenných papírů a provádí operace buď na účet a příkaz klienta, nebo na vlastní účet a dávají možnost klientům investovat podle vlastního rozhodnutí. Dále společnosti specializující se na fondy, přičemž zpravidla poskytují klientům možnosti výběru produktů dané investice, například podle výnosovosti a rizikovosti v rámci kolektivního investování nebo fondů vedených společností samotnou. Další specializované služby poskytují stavební spořitelny, které poskytují produkty zpravidla dlouhodobého spoření. Zejména se jedná o produkty stavebního, spoření, příp. na ně navazující úvěrové služby jako je úvěr ze stavebního spoření či překlenovací úvěr. Tyto služby a jejich zprostředkovatelé nesmí s těmito svěřenými prostředky provádět riskantní investice, čímž často nemají vysokou výnosovost, skrze investice do obligací či státních dluhopisů. Velký segment finančního trhu zaujímají taktéž pojišťovny, jejichž produkty můžeme základně rozdělit na životní a neživotní.

Životní pojištění

- Životní pojištění
- Doplnková pojištění úrazu nebo nemoci
- Pojištění pro případ smrti
- Pojištění pro případ dožití

Obnosové pojištění

- Životní pojištění
- Úrazové pojištění

Neživotní pojištění

- Pojištění úrazu a nemoci
- Pojištění motorových vozidel
- Námořní a dopravní pojištění
- Letecké pojištění
- Pojištění proti požáru a jiným majetkovým škodám
- Pojištění odpovědnosti za újmu
- Pojištění úvěru a záruky
- Souhrnné neživotní pojištění

Škodové pojištění

- Pojištění majetku
- Pojištění vozidel
- Pojištění domácnosti

Povinné pojištění

- Zdravotní pojištění
- Sociální pojištění

Dobrovolné pojištění

- Pojištění vozidel
- Pojištění domácnosti
- Cestovní pojištění
- Pojištění odpovědnosti

Obvykle klient platí poplatek – pojistné měsíčně nebo ročně za zprostředkovávání těchto produktů a v případě pojistné události je mu vyplacena pojistná částka vyčíslená na základě pojistné smlouvy. Poslední velkou skupinou podnikatelských subjektů jsou směnárny a instituce poskytující směnářenské služby, tedy především výměnu hotovostních valut. Banky rovněž poskytují směnu valut i deviz. Nedochozí u nich ovšem zpravidla ke zneužívání neznalosti spotřebitelů. Dále se budeme bavit zejména o nebankovních institucích, tzv. nebankovních směnárnách. Z důvodu poměrně častého zneužívání intrik přes kurzovní lístek, především v odvětví cestovního ruchu. Zákon upravuje jeho náležitosti následovně. Kurzovní lístek musí mít označení kurzovního lístku, dále musí obsahovat název obchodní firmy, popřípadě i identifikační údaje provozovatele s číslem identifikační osoby. Označení měn, ve kterých směnu zprostředkovává, musí být přehledné stejně jako i údaje o směnných kurzech na základě, kterých je možno měnit valuty, taktéž jako výši dodatečných poplatků, které si provozovna účtuje za provedení akce. (§11, ZOSč) Po provedení transakce je taktéž povinnost předat doklad, formou účtenky, stvrzenky nebo jiné, o provedené platbě obsahující výši měn, směnný kurz, úplatu a datum. (§13 a 14, ZOSč).

Z popisu vybraných finančních služeb poskytovaných institucemi na finančním trhu, se kterými se může spotřebitel nejčastěji setkat, zcela jasně vyplývá, že banky jsou díky univerzální licenci nejvšestrannější subjekty. Tomuto stavu napomáhá i trend, kdy banky zakládají mateřské společnosti ve formách spořitelen, pojišťoven nebo leasingových, faktoringových či forfaitingových společností. Rovněž také platí, že banky poskytují především v investiční sféře produkty takového charakteru, které nevyžadují po spotřebiteli žádné znalosti v oblasti investování a nesou s sebou poměrně nízké riziko.

1.3 Přístupy k ochraně spotřebitele

Nyní již známe prostředí instituce a produkty mezi kterými se budeme pohybovat v naší problematice. Dále si v rámci ochrany spotřebitele představíme některé české zákony, ze

kterých nejčastěji v ochraně spotřebitele můžeme čerpat, rovněž jako konkrétní směrnice Evropského parlamentu, které měly vliv na konkrétní úpravy českých norem. V rámci rozboru naší problematiky se pohybujeme v občansko-právních vztazích, které popisuje především OZ a ZOPs ale také ZOsp. Jak jsme již zmínili, některé směrnice Evropského parlamentu a Evropské rady měly značný vliv na úpravu ochrany spotřebitele nejen v českém právu, ale ve všech vnitrostátních úpravách členských států Evropské unie. Především se jedná o směrnice 2005/29/ES¹, 2011/83/ES², 2008/52/ES³.

Ve spotřebitelských sporech se můžeme setkat s pojmy, které mají zákonem jasně vytyčené mantinely, či naopak s koncepty, které nejsou nebo se takřka nedají právně přesně definovat a musí se vždy stanovit, či s nimi specificky pracovat. Obvykle se můžeme setkat s pojmy a principy, které si představíme níže.

1.3.1 Odborná péče

Pojem odborná péče, nebo také profesionální péče, nemá přesně vyhrazenou definici. Obecně se chápe tak, že na poskytování zejména finančních služeb v oblastech pojišťovnictví, investičních služeb a jiných služeb na kapitálovém trhu, je třeba projít jistým studiem, zaškolením či jinou kvalifikační formou, kterou se dá prokázat dosažení potřebného stupně odpornosti a kompetentnosti v oboru ve věci potřebné. (§14b, OZ) Prokazování odbornosti je důležité, jelikož to může mít vliv na chování osob a jejich důvěru. Pokud se tedy osoba vědomě veřejně přizná k této odbornosti, musí v poskytované službě pracovat a poskytovat veškeré profesionální služby, které jsou onou profesí poskytovány. (Pokorná a kolektiv, 2017, s. 9) Pokud však osoba není schopna poskytnout tuto péči či ji vědomě neposkytne, může být uplatněna i domněnka z nedbalosti, přičemž vzniklá škoda jde k tíži poskytovatele, protože vědomé přiznání klamu je v rozporu s dobrými mravy.

¹ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a o změně směrnice Rady 84/450/EHS, směrnic Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004

² Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES

³ směrnice Evropské parlamentu a Rady 2008/52/ES ze dne 21. května 2008 o některých aspektech mediace v občanských a obchodních věcech

V oblasti finančního trhu musí subjekty poskytující finanční služby prokazovat svou odbornost maturitním vysvědčením z oboru nebo dokladem o vyšším dosaženém vzdělání (§ 14b, OZ) nebo odbornými zkouškami, (tzv. zkoušky odborné způsobilosti), které zpravidla vytváří ČNB ve spolupráci s Ministerstvem financí. Odbornostní zkoušky mohou s potřebným povolením ČNB provádět i jiné, například vzdělávací, subjekty. Z toho vyplývá, že pro možnost poskytovat služby poradenské, investiční, úvěrové, pojišťovací a další je nutné složit zkoušky odbornosti. V případě, kdy podnikatel poskytuje tyto služby bez odborného vzdělání a vznikne škoda, tak tato škoda jde rovněž k jeho tíži, stejně jako vědomé klamání a nedbalost, přičemž bychom zde mohli hovořit dokonce i o vědomém úmyslu poskytovat služby, na které nemá podnikatel oprávnění.

1.3.2 Dobré mravy

Dalším z neurčitých pojmů, které není možné v základu přesně definovat, je pojem dobré mravy. Obecně se však dá chápat jako samostatný soubor norem a pravidel, které se mohou lišit na základě situace a konkrétního zákonného odkazu. (§ 545, OZ) Taktéž mohou být dobré mravy silně ovlivněny přítomnou kulturou, tradicí, případně náboženstvím. Posouzení vlivu dobrých mravů má na starost soudce konkrétního líčení. (Vítová, Etlíková, 2017, s. 68) Z toho plyne, že principem dobrých mravů je spíše zmírňování tvrdého práva v rámci pravidel slušnosti. Taktéž rozpor s dobrými mravy netvoří vždy absolutní neplatnost, ale spíše relativní, přičemž bývá zpravidla součástí dalších nedodržených zásad.

1.3.3 Princip dobré víry

Samotná dobrá víra, je těžko specifikovatelný pojem, který bychom charakterizovali jako psychickou kategorii a mohli bychom jej rozdělit na základní dvě části, a to na objektivní a subjektivní. (Hendrych a kolektiv, 2009, s. 151) Objektivní dobrá víra (a dobré mravy) sdílí společný zájem nalézt pravdu a spravedlnost z prověřovaného právního vztahu rovněž jako dodržení zásad slušnosti, poctivého chování, férovosti a morálních zákonů vůči všem stranám. (OZ, § 7) Naproti tomu subjektivní dobrá víra může být ovlivněná především vlastními nebo skupinovými cíli a zájmy, které můžou mít za cíl minimalizaci škod, nebo i vědomé jednání bez odborné péče. Toto jednání by bylo již hraniční se špatnou vírou, které je v hrubém rozporu s tímto principem. (OZ, § 6) Z toho vyplývá, že každý člověk by měl

jednat v zájmu a souladu s dobrými mravy a s objektivní dobrou vírou, tedy v zásadách slušnosti a férovosti tak, aby svým vědomým jednáním nepůsobil druhé straně újmu v rámci klamu a podvádění. S tím souvisí i subjektivní rovina dobré, respektive špatné víry a člověk by neměl jednat čistě ve vlastním nebo skupinovém zájmu, ale v zájmu obecné spravedlnosti.

1.3.4 Princip poctivého obchodního styku

Tento, opět dosti neurčitý pojem, úzce souvisí s principem dobré víry. Specifické na něm je, že platí zpravidla u vztahů s podnikateli, tudíž na spotřebitelsko-podnikatelské vztahy, kde minimálně jedna strana je podnikatelský subjekt. Podle této zásady by měl každý subjekt jednat poctivě a v souladu s dobrou vírou. Rovněž klade důraz na nezneužívání postavení při prosazování svých zájmů v krajních až krajně nepoctivých, či dokonce protiprávních jednání. (§ 6 a 7, OZ) Přičemž *zjevné zneužití práva nepožívá právní ochrany*. (§ 8, OZ) Z popisu principu je důležité klást důraz na nezneužívání postavení v rámci spotřebitelsko-podnikatelských vztahů. Nejen postavení často podnikatelské subjekty zneužívají. Rovněž zneužívají i neznalosti spotřebitele, a to v rámci vlastního obohacení. Zásadní tedy je, že jednání na hraně a vědomé zneužití práva ve vlastní prospěch, tedy uvedení druhé strany v zásadní nepospěch či nevýhodu, nemá právní ochranu.

1.3.5 Veřejný pořádek

Při ochraně spotřebitele se můžeme setkat s uplatněním pojmu veřejného pořádku, který však nemá opět nikde přesnou definici. V zásadě se však dá uvést, že veřejný pořádek se často spojuje s dobrými mravy a dobrou vírou, především v případech obchodního styku, rovněž jako možnost osob uzavírat jakákoliv smluvní ujednání v mezích zákona, pokud právě ty podmínky neporušují dobré mravy, veřejný pořádek v závislosti na postavení osob jednání. (§1, OZ) Dále se obvykle také jedná o případy, které vznikají na místech veřejných a veřejně přístupných nebo jiných konfliktech s veřejnými činiteli a osobami vykonávající úřední pravomoci. Podobně jako u dobré víry může být právní jednání shledáno za neplatné, pokud se přičí dobrým mravům a narušuje veřejný pořádek. (§588, OZ) Při aplikaci veřejného pořádku v ochraně spotřebitele shledáváme tento princip spíše jako měřítko intenzity činění podnikatelského subjektu. (Vítová, Etlíková, 2017, s. 69) Například u obchodních praktik, které si představíme později, posuzujeme, zda je jednání podnikatele

ještě v pořádku, nebo svou intenzitou už porušuje veřejný pořádek a stává se nekalým jednáním. Je tedy zřejmé, že tímto principem se snažíme stanovit jakýsi poměr mezi objektivním a subjektivním veřejným pořádkem.

1.3.6 Komunitární právo

Jelikož je Česká republika členem Evropské unie, musíme při řešení spotřebitelských procesů brát v úvahu kromě vnitrostátních právních úprav také směrnice Evropského parlamentu, taktéž známé jako přeshraniční úpravy. Rovněž také Komunitární právo zahrnuje základní smlouvy Evropského společenství a Evropské unie a také další základní dokumenty, jako Evropská ústava. (Hendrych a kolektiv, 2009, s. 341) Ty mají různé právní síly, avšak ty, jenž vychází z výše uvedených právních pramenů, řadíme do primárních pramenů. Ostatní vycházející z dalších mezinárodních smluv řadíme do sekundárního práva, jež zpravidla vychází z primárního. V naší problematice nejčastěji pracujeme se směrnicemi, které jsou vždy transponovány, tedy převedeny do našeho vnitrostátního práva v odpovídající národní úpravě.

1.3.7 Dozor nad ochranou spotřebitele

V rámci ochrany spotřebitele si jmenujeme i konkrétní dozorčí orgány, které v česku v této oblasti působí. Konkrétní orgány mají zpravidla dozor nad ochranou spotřebitele a kontrolou jednání podnikatelů ve vztazích se spotřebiteli v oblasti vlastního působení. Dozorčí činnost tedy vykonávají:

- Česká obchodní inspekce
- Státní zemědělská a potravinářská inspekce
- Krajské hygienické stanice
- Státní veterinární správa, krajské veterinární stanice a Městská veterinární stanice v Praze
- Obecní živnostenské úřady
- Český úřad pro zkoušení zbraní a střeliva
- Česká národní banka
- Státní ústav pro kontrolu léčiv

- Správní úřady podle zákona o regulaci reklamy
- Energetický regulační úřad
- Český telekomunikační úřad
- Úřad pro ochranu osobních údajů
- Celní úřady
- Orgány stanovené zvláštními právními předpisy u profesí vykonávaných členem profesní komory s povinným členstvím

(Moravec, Pastorčák a kolektiv, 2019, s. 223)

Pro nás konkrétně bude nejdůležitější ČNB, která vede dohled nad ochranou spotřebitele na finančních trzích. Ta sleduje nejen dodržování právních předpisů subjekty podnikajícími v tomto segmentu, ale také možný výskyt nekalých, klamavých či agresivních obchodních praktik ze strany podnikatelů na finančním trhu. Kromě dohledu také komunikuje s evropskými orgány, které mají taktéž za úkol správu finančního sektoru. ČNB také uděluje potřebná povolení k provozu ve finančním segmentu, jak již bylo uvedeno výše. Taktéž jako ostatní dozorčí orgány má i ČNB právo vydávat závazné nařízení a pokyny, rovněž jako uvalovat restrikce a pokuty podnikům až do výše 50 milionů korun, pokud poruší státní předpisy či se jinak proviní vůči spotřebiteli. Na finančním trhu sleduje zejména banky, pojišťovny a zajišťovny, úvěrové a investiční společnosti, firmy provozující směnečné služby a další, které jsme si představili v kapitolách popisující finanční trh.

1.4 Smlouva o finanční službě

V předešlých kapitolách jsme si představili vybrané konkrétní finanční služby, se kterými se nejčastěji bude spotřebitel setkávat. Platí, že ke každé finanční službě musí být uzavřena smlouva. Za spotřebitelskou smlouvu o finanční službě tedy považujeme každou smlouvu podle §1841, OZ, jež je na:

- úvěrové služby,
- platební služby,
- bankovní služby,
- pojistné služby,
- smlouvy týkající se penzijního připojištění,
- směnu měn,

- vydávání elektronických peněz,
- investiční služby,
- obchod s investičními nástroji.

(Moravec, Pastorčák, 2019, s. 121)

Taktéž platí, že na smlouvu o finanční službě platí stejná práva a povinnosti, které z ní plynou i pokud byla sjednána jen prostřednictvím komunikace na dálku. Jestliže je uzavřena nová dohoda v návaznosti na již platnou dohodu týkající se některé z uvedených finančních služeb platí, že i tato nová smlouva je smlouvou o finanční službě. Pokud od uzavření původní smlouvy neuplynulo více jak jeden rok je možné u nového kontraktu využít obdobná ustanovení, pokud sdílí obdobnou povahu. (Moravec, Pastorčák, 2019, s. 122)

1.4.1 Uzavírání smluv

Jak jsme již uvedli, pro každou finanční službu musí být uzavřena spotřebitelská smlouva. Při uzavírání smluv o finančních službách je třeba dodržet několik důležitých postupů a pravidel, které si představíme v následujících kapitolách. Tyto stanovené normy jsou zde především pro ochranu spotřebitele a je nutné je dodržet proto, aby byly smlouvy uznány za platné. Obecné nároky na platnost sdílí společně všechny smlouvy. Ovšem některé formy sjednávání, například mimo obvyklou provozovnu, nebo další specifické příležitosti, jsou doplněny o další ochranné složky. Jak jsme si již dříve zmínili, dozor nad finančním trhem a ochranou spotřebitele na finančním trhu má na starost ČNB. Z čehož vyplývá, že všechny podniky, které chtějí poskytovat finanční služby, musí dodržovat podmínky provozu stanovené ČNB, přičemž po jejich splnění a prověření jim je udělena licence na provoz požadovaných služeb v konkrétní oblasti.

- Přijímání vkladů od veřejnosti
- Směnárenská činnost
- Investiční služby
- Kolektivní investování
- Pojišťovnické služby
- Služby spořicího charakteru

(ČNB)

1.4.2 Informační povinnost smluv

V této kapitole si představíme informace, jež je povinen podnikatel vždy sdělit spotřebiteli nikoli jen pro platnost smlouvy, ale rovněž pro dodržení poctivého obchodního styku. Tyto podmínky vycházejí ze směrnice 2011/83/ES⁴, která je do českého práva upravená v OZ a ZOSp. Tyto informace bychom mohli jinak pojmenovat jako základní náležitosti nebo obecná ustanovení smluv:

- informace spojené s totožností podnikatele,
- informace spojené s výrobkem či službou,
- informace týkající se ceny a formy placení,
- informace o řešení vadného plnění,
- informace o možnosti odstoupení a řešení sporů.

(Moravec, Pastorčák, 2019, s. 102)

V prvé řadě je podnikatel povinen sdělit informace z dostupných registrů, tedy jméno a příjmení podnikatele nebo název a adresu společnosti, telefonní číslo a v případě využívání elektronické komunikace také spojení pro tuto komunikaci či jiný prokazatelný údaj totožnosti. Dále by měl podnikatel spotřebiteli výslovně sdělit i uvést ve smlouvě hlavní zájem podnikatelské činnosti a dozorčí orgány státní správy, pod kterou jeho podnikání náleží. Mezi informace spojené s výrobkem či službou řadíme řádné označení produktu a popis jeho vlastností, či popis plnění ze služby. Dále pak veškeré informace spojené s cenou či tvorbou ceny. V případě, kdy probíhá telefonická komunikace, musí hned začátkem takové komunikace podnikatel upozornit spotřebitele na případné odlišnosti ceny hovoru od základního tarifu. (Moravec, Pastorčák, 2019, s. 102) Společně s identifikačními informacemi musí podnikatel sdělit, jakým jazykem bude probíhat komunikace v průběhu plnění. V případě, kdy cenu nelze odhadnout dopředu, musí podnikatel seznámit spotřebitele s postupem jejího výpočtu pro možnost samo kalkulace. Společně s postupem musí být spotřebitel seznámen s dodatečnými poplatky a daněmi a formou jejich úhrady v

⁴ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES

případě, kdy tuto činnost nezahrnuje plnění smlouvy. Dále, jsou-li obsahem plnění smluvních závazků i úroky, zpravidla u úvěrových služeb, je třeba přesné vymezení, a to jejich výši a časové upřesnění. Pokud tyto náležitosti nejsou specifikovány, *platí obvyklé roční úroky, případné úroky z úroků ve výši stanovených právními normami, nebo obchodních úvěrů poskytovaných bankami v místě sídla či bydliště dlužné strany v době sjednání dohody ve měně stejné jako hlavní závazek.* (§1802, OZ) To platí tedy na spotřebitelské smlouvy, jež jsou sjednány na úvěrové či investiční služby ve kterých zpravidla bývají úroky věcí plnění. Pokud služba obsahuje obvyklá nebo výjimečná rizika, specificky určité investiční služby, je nutné, aby byl s nimi spotřebitel seznámen, stejně jako možnosti vady produktů nebo vadného plnění. (Moravec, Pastorčák, 2019, s. 104) Podnikatel musí taktéž spotřebitele seznámit s podmínkami, za kterých lze odstoupit od smlouvy, v jiném případě představit možné pokuty plynoucí z odstoupení nebo neplnění ujednaných závazků. V případě, že podnikatel obvykle využívá smluvní doložky, je třeba seznámit spotřebitele s principem jejich platnosti a pokud subjekt vychází z jiných než českých pramenů práva, musí označit členský stát EU, z jehož právního řádu čerpá. Dále spotřebitel musí být seznámen s možnostmi řešení stížností případně mimosoudního řízení s označením konkrétních institucí, jež řeší toto řízení. (§14, ZO Sp) V našem případě by podnikatel označil kancelář finančního arbitra, kterou si představíme v pozdějších kapitolách.

1.4.3 Smlouvy uzavírané adhezním způsobem

Adhezní smlouvy jsou typ dohod, při kterých nedochází k ujednání zúčastněných stran. To znamená, že smluvní strany spolu nejednají o právech a povinnostech, neboť tyto jsou danou smlouvou již předdefinovány. Tyto smlouvy jsou využívány jak v běžném personálním kontaktu, tak při komunikaci na dálku. V tomto případě jedna strana, zpravidla ta silnější, tzn. podnikatel nebo velká finanční společnost předkládá hotový obsah smluvního spisu slabší straně, tedy spotřebiteli, který má možnost pouze přijmout nebo odmítnout. (§ 1798, OZ) Tento typ smluv, jímž se lidově říká "ber nebo nech být", se využívá obvykle v odvětvích, které poskytují energetické, bankovní nebo pojišťovnické služby. Tyto obvykle velké společnosti mají široké portfolio služeb, a proto využívají tyto velmi standardizované smlouvy nebo smluvní formuláře. Tento typ smluv je využíván především z racionálních důvodů jako úspora času a tedy i finančních prostředků. Přestože zde dochází

k tomu, že dominantní strana v podstatě "vnutí" vlastní požadavky straně slabší, nejedná se zde o porušení zákonných norem, jelikož ty jsou upraveny následovně. Za adhezni smlouvu je považována ta, jejíž základní podmínky byly sepsány podle nároků pouze jedné ze smluvních stran a druhá neměla možnosti či nárok tyto skutečnosti změnit. Za smlouvy jsou považovány i ty, jež jsou uzavřeny tzv. smluvním formulářem, nebo podobným nástrojem používaným v obchodním styku. Adhezni smlouvy mohou obsahovat i doložky k uzavřené smlouvě, tedy dodatečné dokumenty rozšiřující podmínky působnost či jiné prvky smlouvy. Tyto doložky jsou platné pouze, pokud s jejich obsahem byla slabší strana seznámena v dostatečném předstihu a souhlasí s nimi. Text smluvních doložek musí být srozumitelný a jednoznačný, musí být možno jej přečíst a porozumět textu bez zvláštních obtíží osobou průměrného intelektu. (§ 1799 a 1800, OZ) Dále nesmí působit slabší straně újmu nebo ji nově uvádět do značně nevýhodné pozice, pokud k tomu nemá dominantně postavený subjekt racionální či další zvlášť závažné důvody. (§ 1800, OZ) Pokud by se totiž doložka dopustila tohoto kroku bez potřebných vysvětlení, mohlo by to vést k její neplatnosti. Z toho vyplývá, že tyto standardizované smlouvy mají jasné mantinely. Jejich výhodou je také to, že k nim je v podstatě přístup kdykoliv formou internetových webů.

1.4.4 Smlouvy uzavírané na dálku

Při komunikaci na dálku může podnikatel i spotřebitel využít různé druhy komunikačních kanálů. Ovšem pro sjednání spotřebitelských smluv OZ vymezuje především dva, a to telefonický a ostatní prostředky elektronické komunikace. Do elektronické komunikace bychom zařadili služby internetu jako email, internetové weby či elektronickou poštu. Při použití jakéhokoliv nástroje komunikačního styku je podnikatel povinen sdělit základní informace, které jsme si blíže popsali v základních náležitostech a ustanovení smluv. V případě, kdy komunikační kanál nedává možnost tyto informace předat, je podnikatel povinen zaslat tyto údaje, ihned nebo neprodleně do začátku doby plnění smlouvy jinou formou. Dále při telefonickém spojení je povinen sdělit základní identifikační údaje a účel hovoru ihned na začátku hovoru. (Moravec, Pastorčák a kolektiv, 2019, s. 109)

Pokud podnikatel zvolí pro komunikaci jiné elektronické prostředky, musí zajistit jejich úschovu formou online uložení či jiné služby tak, aby k němu měl spotřebitel jednoduchý přístup. Spotřebitel má možnost tuto formu i jiný podnikatelem zvolený komunikační nástroj odmítnout a žádat o zvolení jiného komunikačního prostředku. Díky využití

internetu a webových stránek může spotřebitel vybrat některý produkt z nabídky podnikatele a učinit objednávku. V tomto případě je možné uzavřít smlouvu formou objednávky, přičemž odesláním objednávky spotřebitel souhlasil s jemu předem představenými požadavky. Podnikatel je pak povinen neprodleně potvrdit přijetí objednávky. Takto mohou být například uzavírány služby krátkodobých termínovaných vkladů a dalších služeb přes internetové portály bankovních subjektů.

I touto formou musí podnikatelé dodržovat kodexy a zásady slušného chování a postupy řešení problémů ve vztahu ke spotřebiteli. Rovněž také platí, že spotřebitel má nárok obdržet smluvní podmínky v textové podobě kdykoliv v průběhu platnosti smlouvy.

1.4.5 Smlouvy uzavírané mimo obvyklou provozovnu

Další kategorií je uzavírání smluv mimo obvyklou provozovnu. Jelikož sídlo má každý podnikatel, je dobré si v první řadě definovat, co je to provozovna neboli sídlo. *Za provozovnu se považuje místo, kde je obvykle uskutečňovaná podnikatelská činnost. Provozovna musí být trvale a zvenčí viditelně označena.* (§ 17, ŽZ) Z toho chápeme, že provozovna přebírá i prvky označení firmy, především tedy jméno firmy a pověřených osob, adresu a předmět podnikání. K sjednání smlouvy mimo obvyklou provozovnu zpravidla dochází při podomním prodeji, návštěvě na pracovišti nebo také ve veřejných prostorech. Za smlouvu uzavřenou mimo obvyklou provozovnu by byla považována i taková smlouva, jež byla uzavřena v provozovně, ale předcházela jí komunikace podnikatele se spotřebitelem mimo tyto prostory. (Moravec, Pastorčák a kolektiv, 2019, s. 114)

Rovněž jako u běžného uzavírání smluv je podnikatel povinen předložit písemnou formou základních náležitostí smlouvy, pokud se v předstihu s osobou nedomluvil jinak. (Moravec, Pastorčák a kolektiv, 2019, s. 110) V případech uzavírání smluv mimo obvyklou provozovnu může mít podnikatel značnou výhodu. Zpravidla mezi tyto výhody řadíme moment překvapení a jistý "nátlak" ať už psychický nebo časový. Dále podnikatelé mohou zneužívat spotřebitelovu neznalost, rovněž jako nemožnost srovnání či ověření informací, jež jsou mu v aktuální chvíli předkládány. I kvůli těmto důvodům má spotřebitel ze zákona možnost na odstoupení od dohody ve lhůtě 14 dnů od sjednání smlouvy. (OZ, § 1828) (ŽZ, § 17)

1.4.6 Identifikace

Jak již bylo zmíněno v obecných ustanoveních výše, tak podnikatel sděluje svoje identifikační znaky spotřebiteli prostřednictvím smlouvy, která je vždy obsahuje. Rovněž také zákon ukládá podnikatelským subjektům povinnost identifikovat svoje klienty. Tuto funkci zastává tzv. povinná osoba, již může být jedna z úvěrových institucí jako banka, úvěrní družstvo, nebo jiný finanční subjekt. Dále osoby pracující s investičními nástroji, osoby vykonávající s povolením ČNB řadu finančních služeb, mimo jiné i obchodníci s investičními majetky, rovněž jako podnikatelé obchodující s virtuálními aktivy. (§2, AML) Všechny tyto subjekty jsou povinny provádět identifikaci nebo přenést zmocnění z příslušníka statutárního orgánu společnosti na pověřenou osobu a tedy na něj delegovat povinnosti a činnosti spojené s identifikací klientů. Nutnost identifikace klienta vzniká nejpozději tehdy, kdy klient provede transakci větší než 1000 EUR, to je zhruba 24 500 korun⁵, rovněž také v případě, kdy učiní podezřelou transakci, jako i vyplacení zrušené vkladní knížky na jiného doručitele, než je zřizovatel. Dále je nutnost klienta identifikovat při vzniku obchodních vztahů jako nákup památek a kulturních děl nebo zboží bez dokladu nabytí. (§7, AML). Z uvedeného vyplývá, že kontrola klienta, v našem případě spotřebitele, bude provedena po navázání některého z výše uvedených obchodních vztahů nebo provedením transakce překračující 1000 EUR. Následná identifikace probíhá dvojí formou. První formou je převzetí informací, které již dříve klient poskytl jiné úvěrové či finanční společnosti. Následně musí povinná osoba obstarat kopie příslušných dokladů týkající se klientovi totožnosti, účelů transakcí a zprávách o obchodním vztahu. Společně s těmito informacemi o klientovi si musí povinná osoba obstarat doklady o totožnosti majitele instituce, od kterého převzala konkrétní informace o spotřebiteli. Druhou formou je osobní prověření, které provádí sama povinná či pověřená osoba. Potřebné doklady a informace, které musí spotřebitel předložit, jsou údaje o *jméně a příjmení, rodném čísle, případně datum narození, také místo narození, pohlaví, trvalé místo pobytu, popřípadě přechodné místo pobytu, státní občanství*. (§5, AML).

⁵ *Za posledních 30 po sobě jdoucích dnů s týmž klientem* (§34, AML)
(AML, §7-29) (OZ, § 3019)

1.4.7 Neplatnost smluv

Jelikož jsme si již představili základní náležitosti smluv, které zpravidla musí každá smlouva uzavíraná na finanční službu obsahovat, a rovněž jsme si charakterizovali i další specifitější smlouvy, je tedy třeba si říci, za jakých okolností je smlouva neplatná nebo kdy se neplatnou může stát. Neplatnou se smlouva může stát, pokud nám v ní podnikatel nesdělí některé ze základních informací, které jsme uvedli dříve, nebo pokud nebyla dodržena forma stanovená zákonem. Spotřebitel tedy může namítnout neplatnost takové smlouvy, ovšem jen pokud ještě neproběhlo plnění ze smlouvy. Výjimkou platnosti takové smlouvy je, že se obě strany shodly na jiné formě a taktéž souhlasili s dostatečným zhojením vad. Za těchto předpokladů může být smlouva uznána na základě projevu vůle obou smluvních stran. Za dostatečné zhojení považujeme obvykle odpovídající finanční nebo majetkovou kompenzaci. Dále platí, že obsah smlouvy musí být jednotný s údaji, jež podnikatel uvádí v obchodním rejstříku, nebo který uvedl v původní smlouvě a se kterým spotřebitel souhlasil. Pokud se následná dohoda liší od původní bez vědomí či prokázaného souhlasu slabší strany, platili by podmínky příznivější pro spotřebitele, přičemž toto jednání by mohlo být i shledáno jako nekalé.

Ve velmi specifické situaci by byla smlouva uznána za neplatnou rovněž tehdy, pokud by byl spotřebitel do jejího uzavření donucen podnikatelem, a to buď psychickým nebo fyzickým nátlakem. (Vítová, Etlíková, 2017, s. 69)

Omyl

Neplatnou smlouvou se může stát i smlouva uzavřená v omylu. Avšak jako omyl je třeba brát relevantní důvod. Za ten se zpravidla považuje, když podnikatel zneužije nevědomosti konkurenčních nabídek spotřebitelem při podomním nebo podobném prodeji, kdy v tomto případě neměl spotřebitel možnost si ověřit ostatní nabídky. Relevantní důvod je taktéž, pokud byl spotřebitel uveden do omylu podnikatelem záměrně. Tyto případy si blíže přiblížíme v kapitole nekalé obchodní praktiky. (Vítová, Etlíková, 2017, s. 70)

Neúměrné zkrácení

Při neúměrném zkrácení dochází rovněž, jako u lichvy, k zneužívání postavení spotřebitele podnikatelským subjektem. V obou jmenovaných případech může docházet ke zneužití ve svůj vlastní prospěch životní situace spotřebitele, tísně, rozumové slabosti či poruchy, rozrušení, nezkušenosti či lehkomyšlnosti slabší strany. Za těchto situací pak může

podnikatel se spotřebitelem uzavřít smlouvu ve hrubém nepoměru nebo dokonce nereálném plnění. Toto plnění je pak v hrubém nepoměru nákladů či povinností mezi podnikatelem a spotřebitelem. Na takovéto plnění může být spotřebitelem poukázáno a požádáno o zrušení smlouvy z důvodů například hrubého nepoměru plnění. Takovéto plnění bývá uznáno v neplatnost smlouvy pro zneužití postavení nebo duševního stavu spotřebitele podnikatelem. K neúměrnému zkrácení nedochází za výjimečných podmínek a to, pokud zkrácená strana výslovně souhlasila s těmito podmínkami a dominantní strana nabídla jistou formu náhrady. Dále třeba v případě sázek, nebo obchodu s investičními nástroji, kde se vlivem trhu může poměr v smluvním vztahu značně změnit, ovšem vlivem, který nemohla ovlivnit ani jedna ze stran. (Pokorná a kolektiv. 2017, s. 102)

Lichva

Jak jsme zmínili, tak jak lichva, tak neúměrné zkrácení využívají svého postavení či spotřebitelovu situaci ve svůj prospěch podnikatelské subjekty, tzv. finanční instituce. O to podstatnější je u lichvy to, že je zpravidla záměrná, tedy cílená a v době sjednání plnění nedala možnost spotřebiteli svým nátlakem přemýšlet o ostatních nabídkách na trhu. Z důvodů závažnosti může být lichva klasifikována i jako trestným činem. (Pokorná a kolektiv. 2017, s. 104) Z toho vyplývá, že jakákoliv uzavřená smlouva nesmí být v rozporu s dobrými mravy a veřejným pořádkem. Dále musí obsahovat všechny informace základních náležitostí smluv a informace v ní obsažené nesmí být v rozporu s informacemi podnikatele uvedených v dostupných registrech. Současně pak v průběhu sjednávání smlouvy nesmí být zneužito nekalých obchodních praktik. V případě, že smlouva porušuje jeden nebo více prvků zmíněných výše, může být shledána neplatnou či může být zrušena.

1.4.8 Odstoupení od smlouvy

Spotřebitelé mají téměř vždy možnost odstoupit od smlouvy za jistých podmínek, které se mohou lišit na základě typu uzavřené smlouvy. Obecně platí, že v rámci spotřebitelských smluv o finanční službě má spotřebitel nárok od smlouvy odstoupit ve lhůtě čtrnácti dnů od sjednání dohody, pokud mu byly sděleny základní náležitosti smluv. V případě, že mu byly tyto informace z jakýchkoliv důvodů poskytnuty až po uzavření, platí, že lhůta čtrnácti dnů se počítá ode dne doručení těchto informací. (Pokorná a kolektiv. 2017, s. 137)

Delší lhůta platí v případě smluv oblasti pojišťovnických služeb, tedy životní, penzijní pojištění a připojištění. Zde má spotřebitel nárok na odstoupení při uzavírání smlouvy na

dálku až třicet dní. Dále pokud podnikatel uvedl klamavý údaj, či jinak změnil podmínky od původní domluvy, vzniká slabší straně nárok na odstoupení od smlouvy do tří měsíců ode dne zjištění skutečnosti, nebo chvíle, kdy se o skutečnosti vzniklé mohla dozvědět. V případech, kdy strany sjednají další smlouvy, jež na sebe navazující distančním způsobem prostřednictvím služeb z nabídky podnikatele, tak se odstoupením od smlouvy počáteční ruší i smlouvy navazující. A to i v případě, že plnění dodatečných smluv, tedy smluv navazujících, bylo zajištěno třetí stranou. (§1848, OZ) Z uvedeného vyplývá, že v případě uzavření smluv, jež na sebe vzájemně navazují, tak se odstoupením od smlouvy původní ruší i konkrétní navazující smlouvy. Rovněž se ruší i smlouvy, k jejichž plnění se zavázala podle smlouvy třetí strana. Jak jsme již zmínili na začátku podkapitoly, spotřebitel má možnost odstoupit téměř vždy. Nyní si představíme výjimky smluv, od kterých spotřebitel odstoupit nemůže. V případě finančního trhu od smlouvy nelze odstoupit, pokud byla uzavřena na pojišťovnické služby jako pojištění zavazadel či cestovní pojištění, nebo další krátkodobé pojistky s dobou kratší jak jeden měsíc. Druhým případem jsou služby z devizových hodnot a investičních nástrojů. Tyto služby závisí na pohybu cen na trhu a při jejich případnou změnu rovněž jako volatilitu nemůže podnikatel ovlivnit. (Pokorná a kolektiv. 2017, s. 138)

Závěrem této podkapitoly si představíme situace, kdy spotřebitel má možnost odstoupit od smlouvy, ovšem s tímto rozhodnutím jsou spojeny dodatečné povinnosti. Jestliže se spotřebitel rozhodne odstoupit od smlouvy, může po něm společnost požadovat uhrazení přiměřené ceny služby, která mu doposud byla poskytnutá. Druhou situací je, pokud podnikatelský subjekt, začal plnit obsah smlouvy před vypršením lhůty. Podnikatel by mohl po spotřebiteli požadovat náhradu již vzniklých nákladů. Ovšem pro jejich vymahatelnost, musí doložit souhlas spotřebitele s tímto konáním, či jeho dostatečné poučení o skutečnosti výkonu smluvního plnění. (Pokorná a kolektiv. 2017, s. 138)

Rovněž musí proběhnout vrácení veškerých finančních i hmotných majetků, které byly poskytnuty v rámci dohody mezi subjekty oběma směry s dobou nikoliv delší než třicet dnů od oznámení a odstoupení od smlouvy. (§1848, OZ) Mezi konkrétní případy bychom mohli zařadit leasingové či úvěrové služby, které plněním smlouvy poskytují spotřebiteli a podnikateli zpravidla využívání peněžních či hmotných majetků.

2 Nekalé obchodní praktiky

Mimo již popsané náležitosti a možnosti odstoupení od spotřebitelských smluv je třeba se seznámit i s nekalými obchodními praktikami, jež jsou převedeny do českého práva v podobě ZOsp v návaznosti na konkrétní směrnici EU o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům⁶. Podle zákona o ochraně spotřebitele jsou zakázány všechny nekalé obchodní praktiky. Lze je rozdělit na praktiky podle generální klauzule a na klamavé a agresivní, a to podle způsobu provedení ze strany podnikatele. Toto rozdělení není pouze pro teoretické účely, ale v praxi zejména pro víceúrovňové testování stále nových obchodních praktik, které nelze na první pohled ihned označit jako nekalé. Tento víceúrovňový test si představíme v další podkapitole. Zjednodušeně – pohledem generální klauzule se soustředíme na hodnocení obchodních praktik z hlediska odborné a profesní péče. (Vítová, Etlíková, 2017, s. 10)

Generální klauzulí kontrolujeme odborné znalosti podnikatele uvedené v podkapitole odborná péče. Tedy takové jeho znalosti a odbornosti v rámci servisu při poskytování produktů – služeb a rovněž z pohledu konkrétního vlivu na ekonomické chování spotřebitele. To znamená, zda konkrétní obchodní praktika může ovlivnit rozhodnutí spotřebitele, které by jinak neučinil. Tímto rozhodnutím můžeme chápat nákup produktu, odstoupení od smlouvy nebo také reklamaci. Obchodní praktika rovněž nesmí být v rozporu s dobrými mravy.

Dále podnikatel nesmí zneužívat duševní nebo fyzické slabosti daného spotřebitele, a to buď vlivem věku, nezkušeností, důvěřivosti nebo tísnivou osobní situací. Takové počínání se považuje též za nekalé. (§4, ZOsp)

Zneužíváním těchto praktik se subjekt nejen vystavuje případnému zrušení nebo odstoupení od smlouvy, ale především svým protiprávním jednáním možnému otevření mimosoudního nebo soudního řešení vzniklé situace.

⁶ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a o změně směrnice Rady 84/450/EHS, směrnic Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004

2.1 Klamavé obchodní praktiky

2.1.1 Klamavá konání

Jelikož jsme si představili generální klauzuli, která zastává nejširší pohled posuzování obchodních praktik, tak se nyní postupně podíváme na bližší rozdělení pohledu na nekalé obchodní praktiky. Za klamavé konání zpravidla považujeme takové jednání, kdy spotřebiteli byly sděleny nebo předány nesprávné či nepravdivé informace, které mají vliv na jeho rozhodování a mohou vést ke koupi, kterou by neučinil, pokud by znal pravdivé informace. Také za klamné považujeme jednání, které zahrnuje sdělení pravdivých informací, ovšem jejich prezentace či forma předvedení je schopna uvést i průměrného spotřebitele či skupinu v omyl, který by vedl k uzavření transakce, kterou by jinak neuzavřel. Například by klient nabyl zkresleného povědomí o existenci či vlastnostech služby, mezi které řadíme hlavní znaky a základní údaje, jimiž jsou rizika, dostupnost, výhody, zkoušky, kontroly a očekávané výsledky. Dále také rozsah sjednaného závazku či smluvního plnění, jež souvisí s možnou záměnou značky nebo schváleného prodávávaného výrobku. (§5, ZOSp) V případě produktu, jehož cena se skládá z dílčích prvků, se taktéž může lišit i cena či způsob výpočtu ceny. Mezi konkrétní příklady uvedení nepravdivých informací bychom mohli uvést "stočené" kilometry na tachometrech u přeprave automobilů, kde často dochází k uvedení nepravdivého skutečného stavu. Dále bychom mohli uvést případ, kdy subjekt finančních služeb záměrně v písemné výzvě využil pojem "exekuce", kterým uvedl spotřebitele do značné tísně. Těmto spotřebitelům následně nabízel úvěrové služby na pokrytí plnění, jež popisoval v písemné výzvě. (Vítová, Etlíková, 2017, s 22)

Dále uvedení nepravdivých informací v oblasti množstevních slev, zánik sjednaných finančních benefitů, neuvedení nutnosti aktualizace přístupů či nutností servisu, prohlídky. Může dojít také k neuvedení podstaty a charakteru služby či nabývaných práv spojených s nimi, či způsobilostech či schválených postupech, průmyslových či obchodních práv, rovněž také i práv spotřebitele na vrácení kupní ceny při vadném plnění či neplnění sjednané služby. (§5, ZOSp)

Prostřednictvím reklam by mohlo dojít ke zmatení spotřebitele, a tedy i záměně produktů. K této skutečnosti by mohlo dojít především při nedodržení nutných ochranných známek či dalším znakům podporujícím odlišnost produktu ze strany podnikatele. Prostřednictvím

reklam může dojít jak k vědomé, tak nevědomé záměně, při využívání příliš podobného jména, značky, loga či konkrétního produktu.

Záměny bychom mohli rozdělit dále do tří úrovní:

- přímá záměna,
- klamavá ohledně původu,
- klamavá ohledně jakosti nebo povahy.

(Vítová, Etlíková, 2017, s 25)

V prvním případě spotřebitel nedokáže rozpoznat rozdíl mezi produkty a značkami, a tedy učiní nákup v domnění, že si kupuje jiný produkt. V druhém případě klamavého původu spotřebitel odhalil odlišnosti, ale vzhledem k podobnostem obalu předpokládal, že je od stejného výrobce. Při poslední záměně spotřebitel poznal rozdíl v obalu i výrobci ovšem vzhledem k podobnosti produktu předpokládal, že budou mít stejnou kvalitu.

Většina nařízení vyplývají z kodexu chování, který se zabývá etikou a zásadami obchodního chování. Tento kodex se subjekt, tedy podnikatel, zavázal dodržovat, ovšem vědomě ho porušil.

Je třeba si uvědomit, že nekalou obchodní praktikou se nestává až ta, po které dojde k mylnému uzavření obchodu, uvedení spotřebitele v omyl či jiný čin. Nekalá obchodní praktika může být už jen ta, jež je veřejná a spadá do popsaných rysů.

2.1.2 Klamavá opomenutí

Součástí klamavých obchodních praktik je i klamavé opomenutí, kdy podnikatel zapomněl či vědomě neuvedl zásadní informace, které následně mohly přivést spotřebitele k mylnému povědomí o službě. Dále se za opomenutí považuje poskytnutí důležitých údajů nejasným, nesrozumitelným či nejednoznačným způsobem, rovněž jako způsobem, kdy by spotřebitel musel tyto informace složitě hledat. Následně neznalost nebo mylné pochopení takto poskytnutých údajů by mělo za následek mylné uskutečnění a sjednání smlouvy o službě. (Vítová, Etlíková, 2017, s. 28)

Při využití různých komunikačních kanálů a prostředků může docházet k omezení prostoru nebo času, který je nutný k přečtení a porozumění dostupných informací. V případě, že zvolený prostředek vyvíjí na spotřebitele nátlak buď časového, nebo psychického rázu. Za takové situace je nutné posoudit a rozhodnout, zda tento problém mohl vzniknout chybou spotřebitele, nebo tuto vinu přejímá celou zprostředkovatel služby a jedná se tedy taktéž o

klamavé opomenutí. Dále za pomoci využitého komunikačního prostředku je třeba předat i veškeré informace související s hlavními znaky služby, totožností firmy a prodávající osoby, informace o ceně, daních, poplatcích či výpočtu ceny. Rovněž je také nutné sdělit obecné obchodní a platební podmínky a práva na ukončení nebo odstoupení od smlouvy. (§5, ZO Sp)

Je tedy zcela zřejmé, že opomenutí nesouvisí jen s nepředáním potřebných informací, ale rovněž s využitím optimálních sdělovacích kanálů, televizní reklamy, billboardů, bannerů či dalších a to tak, aby nevyvíjely časový a psychický nátlak na spotřebitele a daly mu dostatečný čas na přečtení a zpracování potřebných informací o nabízeném výrobku, zboží či službě. Rovněž za konkrétní příklad bychom mohli uvést reklamu o sjednání úvěrových služeb již od jisté ceny, která je nižší než konkurence. Podnikatel ovšem formou této reklamy cíleně neuvedl ostatní poplatky, jež souvisí s poskytováním služby pro vědomé oklamání spotřebitele.

2.2.1. Agresivní obchodní praktiky

Za agresivní obchodní jednání je považováno, když komunikace podnikatele se spotřebitelem může vést k značnému omezení svobodné volby spotřebitele a dále pak negativně ovlivnit vztah ke konkrétní službě. Zpravidla jde o obtěžování donucovacími prostředky, jako využití fyzické síly, či nemístnému ovlivňování emocí a psychického stavu klienta.

Při hodnocení, zda došlo k agresivní činnosti, je třeba brát v úvahu místo, čas a okolnosti jednání, dále chování a výhrůžnosti či urážky. Připouštíme i možné nepříznivé osobní situace spotřebitele, ať po psychické nebo fyzické stránce. Tato situace může vést ke zhoršení úsudku. Také nepřipustné jednání formou výhrůžek je obecně nepřijatelné v právním jednání. (§5b, ZO Sp)

Mezi nejčastější nástroje agresivních praktik jsou využívány telefonické nebo písemné komunikační kanály. Jejich prostřednictvím se podnikatelé často odvolávají na probíhající soutěž v rámci nákupu produktů v době probíhající telefonické komunikace, přičemž při tomto jednání vyvíjí na spotřebitele časový a psychický nátlak. Podobnou formou nátlaku, tvoří jisté reklamy, jež rovněž vyvíjí na spotřebitele nátlak v ohledu na exkluzivní nabídku produktů, která je časově omezená. Za další agresivní formu, kombinující fyzický nátlak a

psychický stav spotřebitele jsou praktiky, často využívané na cizince, při prodeji různých menších výrobků či zboží. (Vítová, Etlíková, 2017, s 35)

Agresivní obchodní praktiky, které jsou brány jako ty nejvíce extrémní ve smyslu i například narušování soukromí jsou ty, kdy někteří podnikatelé kontaktují spotřebitele, aniž by si to tito žádali. Tyto praktiky tzv. "energošmejdů a telešmejdů" budou důrazně omezeny novelou ZEK platnou od 1. ledna 2022. Podnikatelé nebudou smět spotřebitele telefonicky kontaktovat v rámci marketingu nebo nabídky služeb či produktů, aniž by o to spotřebitel výslovně stál, nebo k tomu podnikatel měl jiný závažný právní důvod. Těchto nevyžádaných telefonátů bychom se měli definitivně zbavit po 1. červenci 2022.

2.3.1 Prokazování tvrzení

Jelikož nekalých obchodních praktik je mnoho a obchodníci se neustále snaží přijít na nové, je důležité, aby příslušné dozorčí orgány prováděly průběžnou kontrolu podnikatelských subjektů. Na území České republiky mají tuto pravomoc dozorčí úřady jako Česká obchodní inspekce, živnostenské úřady, hygienické stanice, státní potravinářská a zemědělská inspekce, celní úřady, Česká národní banka a rovněž jako orgány evropské, například Evropská síť spotřebitelských center ECC-Net a Evropská spotřebitelská rada.

Všechny jmenované orgány mají pravomoc žádat po prodávajících subjektech, aby v soudním řízení dokázaly správnost svých činností v rámci obchodních praktik, jestliže je v situaci a za aktuálních okolností přiměřeně žádat ověření obchodních praktik z hlediska podezření na nekalost. V případě, kdy byl podnikatel příslušným dozorčím orgánem vyzván ke kontrole obchodních praktik a odmítl spolupracovat či nepředložil požadovanou evidenci, je jeho konání shledáno za nesprávné tedy nekalé. Dále za nekalé obchodní praktiky mohou být po kontrole považovány takové, kdy na výzvu kontrolního orgánu podnikatel doložil důkazy, které však byly shledány jako nedostatečné. (§5c, ZOsp)

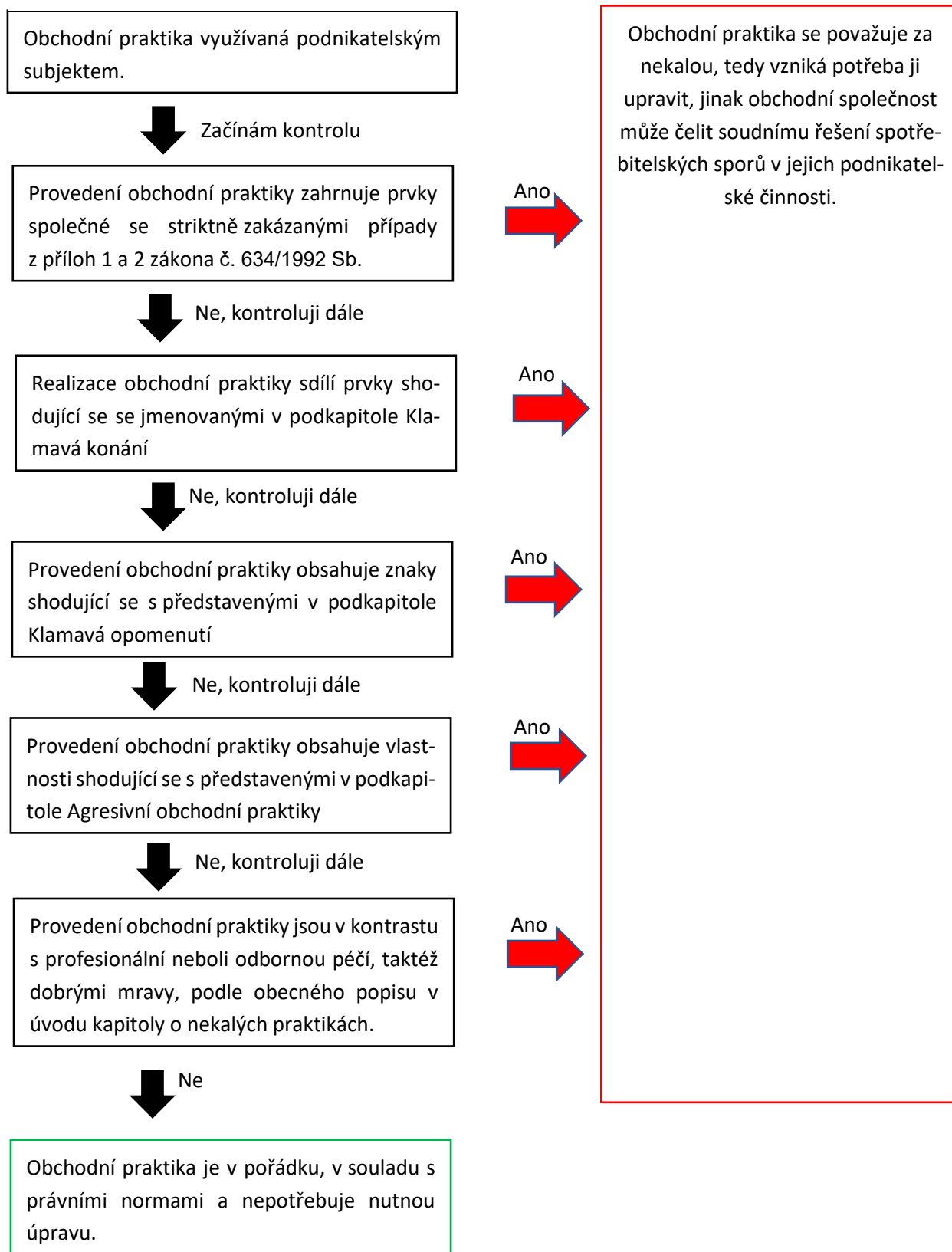
2.4.1 Test nekalosti

Mimo znaky uvedené výše jsou klamavá konání, opomenutí a agresivní obchodní praktiky, charakteristické snahou především uvést spotřebitele v omyl či ovlivnit jeho vůli při rozhodování ve prospěch podnikatele. Právní prameny uvádí ještě dalších 30 zakázaných

podnikatelských činností, jež jsou využívány. Tyto činnosti shrnují přílohy 1 a 2 ZOsp. (Vítová, Etlíková, 2017, s. 6)

Formou jednoduchého vylučovacího testu představím, jak ověřit případnou obchodní činnost z praxe, je-li vedena v mezích zákona nebo je již protiprávní, a tedy je nezbytné ji upravit.

Schéma 1 Test na nekalost obchodních praktik



Zdroj: Vlastní zpracování podle ZOsp a Směrnice 2005/29/ES o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům spotřebitele na námět (Vítová, 2017, s. 8)

3 Řešení spotřebitelských sporů

Jelikož jsme se seznámili s nekalými obchodními praktikami, se kterými se může spotřebitel setkat, měli bychom si nyní charakterizovat i možnosti řešení těchto konkrétních situací, tedy spotřebitelských sporů. Každý spotřebitel má právo na řešení spotřebitelských sporů soudní cestou. Pro náš rozbor upravuje dále řešení spotřebitelských sporů § 20d, ZOSP: *spotřebitel má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb. Z toho vyplývá, že spotřebitel může využít mimosoudní řešení spotřebitelských sporů v rámci nákupu výrobků, zboží a služeb. Mimosoudní řešení se stává stále čteněji využívané především z důvodů výhodnějšího postavení pro spotřebitele, tedy slabší stranu, jež je často odrazována vysokými finančními a formálními nároky soudního řešení sporu. Často využívané a pro spotřebitele velmi dostupné mimosoudní řízení ve sporech na finančním trhu je řízení u finančního arbitra, který nejen pomáhá spotřebiteli, ale taktéž spor přímo řeší. Dále se v řešení spotřebitelských sporů využívá například řízení formou mediace. Na závěr kapitoly uvedeme také i dříve používané, ale dnes již překonané rozhodčí řízení společně s důvody jeho nevěrohodnosti.*

3.1. Soudní řešení spotřebitelských sporů

Soudní řešení v oblasti spotřebitelských sporů je v mírném ústup. Je tomu tak z racionálních důvodů, které jsou obvyklým důvodem pro upřednostnění mimosoudního řízení. Soudní řízení je ovšem nezastupitelné v případech, kdy jedna ze stran procesního řízení není spokojená s jeho výsledkem. Tedy výsledek mimosoudního řízení jí přijde nedostatečný ve způsobu potrestání nebo náhrady a domáhání náprav. Následně soud aplikuje k nalezení pravdy a vymáhání nároků hmotné a procesní právo dané platnými zákony. Základní právní předpis, podle kterého se vedou v našem případě občanské, tedy civilní procesy, je OSŘ. Dále si představíme účastníky a průběh soudního řízení a dodatečné prostředky ochrany spotřebitele v soudním řízení.

V případě soudního řízení ve věcech spotřebitelských sporů půjde vždy o formu sporného řízení neboli sporu o právo, tedy s funkcí opravy, nápravy vzniklé skutečnosti. Návrhem je zpravidla žaloba. Návrh je přezkoumán a při zjištění formálních nebo faktických nedostatků

může být zcela zamítnut nebo může být účastník řízení – žalující – vyzván, aby odstranil nedostatky žaloby.

Žaloba musí vždy obsahovat:

- Přesné označení stran, tedy účastníků sporu
- Označení příslušného soudu
- Datum
- Vylíčení skutečností
- Označené důkazy
- Žalobní petit

(Winterová, Macková, 2018 s. 190)

Účastníci řízení sporu jsou zpravidla žalobce neboli navrhovatel a vlastník subjektivního práva, které je předmětem soudního sporu, a žalovaný nebo skupina žalovaných v případě, že navrhovatel označí skupinu subjektů či osob. Za vylíčení skutečností se považuje popis skutečnosti, které žalobce považuje za porušení práva. Žalobní petit neboli návrh, ze kterého lze jasně vyčíst, čeho se žaloba domáhá. (Winterová, Macková, 2018 s. 194)

Řízení zpravidla předchází přípravná fáze, tedy přípravné jednání, v rámci kterého probíhá doplnění žaloby v případě, že má nějaké nedostatky. Dále soud vyzve obžalovanou stranu k písemnému vyjádření a dodání požadovaných důkazů a také vyzývá strany ke smíru.

Poté, co soud shromáždí veškeré potřebné informace, dochází k dalšímu kroku, tedy ústnímu jednání neboli zasedání soudu. Celé jednání je zpravidla veřejné a vedené předsedou senátu. Předseda senátu začátkem jednání vyzve žalobce o přednesení žaloby a vyzve žalovanou stranu k vyjádření. Následně pokračuje proces dokazování na základě důkazů, kterých může být celá řada, jež dokazují skutečný věcný stav. Za tyto prostředky považujeme *výslech svědků, znalecký posudek, zprávy a vyjádření orgánů, vyjádření fyzických a právnických osob, notářské nebo exekutorské zápisy a jiné listiny, ohledání a výslech účastníků*. (§ 125, OSŘ) Po skončení jednání obvykle probíhá porada soudu a následuje vyhlášení rozsudku nebo odročení z důvodu složitosti případu. (Winterová, Macková, 2018 s. 332) Rozsudek je následně doručen zpravidla do vlastních rukou účastníků, nebo jinou formou, např. prostřednictvím datové sítě, jež byla zvolena účastníky řízení. Rozsudek je vždy vyhlášován veřejně a jménem republiky.

V naší problematice se můžeme setkat se zvláštním druhem rozhodnutí soudu, ve kterém soud vyhověl žalobě a to:

- platební rozkaz,
- elektronický platební rozkaz,
- evropský platební rozkaz.

Všechny tyto rozhodnutí vyhovují žalobě a ukládají žalované straně uhradit požadovanou částku z návrhu žaloby. V případě elektronického platebního rozkazu za předpokladu, že požadované peněžité plnění nepřesahuje 1 milion korun. (§ 174a, OSŘ)

Po doručení rozsudku do vlastních rukou nebo jinou formou plyne patnáctidenní lhůta na odvolání vůči rozsudku. Během této lhůty má spotřebitel, zpravidla tedy žalobce, právo se odvolat. Dále rozhoduje soud vyšší instance, který může odvolání zamítnout, vyhovět nebo původní rozsudek zrušit a následně nařídit věc k novému projednání či rozhodnout sám. V případě nevyužití odvolání nabývá rozsudek po uplynutí lhůty právní moc a vykonatelnost. I přes skutečnost, že právní rozsudek je v právní moci a vykonatelný, zde je ještě možnost mimořádného opravného prostředku, kterým lze rozhodnutí napadnout. Do dvou měsíců od doručení rozhodnutí má účastník řízení možnost podat dovolání formou dovolacího návrhu. Dále může některá ze stran podat žalobu na obnovu řízení za předpokladu, že byly získány důkazy, jež v době prvního řízení existovaly, ale nebylo je možné předat soudu při původním řízení, a jež mohou změnit původní rozhodnutí v příznivější stav pro konkrétní stranu. (§ 228, OSŘ) Závěrem může strana podat žalobu pro zmatečnost, přičemž se jedná zpravidla o zpochybnění soudního postupu, které popisuje § 229, OSŘ.

Z této charakteristiky soudního procesu je tedy zcela zřejmé, proč spotřebitelé stále častěji volí mimosoudní metody. Kromě formální náročnosti soudního procesu, je to především zdoluhavost. To hlavně platí k možnosti odročení, kdy může být průběh řízení odročen i o měsíce a následně mohou být po čase znovu otevřeny možnosti mimořádných opravných prostředků nebo nových žalob. S tím souvisí i finanční nákladnost. Kromě jednorázového soudního poplatku spotřebiteli vznikají i ostatní náklady spojené se soudním řízením. Mezi tyto můžeme zařadit náklady na advokáta, důkazy, znalecké posudky, úšlou mzdu svědků a vlastní mzdu či náklady strany žalující nebo žalované.

Dodatečné prostředky ochrany spotřebitele v soudním řízení

V rámci nekalého obchodního jednání podle OSŘ vzniká spotřebiteli nárok v oblasti předběžných opatření. V případě vystavení spotřebitele tomuto jednání má tento spotřebitel možnost prostřednictvím soudu zažádat o takováto opatření dříve než soudní řízení začne. Specifickým opatřením je fakt, že k návrhu tohoto opatření není potřeba

vyslechnout účastníky ani provádět důkazní řízení. Jde totiž především o rychlé zamezení nekalého jednání a předejití újme dalších spotřebitelů. (Pokorná a kolektiv. 2017, s. 213)

Další dodatečná opatření, rovněž v rámci nekalého obchodního jednání, vyplývají podle OZ pro spotřebitele, ale také pro *právnícké osoby oprávněné hájit zájmy soutěžitelů nebo zákazníků* (§ 2989, OZ). Z toho vyplývá, že i právnícké osoby mohou požadovat užití prostředků zabraňovacích funkcí:

- aby se rušitel svého jednání zdržel,
- aby rušitel odstranil závadný stav.

V případě dotčených osob užití i prostředků náhradových a satisfakčních:

- požadovat přiměřené zadostiučinění za újmu,
- požadovat náhradu škody,
- požadovat vydání bezdůvodného obohacení.

(Pokorná a kolektiv. 2017, s. 215)

3.2. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Nyní si představíme konkrétní metody alternativního řešení spotřebitelských sporů. Jejich obliba roste velmi rychlým tempem především z racionálních důvodů. Mezi tyto důvody bychom zařadili především úsporu času a finančních prostředků spotřebitelů a taktéž jde o efektivitu samotného řízení. Tyto důležité rysy je dělí od soudního řízení, které obvykle bývá poměrně finančně a především časově náročné z důvodu nejen na přípravu, ale i z hlediska možného odročení a pozdějšího pokračování sporu. Tyto metody alternativního řešení nabírají oblibu především v zemích, kde justiční cesta je mnohdy zdlouhavá, složitá a finančně náročná. Mezi takové země by patřili určitě Spojené státy americké a třeba i Německo, kde jsou tyto alternativní postupy velmi pozitivně přijímány. Mezi země, kde mediace, kterou si představíme níže, může být využívána takřka bez omezení, patří například Holandsko, Kypr a Německo. Další země, ve kterých se často využívá mediace v podobných odvětvích, jako v České republice, jsou Dánsko, Finsko, Estonsko, Lotyšsko, Malta, Polsko, Řecko. V těchto zemích je působnost mediace vymezena a zpravidla se využívá v občanském právu, obchodním právu, pracovním a výjimečně trestním právu a také v určitých spotřebitelských sporech. (AMCR, 2019)

3.2.1 Mediace

Prvním příkladem alternativní metody řešení je dnes hlavně v zahraničí velmi hojně využívaný a poměrně jednoduchý nástroj, tedy mediace prostřednictvím mediátora. Dále si v této kapitole uvedeme právní vymezení mediace a postavení mediátora, principy řízení a postup této metody.

Působnost mediace především v trestním řízení upravuje PMSI. Pro naše účely sehrála důležitou roli směrnice 2008/52/ES⁷, jež společně s následným ZOM, upravují působení mediace v civilních a obchodních záležitostech. (Holá, Hrnčířiková, 2017, s. 104)

Jistou definici mediace nám stanovuje ZOM. Mediací je postup při řešení konfliktu za účasti jednoho nebo více mediátorů, kteří podporují komunikaci mezi osobami na konfliktu zúčastněnými tak, aby jim pomohli dosáhnout smírného řešení jejich konfliktu uzavřením mediační dohody. (§ 2a, ZOM) Z toho vyplývá, že mediátor nebo mediátoři se prostřednictvím vlastních znalostí, zkušeností a postupů mediace snaží dovést strany konfliktu ke smírnému řešení, tedy takovému, které uspokojuje všechny strany sporu a je jimi akceptovatelné.

Mediátor

Je plně svéprávná fyzická osoba, jež prošla potřebným školením a zkouškami pro výkon pozice mediátora, podle požadavků Asociace mediátorů v České republice a je rovněž zapsána v seznamu mediátorů Ministerstva spravedlnosti České republiky, podle § 2c a § 14, ZOM. Vzhledem ke vztahům, které mediátor řeší, jež mají mezi sebou často emoční napětí, by mediátor měl dbát na roli budoucnosti, tedy snahu uvedení sporu a vzájemného vztahu stran opět do harmonického soužití. (Holá, Hrnčířiková, 2017, s. 93) Z čehož vyplývá i fakt, že mediátor nesoudí ani nehledá viníka vzniklého sporu, ale hledá konkrétní akceptovatelné řešení. V průběhu mediace zaujímá mediátor zpravidla pozici nestranného, nezaujatého odborníka, který je kvalifikovaný pro vyřešení vzniklého problému bez zbytečných časových odkladů a finančních nákladů.

⁷ Směrnice Evropské parlamentu a Rady 2008/52/ES ze dne 21. května 2008 o některých aspektech mediace v občanských a obchodních věcech

Principy mediace

Mediace je založena zpravidla na několika uvedených principech:

- dobrovolnost,
- důvěrnost,
- nestrannost,
- změna soupeření na spolupráci,
- převzetí zodpovědnosti,
- orientace na budoucnost,
- akceptace odlišností,
- svoboda rozhodování,
- hledání nových možností.

(Holá, Hrnčířiková, 2017, s. 91) Dobrovolnost spočívá v zásadě již v tom, že se strany dobrovolně dohodly řešit vzniklou situaci přes služby mediátora. Nejen že celý proces mediace probíhá pouze mezi konkrétními stranami sporu, v jistých případech i jejich zástupci, ale také probíhá za "zavřenými dveřmi" a mediátor se snaží vybudovat důvěru stran sporu. Jak jsme již dříve zmínili, mediátor je při řešení sporu nestranný. Mediátor si klade za cíl změnit přístup stran sporu, z antagonistického až nepřátelského v přístup jejich spolupráce. Současně přejímá zodpovědnost za vedení komunikace mezi stranami. Mediátor se snaží, aby strany vzájemně akceptovaly vzniklé odlišnosti, rovněž jako podporuje svobodné rozhodování a hledání nových možností, a to buď jejich vlastní nápady, či úpravy návrhů předkládaných mediátorem.

Průběh mediace

Průběh řízení spočívá v několika krocích, kterými jsou:

- zahájení mediace,
- získání informací,
- porozumění potřebám a zájmům,
- hledání řešení,
- vytváření a sepsání dohody,
- ukončení mediace.

V rámci zahájení mediátor obeznámí obě strany, popřípadě i jejich zástupce s jejich rolí v řízení. Současně si všechny strany ujasní postupy, pravidla a způsoby jednání a souhlas

s nimi potvrdí svým podpisem na smlouvu o provedení mediace. (Holá, Hrnčířiková, 2017, s. 98) Zákon stanovuje: *Mediace je zahájena uzavřením smlouvy o provedení mediace.* (§ 4, ZOM)

Z uvedeného vyplývá, že činnosti, jež jsou provedeny před uzavřením smlouvy, by spadaly do fáze přípravné, zpravidla se ovšem zařazují do kroku zahájení. V rámci získávání informací a porozumění problému jsou mediátorovi předloženy veškeré potřebné informace, důkazy a dokumenty spojené s řešeným sporem. Mediátor spojuje skutečnosti a získané informace z předešlých setkání a snaží se nalézt jádro problému, tedy jeho věcnou podstatu, přičemž se snaží porozumět potřebám a zájmům stran. Při hledání řešení může mediátor zvolit různé přístupy, například připravit si soubor řešení, které bude společně se stranami konfliktu následně přizpůsobovat, nebo celý proces hledání řešení provádět v jejich přítomnosti. Po nalezení optimálního řešení probíhá zpravidla sjednání a sepsání dohody o nápravě, finančním vyrovnání, nebo jiném řešení, ke kterému obě strany došly s dopomocí mediátora. Optimální řešení může mediátor odmítnout akceptovat za situace, kdy má důvodné podezření, že jedna strana sporu manipuluje či ovlivňuje druhou v jejím rozhodování. (§ 5, ZOM) V závěrečném kroku zpravidla mediátor shrne proces, kterým prošly strany sporu. (Holá, Hrnčířiková, 2017, s. 99)

Sdružování mediátorů na našem území zajišťuje Komora mediátorů a facilitátorů České republiky, která je zapsána a uznána v rámci Evropské Unie. Rovněž také poskytuje poradenství a školení svým členům jak profesionálním, tak dobrovolným mediátorům.

Závěrem této části si jmenujeme hlavní racionální výhody této alternativní metody, jimiž jsou především rychlost, tedy nižší časová náročnost a nižší finanční náklady. Dále, jelikož se nejedná o soudní řízení, může mediátor věnovat pozornost také zájmům stran, na které by při soudním řízení nebyl brán ohled. Je nutno poznamenat, že mediátor by jako nestranný odborník neměl sdělovat vlastní názor stranám v průběhu sporu. Pouze v případě, že by o to byl výslovně požádán, může vyjádřit objektivní právní názor, který je v souladu s respektem a dobrými mravy. Případně vyjádřený zaujatý názor by mohl z psychologického pohledu mít značný vliv na změnu postavení a přístupu jedné ze stran sporu. Poslední dvě značné výhody vychází z principů samotné mediace, a to především z důvěry, jelikož celý proces mediace může probíhat v soukromí a rovněž díky němu mohou být znovu obnoveny přátelské vztahy.

3.3.1 Rozhodčí řízení

Druhým velmi rozšířeným mimosoudním řešením je metoda rozhodčího řízení, známého taktéž jako arbitráž. Je třeba začátkem zmínit, že rozhodčí řízení specificky upravuje ZHŘ, který prošel významnými změnami v letech 2012 a 2016. Zákon č. 19/2012 Sb. upravil rovinu rozhodčího řízení ve věcech spotřebitelských sporů zpřísněním pouze na možnost Ad hoc nebo stálým rozhodčím soudem. Dále stanovil nutnost sepsání samostatné rozhodčí smlouvy, která dříve mohla být součástí hlavní smlouvy. Závěrem pak uložil povinnost podnikateli vysvětlit veškeré možné následky a náklady spojené s rozhodčím řízením. Bohužel ani po těchto důrazných změnách si rozhodčí řízení ve věcech spotřebitelských sporů nezískalo, důvěryhodnost zákonodárců, a tak byla zákonem č. 258/2016 Sb. zrušena možnost řešit spotřebitelské spory formou rozhodčího řízení. Podle mého názoru je důležité si tuto metodu uvést především z důvodů, že byla dříve využívána v naší problematice a dále je i v současnosti využívána jako mimosoudní řešení, jež využívají například podnikatelské subjekty. Níže si představíme právní vymezení, teorie, druhy a postup rozhodčího řízení. V současné době je rozhodčí řízení přípustné za podmínek:

- *Jde o majetkový spor, s výjimkou sporů ze smluv, které se spotřebitelem uzavírá podnikatel.*
- *jejich projednání a rozhodnutí by jinak byla dána pravomoc soudu nebo o nichž to stanoví zvláštní zákon.*
- *Za předpokladu, že by strany mohly o předmětu sporu uzavřít smír.*

(§ 2, ZHŘ) Z uvedeného vyplývá, že touto metodou nelze řešit spory spotřebitelské a ty, u kterých nelze uzavřít smír, tedy spory veřejné, neziskové a ústavního, zdravotního či insolvenčního charakteru.

Rozhodcem může být každá zletilá, plně svéprávná a bezúhonná osoba, která nezastává pozici soudce ani právního zástupce. Svou roli rozhodce přijímá dobrovolně a písemně prohlašuje svou nestrannost a nezávislost. Při výkonu musí zachovat mlčenlivost, která je zpravidla zakotvena v rozhodčí smlouvě. Dále platí, že rozhodce z výkonu své činnosti může být vyloučen v rámci porušení nestrannosti, nezávislosti, taktéž se můžeme setkat s termíny jako neutralita či podjatost. (Holá, Hrnčířiková, 2017, s. 127) (§ 8, ZHŘ)

Teorie rozhodčího řízení

Rozhodčí řízení vymezují čtyři hlavní teorie. První teorií je smluvní, jež vychází zásadně z uzavřených smluv a také rozhodčí smlouvy, jejím uzavření získávají pravomoc k rozhodování určitých soukromoprávních sporů. Následující teorií je jurisdikční, jež říká, že pravomoc rovněž jako výsledek řízení by měla být předána spíše do rukou státu nebo postavena na základě státních norem, nikoliv smluvních závazků. (Holá, Hrnčířiková, 2017, s. 110) Z toho vyplývá, že smluvní teorie staví smluvní práva nad zákonné normy a podle nich se snaží rozhodnout, což je v kontrastu s teorií jurisdikční. Další je teorie hybridní, taktéž smíšená. Ta se snaží zakládat úsudek objektivně a zohledňovat jak práva vyplývající ze sjednaných smluv, tak právních pramenů. Ovšem využitím této teorie bývá cesta k řešení poměrně složitá. V opozici se všemi předešlými stojí autonomní přístup, jež se projevuje především v mezinárodním rozhodčím řízení. (Holá, Hrnčířiková, 2017, s. 111) Teorie v zásadě akceptuje vybrané smluvní body, ovšem při hledání východiska staví především na potřebách a představách stran sporu řízení, to znamená, že vůle a nároky stran jsou pro ni důležitější než justiční nařízení.

Druhy rozhodčího řízení

Rozhodčí řízení můžeme dělit podle různých pohledů, a to například podle předmětu sporu nebo podle formy. Z pohledu předmětu by pro nás byly důležité například obchodní a mezinárodní obchodní arbitráže mezi podnikatelskými subjekty. Dříve bychom sem mohli zařadit i rozhodčí řízení se spotřebitelem. (Holá, Hrnčířiková, 2017, s. 112) Jiný pohled na dělené rozhodčího řízení je podle formy. V minulosti bylo využíváno různých forem, například ad hoc řízení se stálými rozhodčími soudy, fakultativní, obligatorní, dále bez předstupně a s předstupněm, s časovým a bez časového omezení, online řízení. Detailněji si popíšeme v praxi nejvíce využívané ad hoc nebo institucionální řízení.

V první řadě tedy řízení ad hoc, díky kterému mají strany sporu možnost se rozhodnout, zda chtějí svůj spor řešit jedním nebo více rozhodci. Při využití možnosti více rozhodců si mohou zvolit vlastní zástupce a zpravidla v lichém počtu. Podepsáním rozhodčí smlouvy strany přenášejí pravomoc rozhodnout v daném sporu na soudce. Dále do rozhodčí smlouvy mohou strany zasadit požadavky na průběh řízení. Forma řízení před stálými rozhodčími soudy, taktéž známá jako institucionální, se vyznačuje přenecháním vedení řízení plně v rukou instituci zprostředkovávající soud podle vlastních pravidel. (Holá, Hrnčířiková, 2017, s. 112) Můžeme tedy říci, že v případě, kdy chtějí mít strany sporu možnost určitou formou

zasahovat do řízení, tedy jmenovat rozhodčí, nebo stanovit postup při řízení, volí formu ad hoc. A v případě, kdy požadují především objektivní rozhodce a standardizovaný průběh, volí institucionální řízení, jež zpravidla postupuje podle pravidel konkrétní rozhodčí instituce. Kupříkladu obligatorní řízení je především využíváno ve světě, k němuž není zapotřebí sepsání žádných dohod, nýbrž stačí podání žaloby rozhodčímu nebo rozhodčímu soudu.

Průběh rozhodčího řízení

Jak jsme již dříve zmínili, rozhodčí řízení je tedy neveřejné a probíhá na místě, které bylo předem sjednáno za přítomnosti akceptovaného rozhodce nebo vybrané skupiny rozhodčích. Dále řízení postupuje tak, jak strany sporu určily, podle pravidel rozhodčího soudu, nebo podle dozorce za předpokladu, že byl zmocněn pro vedení řízení. Rozhodčí řízení nemá nijak standardizovaný průběh, jelikož ho mohou určovat jak strany sporu, tak konkrétní rozhodčí soud. (Holá, Hrnčířiková, 2017, s. 129)

Běžně zahajuje líčení žaloba, následuje výslech svědků a znalců, kteří byli zvoleni stranami. Při snadných případech může být rozhodnuto i na základě důkazů jako smlouvy, faktury, doklady o dluhu či další. Výsledkem rozhodčího řízení je vždy rozhodčí nález, který musí mít vždy písemnou formou a je exekučně vykonatelný. Taktéž musí být rozhodcem odůvodněn a v případě více rozhodců odsouhlasen většinou. Strany sporu musí být poučeny o právu podat návrh na možnost soudního zrušení rozhodčího nálezu v následující lhůtě tří měsíců. V případě pokračující neshody mají strany nárok na předání nálezu jinému institutu v rámci přezkoumání. Kompletní zakončení se označuje smír, ke kterému dojde, když žalobce stáhne vznešené obvinění a obě strany následně uzavřou dohodu, která zastaví řízení. Rozhodce má právo odmítnout vydat nález, který je potřebný k uzavření dohody při podezření, že žalobce jedná v nátlaku a je možné, že probíhá zastrašování či jiné protiprávní jednání.

Mimo jiné je rozhodčí nález vždy uznáván státní mocí. Rovněž podle § 27 a 28, ZHŘ, platí: *Rozhodčí nález, který nelze přezkoumat podle § 27 nebo uplynula-li lhůta k podání žádosti o přezkoumání podle § 27, nabývá dnem doručení účinku pravomocného soudního rozhodnutí a je soudně vykonatelný.*

Přestože aktuálně není možné tuto formu využívat ve věcech spotřebitelských sporů, má tato metoda řadu nezastupitelných výhod. Mezi ně patří neveřejnost, tedy možnost ochrany osobních či obchodních informací. Průběh svobodné vůle volby rozhodců, značně

nižší náklady než běžnou justiční cestou, rovněž jako časová a formální nenáročnost tohoto řízení především v případech využití urychleného rozhodčího řízení. Ve věcech podnikatelského řízení je výhodou tzv. "Newyorská úmluva", která zajišťuje platnost a uznatelnost cizích rozhodčích nálezů, tedy takových, který byly vydány na území jiného státu. To je značné zjednodušení při řešení mezinárodních obchodních sporů.

Mezi značné nevýhody bychom ovšem řadili nejednoznačnost rozhodnutí. Přičemž závažnější je neutrálnost rozhodců, kteří mohou být a často bývali ovlivňováni "silnější stranou", tedy ze strany podnikatelských subjektů. Tyto důvody mohly souviset s nedůvěryhodností rozhodčích řízení ze strany zákonodárců jako metoda pro rozhodování spotřebitelských sporů, kdy spotřebitel je zde vždy "slabší" stranou sporu.

Rozhodčí řízení v zemích Evropy

Nyní si jen krátce uvedeme evropské země, ve kterých se rozhodčí řízení taktéž využívá. V Belgii se touto metodou může řešit jakýkoliv spor za předpokladu, že je možné uzavřít smír, ovšem není možné uzavřít rozhodčí smlouvu za značně nevýhodných podmínek. (Bělohlávek, 2012, s. 68)

Na Kypru je možné rozhodčím řízením řešit obchodní spory obchodní povahy podle smluv o výrobku, zboží či bankovních, investičních a dalších službách. Taktéž za předpokladu, že tímto řízením je možno dosáhnout smír. (Bělohlávek, 2012, s. 218)

V sousedním Německu je možné rozhodčím řízením řešit všechny spory, ovšem musí být dodrženy příslušné pravomoci a stanovená pravidla. (Bělohlávek, 2012, s. 246)

V případě Dánska je možné touto metodou řešit spotřebitelské spory, ale není nutností ani uzavření rozhodčí smlouvy před započítím řízení. Tato povinnost byla přitom například stanovena v České republice při zpřísnění nároků na rozhodčí řízení. (Bělohlávek, 2012, s. 281)

Jako zástupce pobaltských zemí jsem zvolil Estonsko, kde je možné řešit jakýkoliv spor touto metodou v případě, že spor vznikl na základě předešlé písemné dohody. (Bělohlávek, 2012, s. 383)

V sousedním Rakousku je taktéž možno řešit spotřebitelské spory pomocí rozhodčího řízení, ale jen v případě, že tento spor vznikl na základě předchozí smlouvy nebo dokumentu, jež spotřebitel podepsal a byl důkladně poučen o rozdílech mezi soudním a rozhodčím řízením. (Bělohlávek, 2012, s. 46)

V Polsku lze řešit i spotřebitelské spory, pokud rozhodčí smlouva byla sjednána individuálně se spotřebitelem a z vůle spotřebitele. Z této skutečnosti lze dovodit ochranu spotřebitele v Polsku podobně jako v ČR v případě řešení sporu u finančního arbitra, kde taktéž může tuto formu zvolit pouze spotřebitel. (Bělohlávek, 2012, s. 1205)

Naším nejbližším sousedem je Slovensko, kde rovněž jako u nás, nelze řešit spotřebitelský spor touto metodou, jelikož je to v rozporu s ochranou spotřebitele a také tato pravomoc náleží soudům. (Bělohlávek, 2012, s. 1533)

3.4.1 Řízení u finančního arbitra

Nyní pojednáme o formě mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v oblasti finančních služeb za pomoci finančního arbitra. Již ve směrnici č. 97/5/ES⁸ byl vznesen požadavek na členské státy Evropské unie o zajištění vhodných a účinných nápravných postupů ve věcech stížností mezi klienty a institucemi v oblasti finančního trhu. Tehdy se jednalo pouze o oblast přeshraničního převodu peněžních prostředků. Od tohoto původního požadavku proběhlo mnoho změn a úprav. Dnes všechny předešlé návrhy a požadavky zastává konkrétní úřad, tedy kancelář finančního arbitra. (Moravec, Pastorčák, 2019, s. 264)

Je důležité pochopit, že arbitr není dozorčí orgán jako například Česká národní banka. Finanční arbitr se snaží o přístupnější a efektivnější nápravu ve vztahu ke spotřebiteli v oblasti finančních služeb.

V krátkosti je finanční arbitr fyzická osoba, bezúhonná a plně svéprávná, s dosaženým magisterským vzděláním v právnickém oboru, rovněž také alespoň s pětiletou pracovní zkušeností v oblasti finančního trhu nebo samotné ochrany spotřebitele. Finanční arbitr jako státní orgán je jmenován vládou na funkční období pěti let. Svou funkci vykonává nestranně a nezávisle. (Moravec, Pastorčák, 2019, s. 267)

Působnost finančního arbitra vychází ze zákona, a to pro spory mezi spotřebitelem a ...

- *poskytovatelem platebních služeb při jejich nabízení a poskytování platebních služeb,*

⁸ článek 10 směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 97/5/ES ze dne 27. ledna 1997 o přeshraničních převodech

- *vydavatelem elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz,*
- *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,*
- *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,*
- *příjemcem jednorázového vkladu při přijímání nebo vracení tohoto vkladu,*
- *penzijní společností nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování penzijního připojištění se státním příspěvkem a doplňkového penzijního spoření,*
- *osobou, která poskytuje nebo distribuuje panevropský osobní penzijní produkt, při poskytování nebo distribuci panevropského osobního penzijního produktu.*

(§1, ZoFA)

Jelikož je působnost finančního zákona zakotvena v ZoFA, je tedy možnost jeho působnost průběžně rozšiřovat. Naposledy k tomuto rozšíření došlo v roce 2016. Jelikož jsme si dříve v práci uvedli finanční produkty poskytované institucemi na finančním trhu, se kterými se spotřebitel v praxi nejběžněji setkává, tak nyní přejdeme k náležitostem a postupu řízení. Nejprve je třeba zmínit případy návrhů, které jsou nepřípustné k řízení. Ty jsou uvedeny v §9 ZoFA Návrh je tedy nepřípustný, pokud:

- *spor nenáleží do působnosti arbitra,*
- *ve věci samé již rozhodl soud, arbitr nebo v téže věci probíhá řízení před soudem, arbitrem,*

- *ve věci samé již bylo rozhodnuto rozhodčím řízením nebo v téže věci probíhá rozhodčí řízení.*

Z uvedeného vyplývá, že finanční arbitr může řešit pouze návrhy vyplývající z §1, ZoFA, tedy v jeho kompetenci a zároveň o nich již nebylo rozhodnuto soudem, samotným arbitrem či formou rozhodčího řízení nebo aktuálně neprobíhá žádné z těchto řízení.

Řízení před finančním arbitrem je zahájeno vždy na základě navrhovatele. Navrhovatelem může být jedině spotřebitel. (Moravec, Pastorčák, 2019, s. 267)

Návrh musí obsahovat podle §9, ZoFA konkrétní náležitosti:

- označení účastníků řízení,
- doklad o tom, že instituce byla neúspěšně vyzvána k nápravě,
- úplné a srozumitelné vylíčení rozhodných skutečností,
- důkazní prostředky nebo označení důkazů,
- prohlášení, že navrhovatel nepodal v téže věci žalobu k soudu nebo k rozhodčímu soudu anebo rozhodci a že neuzavřel s institucí dohodu o mimosoudním vyrovnání a je si vědom závaznosti nálezu,
- plnou moc, je-li navrhovatel zastoupen na základě plné moci,
- datum a podpis navrhovatel.

Pokud má návrh nedostatky v náležitostech, je na to navrhovatel upozorněn a požádán o odstranění těchto nedostatků, zároveň má nárok požádat o výpomoc arbitra nebo další subjekty ve věcech formálního charakteru.

Dále finanční arbitr vyzve instituci, proti níž je návrh veden, o vyjádření a o předložení konkrétních relevantních důkazů svého správného jednání. V průběhu shromažďování informací a důkazů může arbitr žádat navrhovatele i instituci o dodatečná vysvětlení nebo důkazy. V průběhu řízení může arbitr žádat o radu právnické a fyzické osoby, jež nejsou součástí řízení. (Moravec, Pastorčák, 2019, s. 268), (§12, ZoFA) Finanční arbitr v průběhu celého řízení usiluje o smírné řešení sporu. Pokud k němu nedojde, tak po shromáždění potřebných důkazů rozhodne a vydá nález. Nález, jež obsahuje výrok, odůvodnění a poučení o námitkách, je bez zbytečného odkladu doručen v písemné formě do rukou obou stran sporu. (§15, ZoFA) Na podání námitek jako řádného opravného prostředku mají strany podle §16, ZoFA 15 dní. Po jejich uplynutí je tento nález v právní moci a je soudně vykonatelný.

Je tedy pochopitelné, že spotřebitelé volí řízení u finančního arbitra stále častěji jako přístupnější volbu řešení jejich problémů. Často je k tomu vedou racionální důvody, které souvisí například s náklady spojenými se soudním řízením, které mnohdy převyšují i spornou částku řízení. Řízení před finančním arbitrem se totiž nezaplatňuje. Důležité je však zdůraznit skutečnost, že stále spotřebitelé nemají povědomí o existenci finančního arbitra jako orgánu možného řešit jejich případný spor s danou finanční institucí.

3.4.2 Aktivita finančního arbitra

Tabulka 1 Roční srovnání zahájených úkonů FA

Rok	Počet
2003	66
2004	128
2005	160
2006	77
2007	92
2008	99
2009	84
2010	134
2011	163
2012	210
2013	698
2014	612
2015	964
2016	1948
2017	1344
2018	1401
2019	1178
2020	1228
2021	780

Zdroj: Výroční zpráva kanceláře finančního arbitra (Nedelková, 2020), vlastní zpracování

Tabulka č. 1 čerpá data z výročních zpráv finančního arbitra.

Tabulka č. 2 čerpá data z výroční zprávy finančního arbitra za rok 2020. Výroční zprávy je finanční arbitr povinen vydávat podle §21, ZoFA. Můžeme vidět, že frekvence využívání jeho služeb z dlouhodobého pohledu stále roste, přestože v posledních pěti letech zaznamenává mírný pokles. Údaj spojený s rokem 2021 je ukazatel neúplný, jelikož některá probíhající líčení nejsou započtena do konkrétního roku. Klíčové roky pro kancelář, jak je z tabulky vidno, byly roky 2013 a následně 2016, kdy došlo k expanzi působnosti a pravomocem finančního arbitra o služby spadající do kategorie pojišťovnických služeb, jmenovitě životního pojištění a problematické kategorie směnářenské činnosti, dále rozšířené pole působnosti ve věcech spotřebitelský úvěrů a dalších investičních služeb.

Jak lze vyčíst z tabulky č. 2, nejčastěji řešenými případy finančního arbitra jsou z oblasti spotřebních úvěrů, kde má na základě rozšíření z posledních let velkou pravomoc, rovněž jako oblast pojišťovnická a oblast platebních služeb. Z dlouhodobějšího pohledu je toto pořadí a poměr velmi podobný. Poslední roky je nejpočetnější skupina řešených případů právě z okruhu spotřebitelských úvěrů, přičemž do roku 2013 druhou nejpočetnější úroveň zaujímali ve značném naskoku platební služby nad pojišťovnickou kategorií.

(Nedelková, 2010, 2012, 2013, 2016, 2020)

Tabulka 2 Četnost zahájených řízení finančního arbitra, dle oblastí

Počet	Oblast
786	Spotřebitelský úvěr
179	Životní pojištění
172	Platební služby
52	Stavební spoření
28	Retailové investice
1	Kolektivní investování
1	Směnářská činnost
9	Ostatní
1228	Případy celkem

Zdroj: Výroční zpráva kanceláře finančního arbitra (Nedelková, 2020), vlastní zpracování

PRAKTICKÁ ČÁST

4 Praktická část

V této části se budeme věnovat komparaci orgánů zabývajících se řešením spotřebitelských sporů na finančním trhu, tedy českého finančního arbitra a rakouskou společnou mediační komisi pro rakouské úvěrové instituce. V rámci komparace budeme porovnávat kompetence obou institucí, počet zahájených řízení v posledních letech a počet pravomocně ukončených řízení, včetně průměrné doby řízení. Dále se budeme věnovat hlubší analýze práce kanceláře finančního arbitra v rámci oblasti řešení sporů, uzavírání řízení, řešení dotazů od veřejnosti a predikcí v rámci aktivit.

4.1 Komparace FA a GSK (Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft)

V rámci teorie jsme uvedli kompetence a postup finančního arbitra, takže nyní si je níže připomeneme a porovnáme s rakouským GSK. GSK, tedy mediační komise, můžete najít taktéž jako rozhodčí komisi zabývajících se oblastí vymezenou §1 Zákona o ochraně spotřebitele, KSchG.

Tabulka 3 Kompetence FA a GSK

Instituce	FA	GSK
Oblasti	Platební služby	
	Elektronické peníze	
	Spotřebitelské úvěry	
	Hypoteční úvěry	X
	Investiční služby	
	Retailové investice	
	Kolektivní investování	
	Životní pojištění	X
	Stavební spoření	
	Směnárenská činnost	

Zdroj: ZoFa, KSchG, vlastní zpracování

Při porovnání si můžeme všimnout, že GSK jako instituce s nejširší působností řešení sporů na finančním trhu nemá možnost řešit žádné služby spojené s pojišťovnictvím. Tato oblast finančního sektoru je v pravomoci instituce Sdružení pro mediaci týkající se transakcí spotřebitelů. Mimo pojišťovnictví tato instituce řeší i spory v rámci hypotečních úvěrů, zboží a dalších, které v České republice mají na starost příslušné orgány dozoru nad ochranou spotřebitele. FA rovněž řeší zmíněné hypoteční úvěry a oblast pojišťovnictví, nikoliv však zboží a další. Z výše uvedených oblastí, v nichž má GSK možnost řešit stížnosti, resp. návrhy na řízení vyplývá, že kancelář FA má širší pole působnosti. V ČR řeší veškeré spotřebitelské spory na finančním trhu FA, zatímco v Rakousku jsou tyto kompetence rozděleny dvou orgánům (GSK a SV). Podmínky pro možnost řízení sporů před GSK jsou podobné jako u FA, tedy:

- Návrh náleží do působnosti GSK
- Ve věci návrhu neprobíhá, nebo o něm dříve nerozhodl soud.
- Spotřebitel se neúspěšně pokusil kontaktovat podnikatele ve snaze o dohodu.

Rozhodce se stejně jako finanční arbitr snaží, aby strany sporu našly smírné řešení. Pokud k takovému výsledku nedospějí v průběhu řízení vydává nález, který je postaven na dodaných důkazech obou stran sporu, které si vyžádal a na které má nárok. Tento nález může být odmítnut kteroukoli stranou, přičemž jej následně musí postoupit soudnímu řízení na přezkum nebo zrušení. (Výroční zpráva, GSK)

4.1.1 Komparace FA a GSK, počet zahájených řízení

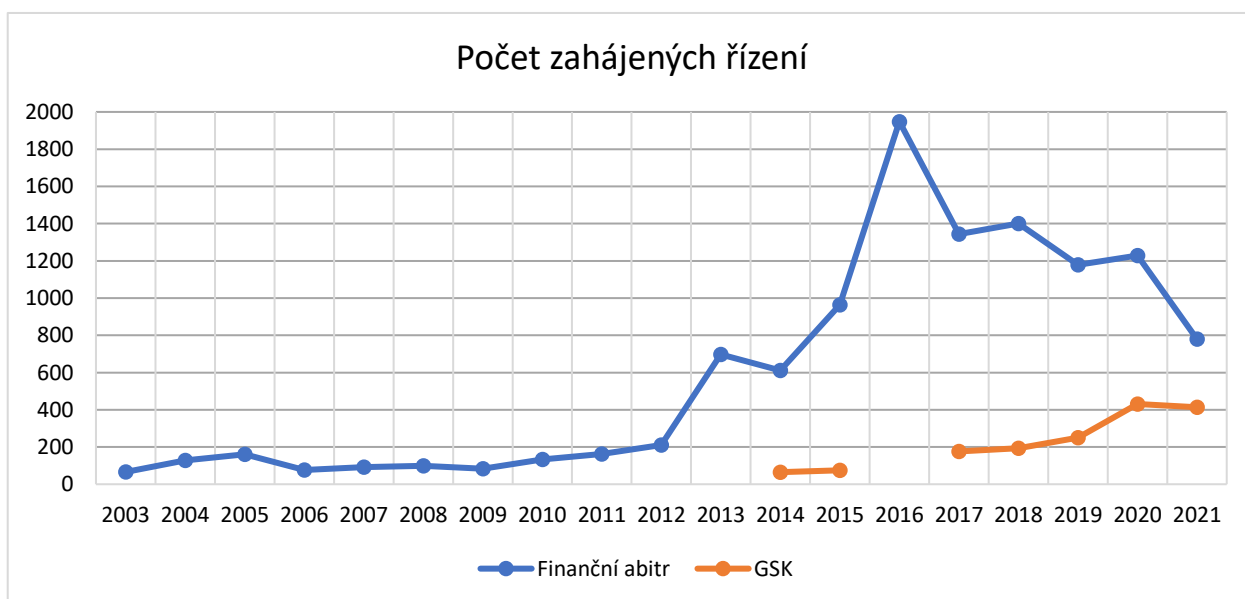
Tabulka 4 Počet zahájených řízení FA a GSK

Rok	Finanční arbitr	GSK
2003	66	
2004	128	
2005	160	
2006	77	
2007	92	
2008	99	
2009	84	
2010	134	
2011	163	
2012	210	
2013	698	
2014	612	65
2015	964	74
2016	1948	
2017	1344	177
2018	1401	193
2019	1179	250
2020	1228	431
2021	780	414

V předešlé podkapitole jsme popsali oblasti působnosti obou institucí. A nyní si porovnáme statistiku zahájených řízení oběma institucemi v předešlých letech. Jak můžeme vyčíst z tabulky č. 3, která vychází z výročních zpráv FA a GSK, můžeme vidět, že GSK zahajuje řádově méně řízení než finanční arbitr. Důvodem je nejen nemožnost řešit spory v oblasti pojišťovnictví, která je podstatnou součástí řešených sporů FA. GSK má v porovnání s FA omezený sektor spotřebitelských úvěrů o hypoteční úvěry. Tuto skutečnost ilustruje i počet zamítnutých žádostí na řízení, které jsou z výročních zpráv GSK mezi 10 % - 15 % zamítnuty právě pro nekompetentnost instituce. Vliv na počet zahájených řízení může mít i skutečnost, že některé návrhy na řízení jsou staženy zpět na základě vyrovnání instituce se spotřebitelem ještě před zahájením řízení, přičemž takovýto výsledek bývá v České republice obvykle dosažený až v průběhu řízení.

Zdroj: Výroční zprávy kanceláře finančního arbitra (2021-2003) Výroční zprávy GSK (2021-2014), vlastní zpracování

Graf 1 Počet zahájených řízení FA a GSK



Zdroj: Výroční zprávy kanceláře finančního arbitra (2021-2003) Výroční zprávy GSK (2021-2014), vlastní zpracování

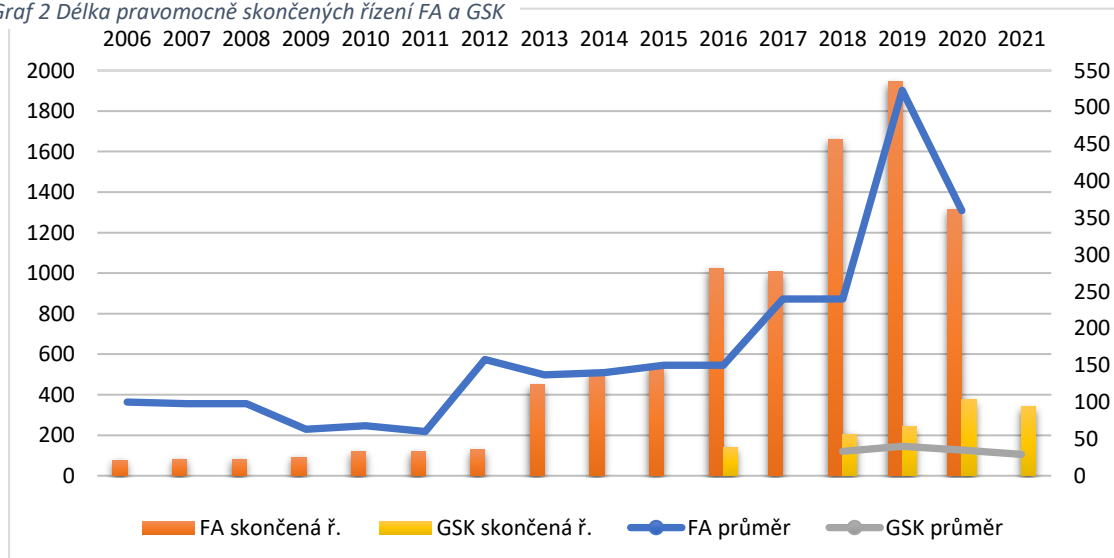
4.1.2 Komparace počtu pravomocně skončených řízení a průměrné doby řízení u FA a GSK

Tabulka 5 Počet a průměrná doba pravomocně skončených řízení FA a GSK

Délka řízení pravomocně skončených				
Rok	FA		GSK	
	FA průměr	FA skončená ř.	GSK průměr	GSK skončená ř.
2006	100	77		
2007	98	81		
2008	98	81		
2009	63	91		
2010	68	119		
2011	60	119		
2012	158	128		
2013	137	449		
2014	140	513		
2015	150	539		
2016	150	1023	49	138
2017	240	1007		
2018	240	1660	33	206
2019	523	1944	40	243
2020	360	1315	35	374
2021			29	341

Zdroj: Výroční zprávy kanceláře finančního arbitra (2020-2003) Výroční zprávy GSK (2021-2014), vlastní zpracování
 Velmi zajímavé výsledky nám přináší i komparace, pravomocně skončených řízení v příslušných letech a zároveň průměrná délka řízení. Začneme tedy porovnáním průměrné délky řízení, která je na první pohled řádově nižší u GSK než u FA. Faktory, jež mají vliv na

Graf 2 Délka pravomocně skončených řízení FA a GSK



Zdroj: Výroční zprávy kanceláře finančního arbitra (2020-2006) Výroční zprávy GSK (2021-2015), vlastní zpracování

průměrnou délku řízení, jsou nejen vyšší počet řízení v rámci FA, ale především pak složitost případů, které FA řeší. Například pojišťovnický sektor je časově nejnáročnější, přičemž, jak jsme si uvedli dříve, není v kompetenci řízení GSK. Dále jak lze vyčíst z výročních zpráv FA, oblast pojišťovnictví byla v posledních letech oblastí s velkým počtem řešených sporů, což má rovněž vliv na průměrnou dobu řízení. Kanceláři finančního arbitra se z dlouhodobého hlediska daří snižovat průměrnou dobu řízení, což je patrné při pohledu na graf č. 2 z období 2006-2011. V roce 2013 proběhlo rozšíření pole působnosti a průměrná doba trvání se tedy adekvátně zvýšila. V roce 2016 proběhlo další rozšíření působnosti. To s sebou přineslo výraznou vlnu řízení v oblasti životního pojištění, která jsou náročná na řešení a v posledních letech velmi ovlivňovala právě průměrnou dobu řízení. Avšak nyní vzhledem ke snižujícímu se trendu těchto řízení můžeme očekávat postupné snižování průměrné doby řízení. Při porovnání tabulek č. 4 a č. 3 vidíme, že v posledních letech značně převyšuje počet ukončených řízení počet nově zahájených řízení. To je to právě z důvodu doznívající vlny řízení v oblasti pojišťovnictví. Jinak se kanceláři FA daří uzavírat velký počet sporů v oblastech úvěrů a platebního styku z poměrně velké části v rámci aktivního roku.

4.2.1 Analýza zahájení nových řízení u FA

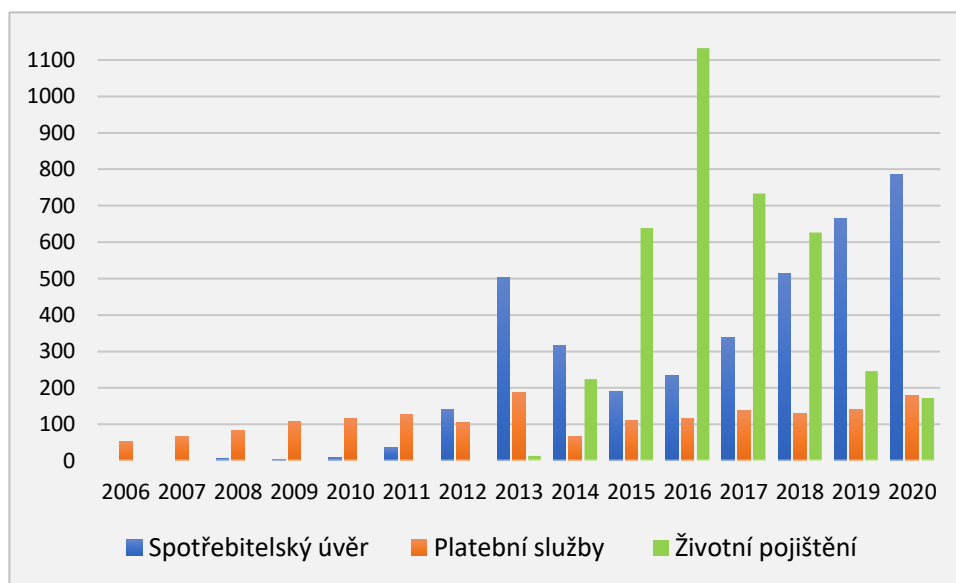
Tabulka 6 Rozdělení zahájených řízení podle oblastí a let

Rozdělení zahájených řízení podle oblastí																
Rok	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	
Oblast	Počet															
Spotřebitel- ský úvěr	0	0	6	4	9	37	141	502	317	190	233	338	513	664	786	
Platební služby	52	67	84	108	116	126	106	187	67	110	117	138	130	141	179	
Životní pojištění	0	0	0	0	0	0	0	13	224	639	1132	734	626	246	172	
Retailové investice	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23	36	50	52	
Stavební spoření	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	389	71	57	49	28	
Kolektivní investování	0	0	0	0	0	4	2	0	9	10	47	9	3	3	1	
Směnár- enská činnost	0	0	0	0	0	0	0	1	12	13	33	24	25	17	1	
Ostatní	25	28	9	6	10	0	0	0	0	0	0	0	9	8	9	
Řízení o po- kutě	0	0	0	0	0	0	0	0	33	0	12	0	0	0	0	

Zdroj: Výroční zprávy kanceláře finančního arbitra (2020-2006), vlastní zpracování

Nyní se budeme věnovat analýze nově zahájených řízení kanceláře finančního arbitra podle konkrétních let a oblastí. Jak můžeme vyčíst z tabulky č. 5, stabilně velmi početnou oblastí, které se FA věnuje již od počátku, je oblast platebních služeb. Další velmi početnou a v současné době nejpočetnější je oblast spotřebitelských úvěrů, jak jsme zmínili výše. Tato řízení, byť jsou aktuálně nejpočetnější, tak nejsou nejnáročnější a daří se je uzavírat v rámci aktivního roku, tedy v roce, ve kterém spotřebitel podá návrh na řízení, pokud tento návrh nemá žádné nedostatky. Dále můžeme sledovat postupné doznívání zmíněné vlny řízení ohledně životních a dalších pojištění, která začala v roce 2013, když byla tato oblast vložena do působnosti finančního arbitra. Tato řízení byla v letech 2016–2018 vůbec nejčetnější ze zahájených nových řízení. Oblast stavebního spoření, kterou byl pověřen FA při posledním rozšíření kompetencí, se podílela na celkovém počtu nově otevřených řízení počtem necelých 600 případů.

Graf 3 Nejčetnějších oblastí nových řízení u FA



Zdroj: Výroční zprávy kanceláře finančního arbitra (2020-2006), vlastní zpracování

4.2.2 Analýza uzavírání řízení u FA

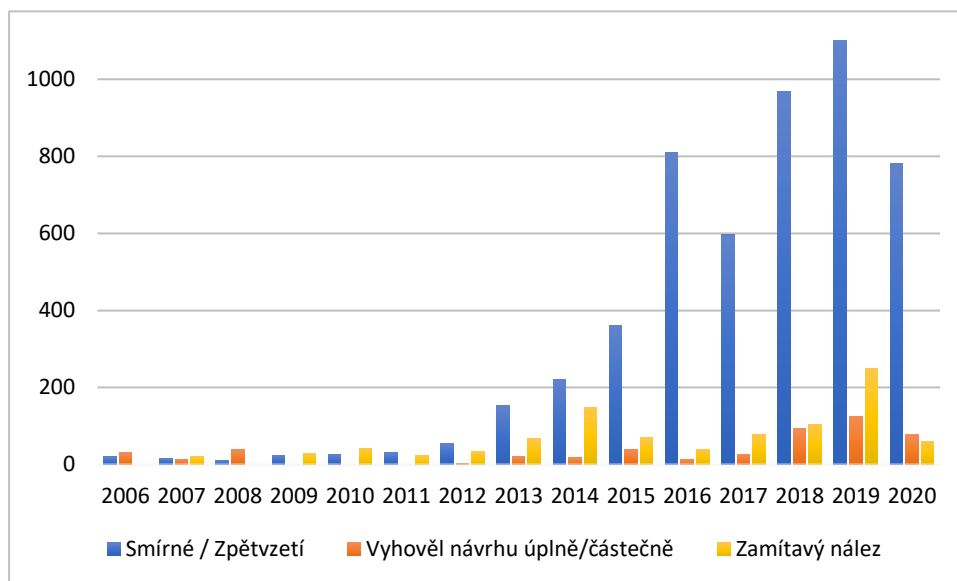
Tabulka 7 Rozdělení uzavřených sporů podle typu a let

Uzavření řízení															
Rok	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Oblast	Počet														
Smírné / Zpětvzetí	21	17	11	24	26	31	55	153	220	361	809	596	967	1107	781
Bezpředmět- nost	0	0	0	0	0	0	5	4	0	0	0	16	18	12	10
Schválený smír	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	5	1
Vyhověl návrhu úplně	31	14	38	0	0	0	3	21	18	38	13	17	20	5	6
Vyhověl návrhu částečně		0		0	0	10						74	121	72	
Zamítavý nález	0	22	0	30	43	24	34	67	147	70	40	77	105	250	61
Nesoučinnost	0	0	9	2	7	6	17	30	50	70	88	195	356	222	200
Nepříslušnost	0	0	0	0	0	58	12	174	61	0	0	63	74	79	112
Nepřípustnost	25	28	35	32	41	0	0		0	0	65	26	43	143	70
jiné	0	0	0	3	2	0	2	0	17	0	0	6	2	0	2

Zdroj: Výroční zprávy kanceláře finančního arbitra (2020-2006), vlastní zpracování

Jelikož jsme si dříve zanalyzovali počty zahájení řízení, měli bychom zanalyzovat i jejich výsledky, tedy k čemu dochází při řízení prostřednictvím finančního arbitra. Stejně jako jiné metody mimosoudního řízení se i arbitr především a primárně snaží dojít ke smírnému řešení, se kterým budou souhlasit obě strany. Jak můžeme vidět na tabulce č. 6 a doplňkovém grafu č. 4, tak se mu to poměrně úspěšně daří. Dosažené výsledky může ovlivňovat i skutečnost, že právě k formě zpětvzetí ze strany spotřebitele na základě nalezení smírného řešení dochází u arbitra, obvykle až v průběhu řízení. Ovšem u představeného GSK dochází k zpětvzetí v důsledku vyrovnání se spotřebitelem v některých případech už na základě návrhu, tedy ještě před započítáním řízení. V posledních letech se začal poměrně výrazně zvyšovat počet uzavřených řízení pro nesoučinnost ze strany spotřebitele nebo podnikatele.

Graf 4 Nejčtenější způsoby uzavírání řízení u FA



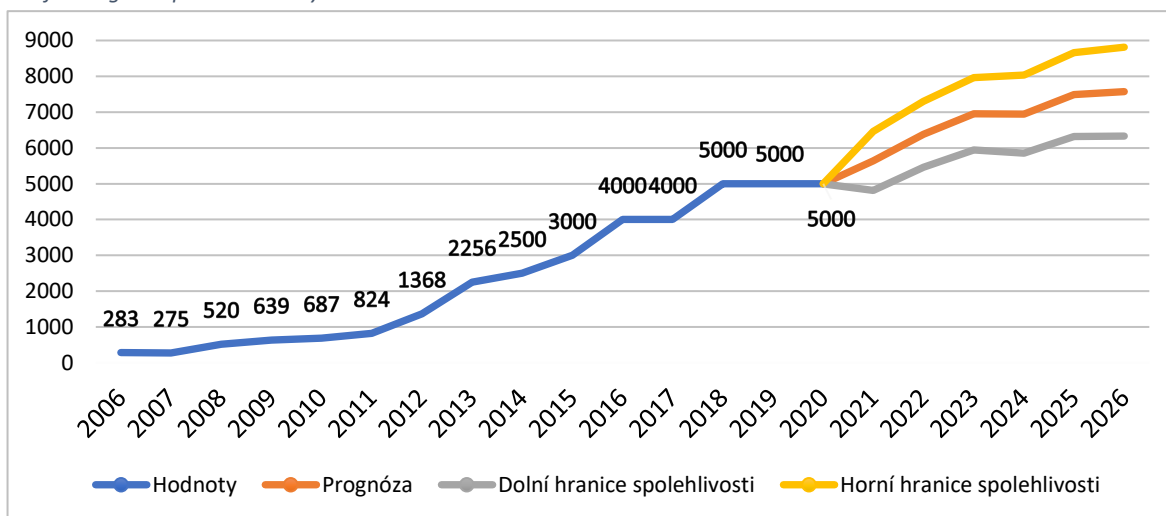
Zdroj: Výroční zprávy kanceláře finančního arbitra (2020-2006), vlastní zpracování

4.2.3 Analýza a prognóza řízení dotazů ze strany FA

Z dostupných výročních zpráv FA se můžeme dočíst, že dříve býval poměrně vysoký počet zamítnutých návrhů o řízení v porovnání s přijatými. Vliv na tuto skutečnost mohla mít i vůle spotřebitelů klást dotazy arbitrovi, který jich eviduje každým rokem stále více. Je tedy pravděpodobné, že spotřebitel díky lehčímu přístupu k informacím, oproti předešlým letům, je lépe informovaný a zároveň raději vznesl dotaz, před případným podáním návrhu, který by mohl být zamítnut. Jak můžeme vyčíst z grafu č. 5, tendence v rámci vznesení dotazů k arbitrovi stále roste a v posledních třech letech arbitr uvádí, že zaznamenal přes 5000 dotazů. Odhadovaný rostoucí trend je podle mého názoru velmi pravděpodobný, jelikož tomu nasvědčují zaznamenaná data z předešlých let. Pro výpočet prognózy jsem použil analytickou funkci FORECAST.ETS tabulkového procesoru Microsoft

Excel. Vzniklý graf znázorňuje progresivní funkci za předpokladu, že tento trend bude pokračovat v následujícím období.

Graf 5 Prognóza počtu vznesených dotazů na FA

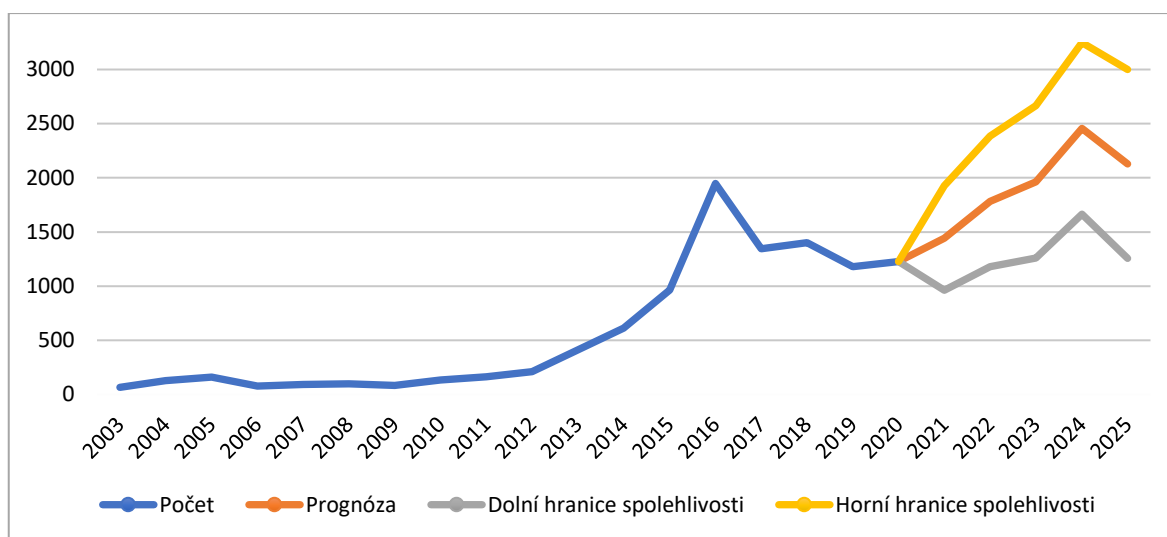


Zdroj: Výroční zprávy kanceláře finančního arbitra (2020-2006), vlastní zpracování

4.3.1 Predikce nových zahájených řízení prostřednictvím FA

Na tabulkách č. 3 a č. 5 byly uvedeny počty nových řízení obecně i detailně podle oblastí. Z nich lze jasně vyčíst několik následujících skutečností. Tendence otevírání nových řízení se z dlouhodobého pohledu stále zvyšuje. Je tomu tak nejen z důvodu expanze působnosti finančního arbitra, ale taktéž díky stále častějšímu využívání úvěrových služeb spotřebiteli. Myslím si, že současná ekonomická situace bude mít velký vliv právě na oblast úvěrových služeb, ke kterým se dost pravděpodobně bude uchýlovat i značné množství spotřebitelů, kteří je dříve nikdy nevyužili. Rovněž budou dost pravděpodobně ovlivněny investiční služby, které budou chtít spotřebitelé využívat ve snaze ochrany vlastního bohatství. Je tedy možné, že v následujících letech porostou počty nových řízení, jak lze sledovat na grafu č. 6. Pro výpočet této prognózy jsem zvolil taktéž analytickou funkci FORECAST.ETS. Graf zobrazuje jak progresivní, tak degresivní průběh ovšem s přidanou dodatečnou podmínkou sezónnosti, která zmenšuje možný rozptyl horní a dolní hranice prognózy s ohledem na předešlý trend.

Graf 6 Prognóza nově otevřených řízení u FA



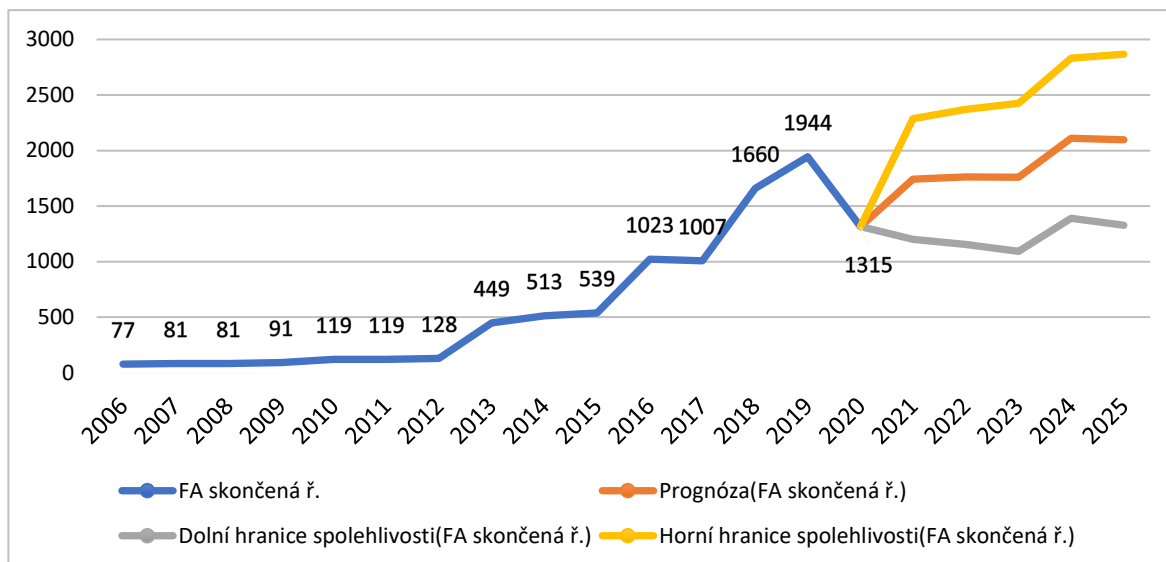
Zdroj: Výroční zprávy kanceláře finančního arbitra (2020-2006), vlastní zpracování

4.3.2 Predikce uzavírání sporů

V tabulkách č. 4 a č. 6 jsme uvedli dobu řízení a nejčastější formy uzavírání řízení přes finančního arbitra. Stejně jako rostoucí tendence v počtu otevírání nových řízení, tak stejně roste počet uzavřených řízení. Pokud budeme uvažovat pouze trend, který je v posledních 4-5 letech na otevírání nových řízení, mohl by následovat scénář, kdy následující roky bude arbitr uzavírat mírně méně řízení v důsledku nižšího počtu návrhů. Pokud bychom vzali v potaz predikci zmíněnou v grafu č. 6, mohl by naopak finanční arbitr řešit mnohem více řízení. V návaznosti na doznívající vlnu řízení v oblasti pojišťovnictví se dá předpokládat, že se následující roky bude průměrná doba řízení nadále snižovat zpět k 300 dnům, možná až k 200 dnům.

Pro výpočet poslední prognózy jsem zvolil rovněž analytickou funkci FORECAST.ETS. Příslušný graf zachycuje jak progresivní, tak degresivní průběh. Zde jsem taktéž navolil dodatečnou podmínku sezónnosti, jelikož trend otevírání a uzavírání řízení jde spolu "ruku v ruce".

Graf 7 Prognóza četnost uzavřených řízení u FA



Zdroj: Výroční zprávy kanceláře finančního arbitra (2020-2006), vlastní zpracování

Závěr

V rámci hlavního cíle méj bakalářské práce jsem se snažil přiblížit současný stav mimosoudního řešení sporů v České republice a Rakousku. Současný stav je pro spotřebitele lepší v České republice především díky komplexním kompetencím FA, jehož pravomoce na finančním trhu nejsou rozděleny mezi více orgánů jako v Rakousku. Není však ještě ideální. Přesto, podle mého názoru, byl hlavní cíl práce splněn. Na základě analýzy dat se podařilo přiblížit současný stav mimosoudního řízení, přičemž jsme došli k závěru, že FA je komplexnější orgán než GSK pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu. Vedlejším cílem méj bakalářské práce bylo zpracovat pojednání popisující pozici spotřebitele a podnikatele na finančním trhu, stejně jako různé typy nelegálního jednání, jichž se mohou podnikatelské subjekty dopouštět na slabší straně. Zaměřil jsem se na vymezení potřebných pojmů, které by spotřebitelé měli znát, především pro vlastní ochranu. Rovněž jako na znalost možností, jež spotřebitel má pro řešení sporů efektivní cestou, či možnosti zamezení nekalých praktik ze strany podnikatele. Dále jsem představil několik nejvyužívanějších metod mimosoudního řešení sporů a jejich porovnání se standartním soudním řízením.

Vedlejší cíl práce byl taktéž splněn. Podařilo se mi vypracovat poměrně obsáhlé pojednání, prostřednictvím kterého přibližuji čtenářovi osoby a subjekty pohybující se na finančním trhu, společně s prvky ochrany spotřebitele, protiprávním jednáním podnikatelských subjektů a možnostmi řešení vzniklých sporů.

Výzkumná otázka, která byla stanovena ve znění: "Je aktuální ochrana spotřebitele na finančním trhu dostatečná?"

Byla zodpovězena na základě analýzy dat o nových řízeních. Lze konstatovat, že aktuální ochrana spotřebitele je podle této analýzy nedostatečná. Zákonodárci se sice nepřetržitě snaží ochranu spotřebitele zlepšovat, například poslední zmíněná novela ZEK viz podkapitola agresivní obchodní praktiky.

Můj cíl v teoretické části bylo vymezit klíčové pojmy, funkce a rozdělení v rámci fungování finančního trhu, rovněž představit vztah mezi podnikatelským subjektem a dozorčím orgánem a jejich pravomoci. Mezi důležité pojmy jsem zařadil i právní, těžko definovatelné pojmy, rovněž jako kapitolu o nekalých obchodních praktikách a jejich konkrétních rysech. Představil jsem jednoduchou vylučovací metodu, kterou může spotřebitel rozpoznat

nekalou obchodní praktiku. V závěru teoretické části jsem se zaměřil na detailní popis mimosoudních řešení, která mají pro spotřebitele značné výhody. Konkrétní výhody a nevýhody určitých metod využívaných v České republice nebo v zahraničí. Dále porovnání, v jakých odvětvích či za jakých podmínek jsou tyto metody řešení spotřebitelských sporů přípustné v zahraničí.

V praktické části jsem provedl analýzu a komparaci metod mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v oblasti finančního trhu. V rámci České republiky jsem analyzoval metodu řízení prostřednictvím finančního arbitra, který má možnost řešit právě tyto spory a Rakouskou společnou mediační komisi pro rakouské úvěrové instituce, která má nejširší působnost na řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu v Rakousku. Tyto instituce jsem následně porovnal z hlediska kompetencí a počtu aktivit. Následně jsem provedl predikci vývoje četnosti aktivit kanceláře finančního arbitra.

Poslední téma, nad kterým bych rád zauvažoval, je poměrně vágní vymezení pojmů jako dobré mravy, dobrá víra, poctivý platební styk, veřejný pořádek. Všechny tyto výrazy, skýtají velmi důležité, až zásadní postavení v rámci hodnocení spotřebitelského, ale spíše podnikatelského chování a činností, tak žádný z nich není optimálně specifikovaný zákonem z důvodu, jež sám zákon vysvětluje a to, že jsou často ovlivněny aspekty sociální, kulturní a osobnostního pohledu. To znamená, že na různých územích mohou být chápány jinak. Myslím, že především z důvodů masivního přechodu finančních služeb na virtuální rovinu, by tyto pojmy měli být vymezeny konkrétně, jelikož vlivy kulturních aspektů a dalších, je podle mého názoru na internetu, jež je obecně brán prostředí neutrální zcela nepatřičné a bylo by dobré, kdyby obdrželi definici, alespoň pro případná neutrální prostředí.

Seznam použité literatury

Knižní zdroje:

1. **BĚLOHLÁVEK, Alexander J.** *Rozhodčí řízení v zemích Evropy: (včetně překladů předpisů o rozhodčím řízení a pravidel stálých rozhodčích soudů).* V Praze: C.H. Beck, 2012. ISBN 978-80-7400-452-0.
2. **HENDRYCH, Dušan.** *Právní slovník. 3., podstatně rozš. vyd.* V Praze: C.H. Beck, 2009. *Beckovy odborné slovníky.* ISBN 978-80-7400-059-1.
3. **HOLÁ, Lenka a Michal MALACKA.** *Mediace a reflexe jejích aktuálních trendů.* Praha: Leges, 2014. *Teoretik.* ISBN 978-80-7502-047-5.
4. **HOLÁ, Lenka a Miluše HRNČIŘÍKOVÁ.** *Mimosoudní metody řešení sporů: vysokoškolská učebnice.* Praha: Leges, 2017. *Student (Leges).* ISBN 978-80-7502-246-2.
5. **MORAVEC, Tomáš a Jan PASTORČÁK.** *Spotřebitel a podnikatel na dynamicky se rozvíjejícím trhu.* V Praze: C.H. Beck, 2019. *Právní praxe.* ISBN 978-80-7400-745-3.6.
6. **POKORNÁ, Jarmila, Eva VEČERKOVÁ, Tereza LEVICKÁ a Jana DUDOVÁ.** *Ochrana spotřebitele proti nekalým obchodním praktikám podnikatelů.* Praha: Wolters Kluwer, 2017. *Právo prakticky.* ISBN 978-80-7552-625-0.
7. **REJNUŠ, Oldřich.** *Finanční trhy: učebnice s programem na generování cvičných testů.* Praha: Grada Publishing, 2016. ISBN 978-80-247-5871-8
8. **VEČERA, J.** *Ochrana spotřebitele v České republice a Evropské unii,* Praha: Leges, 2013. ISBN 978-80-87576-34-2
9. **VÍTOVÁ, B. and ETLÍKOVÁ, M.** *Nekalé obchodní praktiky.* Praha: Wolters Kluwer, 2017. ISBN 978-80-7552-868-1
10. **WINTEROVÁ, Alena a Alena MACKOVÁ.** *Civilní právo procesní. 9. aktualizované vydání.* Praha: Leges, 2018. *Student (Leges).* ISBN 978-80-7502-298-1.

Online zdroje:

Nedelková, M. (2010) VÝROČNÍ ZPRÁVA O ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA. Výroční zpráva. Available at: <https://finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/vyrocni-zpravy.html>

Nedelková, M. (2012) VÝROČNÍ ZPRÁVA O ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA. Výroční zpráva. Available at: <https://finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/vyrocni-zpravy.html>

Nedelková, M. (2013) VÝROČNÍ ZPRÁVA O ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA. Výroční zpráva. Available at: <https://finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/vyrocni-zpravy.html>

Nedelková, M. (2016) VÝROČNÍ ZPRÁVA O ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA. Výroční zpráva. Available at: <https://finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/vyrocni-zpravy.html>

Nedelková, M. (2020) VÝROČNÍ ZPRÁVA O ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA. Výroční zpráva. Available at: <https://finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/vyrocni-zpravy.html>

Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft (2021) VÝROČNÍ ZPRÁVY, Available at: <https://www.bankenschlichtung.at/>

Ministerstvo průmyslu a obchodu (2019) Seznam subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Available at: <https://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/mimosoudni-reseni-spotrebiteleskych-sporu-adr/seznam-subjektu-mimosoudniho-reseni-spotrebiteleskych-sporu---245423/>

Justice. cz (2020) Statistické údaje z oblasti justice Available at: <https://justice.cz/web/msp/statisticke-udaje-z-oblasti-justice>

Ministerstvo vnitra České republiky (2008) Jeden z nejvágnejších právních pojmů Available at: <https://www.mvcr.cz/clanek/jeden-z-nejvagnejsich-pravnich-pojmu.aspx>

Epravo.cz (2002) Dobré mravy Available at: <https://www.epravo.cz/top/clanky/dobre-mravy-16941.html>

Profiprávo.cz (2009) K zásadám poctivého obchodního styku Available at: https://profipravo.cz/index.php?page=article&id_category=38&id_article=252727&csum=0919ca97

Ministerstvo vnitra České republiky (2016) Veřejný pořádek Available at: <https://www.mvcr.cz/clanek/verejny-poradek.aspx>

Ministerstvo vnitra České republiky (2016) Narušování veřejného pořádku, rušení nočního klidu, hluk <https://www.mvcr.cz/clanek/narusovani-verejneho-poradku-ruseni-nocniho-klidu-hluk.aspx>

Epravo.cz (2005) Výklad pojmu právo Evropské unie Available at: <https://www.epravo.cz/top/clanky/vyklad-pojmu-pravo-evropske-unie-33552.html>

Equabank. cz (2021) Sazebník poplatků Available at: <https://www.equabank.cz/dulezite-dokumenty/sazebnik-poplatku>

Fulsoft.cz (2017) Komentář zákona 89/2012 Sb., občanský zákoník, § 580 Available at: <https://www.fulsoft.cz/33/komentar-zakona-89-2012-sb-obcansky-zakonik-580-uniqueidmRRWSbk196FNf8-jVUh4EtuvCojFP1DmnWo4O-Y18zWpEI3LpWcC9Q/>

Asociace Mediátorů České republiky (2018) Mediace v zemích EU Available at: <https://www.amcr.cz/zahranicni-informace/>

European E-justice (2018) Mediace v zemích EU Available at: <https://e-justice.europa.eu/>

dTest.cz (2021) Co nového čeká české spotřebitele v roce 2022 Available at: <https://www.dtest.cz/clanek-9227/co-noveho-ceka-ceske-spotrebitele-v-roce-2022>

Právní prameny

Zákon č. 89/2012 Sb., nový občanský zákoník

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

Zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech

Zákon č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru

Zákon č. 370/2017 Sb., o platebním styku

Zákon č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví

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

Zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník

Zákon č. 251/2016 Sb., o některých přestupcích

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

Komentář zákona 89/2012 Sb., občanský zákoník

Zákona č. 21/1992 Sb., o bankách

Zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání

Zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu

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

Zákon č. 202/2012 Sb., o mediaci a o změně některých zákonů

Zákon č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení o výkonu rozhodčích nálezů

Zákon č. 19/2012 Sb., kterým se mění zákon č. 216/1994 Sb.

Zákon č. 258/2016 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o spotřebitelském úvěru

Zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a o změně směrnice Rady 84/450/EHS, směrnic Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/20044

Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 924/2009 ze dne 16. září 2009 o přeshraničních platbách ve Společenství a zrušení nařízení (ES) č. 2560/2001, v platném znění. Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 260/2012 ze dne 14. března 2012, kterým se stanoví technické a obchodní požadavky pro úhrady a inkasa v eurech a kterým se mění nařízení (ES) č. 924/2009, v platném znění. Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/751 ze dne 29. dubna 2015 o mezibankovních poplatcích za karetní platební transakce.

Směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 97/5/ES ze dne 27. ledna 1997 o přeshraničních převodech

Kündigungsschutzgesetz in der Fassung der Bekanntmachung vom 25. August 1969, das zuletzt durch Artikel 2 des Gesetzes vom 14. Juni 2021

Seznam Schémat

Schéma 1 Test na nekalost obchodních praktik	47
--	----

Seznam tabulek

Tabulka 1 Roční srovnání zahájených úkonů FA.....	62
Tabulka 2 Četnost zahájených řízení finančního arbitra, dle oblasti	63
Tabulka 3 Kompetence FA a GSK	65
Tabulka 4 Počet zahájených řízení FA a GSK.....	66
Tabulka 5 Počet a průměrná doba pravomocně skončených řízení FA a GSK	67
Tabulka 6 Rozdělení zahájených řízení podle oblastí a let	68
Tabulka 7 Rozdělení uzavřených sporů podle typu a let	70

Seznam grafů

Graf 1 Počet zahájených řízení FA a GSK	66
Graf 2 Délka pravomocně skončených řízení FA a GSK	67
Graf 3 Nejčtenějších oblastí nových řízení u FA.....	69
Graf 4 Nejčtenější způsoby uzavírání řízení u FA.....	71
Graf 5 Prognóza počtu vznesených dotazů na FA	72
Graf 6 Prognóza nově otevřených řízení u FA	73
Graf 7 Prognóza četnost uzavřených řízení u FA	74

Seznam obrázků

Obrázek č. 1 Základní členění finančního trhu podle druhů finančních investičních instrumentů.....	17
--	----

