



# **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.

BŘEZOVJÁK

JAN

**2023**

## I. OSOBNÍ A STUDIJNÍ ÚDAJE

Příjmení: **Březovják** Jméno: **Jan** Osobní číslo: **499686**  
Fakulta/ústav: **Masarykův ústav vyšších studií**  
Zadávající 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 regulatormi 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:

ČERVENKA, Miroslav, Dagmar IRCINGOVÁ a Miroslav ŠKVÁRA. Spotřebitelské úvěry 2017. Praha: Miroslav Škvára, 2017. ISBN 978-80-904823-4-0.  
LIŠKA, P. (2006) 'Postavení finančního arbitra v rámci systému státních orgánů České republiky', Právní Rozhledy, (10).  
TOMANČÁKOVÁ, Blanka. Ochrana spotřebitele v praxi se vzory a příklady. Praha: Linde, 2008. ISBN 978-80-7201-695-2.  
VEČEŘA, Jiří. Ochrana spotřebitele v České republice a Evropské unii: (včetně úpravy podle nového občanského zákoníku 2014): právní stav k 1.1.2013. Praha: Leges, 2013. Praktik (Leges). ISBN 9788087576342.  
VLACHOVÁ, Barbora. Rozhodování správních orgánů ve spotřebitelských sporech. V Praze: C.H. Beck, 2021. Právní praxe. ISBN 978-80-7400-811-5.  
VLASÁK, M. a KADEČKA, S. (2006) 'Řízení před finančním arbitrem', Právní fórum: český právnícký měsíčník.  
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: **09.12.2022** Termín odevzdání bakalářské práce: **27.04.2023**

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

BŘEZOVJÁK, Jan. *Ochrana spotřebitele na finančních trzích*. Praha: ČVUT 2023. 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 zpřístupnění 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: 21.04.2023

Podpis:

## **Poděkování**

Děkuji panu doc. JUDr. Ing. Otakaru Schlossbergerovi, Ph.D. za jeho cenné rady, věcné připomínky a vstřícnost, kterou mi v průběhu zpracování této práce věnoval.

# Abstrakt

Bakalářská práce na téma Ochrana spotřebitele na finančních trzích pojednává o problematice ochrany spotřebitele, konkrétně v oblasti spotřebitelských úvěrů bankovních a nebankovních společností. Práce se zprvu zabývá potřebnými definicemi a vymezeními spotřebitele a ochrany spotřebitele podle platné právní úpravy, finančního trhu a subjektů v něm vystupujících, dále konkrétně spotřebitelským úvěrem bankovních a nebankovních institucí a popisuje orgány dohledu nad finančním trhem. Důraz je kladen na popsání spotřebitelského úvěru jako produktu, povinností a práv spotřebitele i poskytovatele úvěru, náležitostí platného uzavření a ukončení smluvního vztahu a ochrany spotřebitele proti zakázaným obchodním praktikám. Práce rovněž rozebírá možnosti soudní a mimosoudní obrany spotřebitele proti protiprávním jednáním poskytovatele spotřebitelského úvěru. Práce dále objasňuje, zda vyřčená hypotéza je skutečně platná, obsahuje podrobnější rozbor vybraných sporů projednávaných před finančním arbitrem a komparaci přístupů mimosoudního řešení sporů v jiných státech Evropské unie i mimo ni.

## Klíčová slova

Spotřebitel, ochrana spotřebitele, spotřebitelský úvěr, finanční arbitr, úvěruschopnost, spory

## Abstract

The bachelor thesis on the topic of Consumer protection in financial markets describes the issue of consumer protection, specifically in the area of consumer credit of banking and non-banking institutions. The thesis firstly deals with the necessary definitions and definitions of the consumer and consumer protection according to the current legislation, the financial market and the entities acting in it. Then it explains specifically consumer credit of banking and non-banking institutions and describes the supervisory authorities of the financial market. The focus is on the description of consumer credit as a product, the obligations and rights of the consumer and the credit provider, the requirements for the conclusion and termination of the contractual relationship and the protection of the consumer against prohibited commercial practices. The thesis also discusses the possibilities of judicial and extrajudicial defence of the consumer against illegal practices of the consumer credit provider. The thesis further clarifies whether the hypothesis expressed is valid, contains a detailed analysis of selected disputes

heard before a financial arbitrator and a comparison of out-of-court dispute resolution approaches in other EU and non-EU countries.

## **Key words**

Consumer, Consumer Protection, Consumer Loan, Financial Arbitrator, Creditworthiness, Disputes



# Obsah

<b>Úvod .....</b>	<b>5</b>
<b>1 Základní pojmy .....</b>	<b>7</b>
1.1 Spotřebitel.....	7
1.2 Ochrana spotřebitele obecně.....	8
1.3 Finanční trh.....	9
1.3.1 Subjekty finančního trhu.....	11
<b>2 Dohled nad finančním trhem.....</b>	<b>13</b>
2.1 Evropský systém dohledu nad finančním trhem.....	13
2.2 Česká národní banka.....	13
<b>3 Spotřebitelský úvěr .....</b>	<b>15</b>
3.1 Úroková sazba a splátka úvěru .....	15
3.2 RPSN.....	16
3.3 Posouzení úvěruschopnosti .....	17
3.4 Odstoupení od smlouvy a předčasné splacení .....	20
3.5 Typy spotřebitelských úvěrů.....	18
3.5.1 Vázaný spotřebitelský úvěr.....	18
3.5.2 Spotřebitelský úvěr jiný než na bydlení.....	19
3.5.3 Spotřebitelský úvěr na bydlení.....	19
3.6 Bankovní a nebankovní spotřebitelský úvěr .....	21
3.6.1 Zkušenosti spotřebitelů s úvěry.....	22
3.7 Ochrana spotřebitele v oblasti spotřebitelských úvěrů .....	24
3.8 Zakázané obchodní praktiky.....	25
3.8.1 Klamavá obchodní praktika.....	25
3.8.2 Agresivní obchodní praktika .....	26
<b>4 Řešení sporů.....</b>	<b>26</b>
4.1 Soudní ochrana.....	26
4.2 Mimosoudní ochrana .....	27
4.2.1 Mediace.....	28
4.2.2 Řízení před finančním arbitrem.....	29
<b>5 Komparace řešení sporů.....</b>	<b>31</b>

5.1	Soudní řízení.....	31
5.2	Mediace.....	32
5.3	Řízení před finančním arbitrem .....	32
5.4	Shrnutí.....	33
<b>6</b>	<b>Rozbor rozhodnutí finančního arbitra .....</b>	<b>33</b>
6.1.1	PROFI CREDIT Czech, a.s.....	34
6.1.2	Československá obchodní banka, a.s.....	36
6.1.3	CREDIT ALLIANCE, SE.....	39
<b>7</b>	<b>Mimosoudní řešení sporů v ostatních zemích .....</b>	<b>40</b>
7.1	Irsko .....	40
7.2	Čína.....	41
7.3	Švýcarsko .....	42
7.4	Shrnutí.....	43
<b>8</b>	<b>Podíl sporů ze spotřebitelských úvěrů v řízení před finančním arbitrem.....</b>	<b>43</b>
	<b>Závěr .....</b>	<b>50</b>
	<b>Seznam použité literatury .....</b>	<b>52</b>
	<b>Seznam obrázků.....</b>	<b>57</b>
	<b>Seznam tabulek .....</b>	<b>58</b>

# Úvod

Jako téma mé bakalářské práce jsem si zvolil Ochranu spotřebitele na finančních trzích, jelikož tuto problematiku považuji za aktuální a velmi důležitou. Téměř každý člověk je účastníkem finančního trhu a každý účastník finančního trhu má právo být chráněn.

V rámci tohoto trhu se konkrétně zaměřuji na ochranu spotřebitele v oblasti spotřebitelských úvěrů a možnostmi jeho obrany soudní a mimosoudní cestou proti protiprávnímu jednání bankovní a nebankovní instituce. Jelikož nebankovní instituce není oprávněna poskytovat hypoteční úvěr, tento produkt v práci nerozebírám.

Cílem mé práce je za využití metod jako literární rešerše, deskripce a komparace vypracovat pojednání zabývající se ochranou spotřebitele na finančních trzích, konkrétně v bankovním a nebankovním sektoru v oblasti spotřebitelských úvěrů, charakterizování možností, jakými se může spotřebitel domáhat svých práv, a to jak soudní, tak mimosoudní cestou. Dále se budu zabývat rozebráním konkrétních případů sporů cestou, která je pro spotřebitele nejvhodnější. Následně posoudím správnost hypotézy, která zní: Více než 50 % všech řízení, které finanční arbitr zahájil v letech 2017-2021, představují spory ze spotřebitelských úvěrů.

V této práci se nejprve zabývám definicí pojmu spotřebitel podle platné právní úpravy. Popisuji potřebnost ochrany spotřebitele a obecně definuji finanční trh z různých pohledů, subjekty, které na tomto trhu se spotřebitelem vystupují, a v oblasti finančních služeb se vymezují na bankovní a nebankovní instituce poskytující spotřebitelské úvěry. Velkou pozornost zde věnuji spotřebitelskému úvěru jako produktu. Rozebírám zde jeho členění na určité typy, popisuji důležité parametry tohoto úvěru, jako jsou úrok a roční procentní sazba nákladů. Právní úprava České republiky a Evropské unie obsahuje velmi důležitá práva a povinnosti obou stran smluvního vztahu. Věnuji se tedy také okolnostem, při nichž může spotřebitel úvěr předčasně nebo zcela splatit a dalším právním normám v oblasti ochrany spotřebitele na finančním trhu, jako jsou například klamavé či agresivní obchodní praktiky. Zároveň specifikuji orgány provádějící dohled, regulaci a kontrolu zmíněných institucí, které poskytují spotřebitelský úvěr. Zabývám se také možnostmi obrany spotřebitele jak soudní, tak mimosoudní cestou formou mediace a řízením před finančním arbitrem.

Práce dále řeší, jaká z možností řešení sporů je nejvhodnější variantou pro spotřebitele. Komparuji zde soudní řešení sporů, mediaci a řízení před finančním arbitrem. Po určení nejvhodnější varianty také rozebírám konkrétní spory a komparuji přístupy jiných zemí jak z Evropské unie, tak i mimo ni v mimosoudním řešení sporů. V závěru práce objasňuji, zda vyřčená hypotéza, že více než 50 % všech řízení, které finanční arbitr zahájil v letech 2017-2021, představují spory ze spotřebitelských úvěrů, je skutečně platná.

# 1 Základní pojmy

## 1.1 Spotřebitel

První ze základních pojmů, který je potřeba k probírané problematice definovat, je pojem spotřebitel. Definici však můžeme vyložit jak v právním, tak i ekonomickém smyslu. Z ekonomického hlediska je spotřebitel chápán jako subjekt, který spotřebovává koupené statky (zboží a výrobky) a služby. Z druhého hlediska, tedy toho právního, je důležité poznamenat, že v českém právním řádu nalezneme definici spotřebitele jak v soukromém, tak i veřejném právu (Vlachová, 2021, s. 3). Soukromoprávní vymezení nalezneme v Občanském zákoníku<sup>1</sup> (dále jen "OZ"), a to v § 419, který stanovuje, že: *"Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná."* Veřejnoprávní vymezení nalezneme v zákonu č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v § 2 odst. 1 písm. a) kde se pojmem spotřebitel rozumí *"fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání"*.

Zwettlerová (2009, s. 31) pojem spotřebitel vnímá z širšího hlediska a dále doplňuje, že v případě klamavé reklamy lze za spotřebitele označit všechny osoby, ke kterým může reklama dosáhnout. V této práci však striktně vycházím z definice pojmů z Nového občanského zákoníku č. 89/2012 Sb. a zákonu č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Dalším pramenem, který obsahoval definici spotřebitele, byl zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů, avšak nový zákon č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru již tuto definici neobsahuje (Vlachová, 2021, s. 3).

Ze zmíněných definic a právních pramenů lze vyzdvihnout dva společné znaky, a to že spotřebitelem je výlučně fyzická osoba, a že se její jednání nachází mimo sféru podnikání nebo výkonu profese. Na úrovni Evropské unie nalezneme vymezení tohoto pojmu velmi podobně, jako v českých právních předpisech. Podle směrnice 93/13/EHS čl. 2 písm. b) spotřebitelem rozumíme fyzickou osobu, *"která v souvislosti se smlouvami, na které se vztahuje tato směrnice, jedná"*

---

<sup>1</sup> Nový občanský zákoník č. 89/2012 Sb.

za účelem, jež nelze považovat za její obchodní činnost, podnikání, řemeslo nebo povolání.“ Z definice vyplývá, že se v principu shoduje s definicemi v českých právních předpisech.

## 1.2 Ochrana spotřebitele obecně

Na úrovni Evropské unie je ochraně spotřebitele věnována pozornost zhruba od 70. let minulého století. Na území našeho státu začala být této problematice věnována pozornost až po roce 1989. V 90. letech 20. století probíhaly novelizace stávajících právních předpisů a zároveň byly v této oblasti přijímány právní předpisy nové. Před vstupem našeho státu do Evropské unie, v roce 2004, byla potřeba upravovat stávající právní předpisy tak, aby byly v souladu s evropským právem. Například byly zavedeny mechanismy k vymáhání spotřebitelských práv – došlo k rozvoji možností mimosoudních řešení spotřebitelských sporů (Vlachová, 2020, s. VII).

Právní regulace v oblasti ochrany spotřebitele je nezbytná zejména proto, že vyrovnává nerovnost mezi spotřebitelem na straně jedné, a podnikatelem na straně druhé. Spotřebitelé jsou totiž všeobecně považováni za zranitelnější stranu, jelikož nemají na rozdíl od podnikatelů tolik (nejen finančních) zdrojů nebo dostatečný přístup k informacím o nabízeném zboží, výrobcích či službách (Tomančáková, 2011, s. 11-12). Právě z toho důvodu se v souvislosti s ochranou spotřebitele hovoří o ochraně "slabší strany".

Ideálně by měly mít obě strany – spotřebitelé i podnikatelé stejnou obchodní pozici a měli by se rozhodovat se na základě svobodné vůle, tedy bez nátlaku či bez neodůvodněné výhody vůči druhé straně. V praxi se však vyskytuje mnoho nerovností mezi spotřebiteli a podnikateli (v našem případě poskytovateli či zprostředkovateli finančních služeb). Tato skutečnost může být způsobena různými okolnostmi. Jedním z důvodů je nedostatek informací potřebných k učinění rozhodnutí. Proto existuje tzv. informační povinnost, tedy povinnost podnikatele sdělit spotřebiteli veškeré potřebné informace o vlastnostech zboží a výrobků či charakteru nabízených služeb, které se dále věnuji v kapitole *Ochrana spotřebitele v oblasti spotřebitelských úvěrů*. Dalším důvodem jsou reklamy či obchodní taktiky, které mohou negativně ovlivnit spotřebitelovo rozhodnutí. (Tomančáková, 2011, s. 11-12).

Ve finančním sektoru je spotřebitel v obecné rovině chráněn právními úpravami proti nedovolenému jednání, jako jsou například nekalé či agresivní obchodní praktiky (Zwettlerová, 2009, s. 36).

Oblast ochrany spotřebitele je v České republice upravena zejména v těchto právních předpisech:

- Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele – obsahuje řadu povinností vůči spotřebiteli, zejména zákaz nekalých obchodních praktik, zákaz diskriminace spotřebitele, informační povinnosti vůči spotřebiteli při prodeji zboží a výrobků či poskytování služeb, pravidla pro zpracování údajů do registrů o bonitě a důvěryhodnosti spotřebitele nebo například charakterizuje mimosoudního řešení spotřebitelských sporů
- Zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi – vymezuje zejména proces řízení před finančním arbitrem
- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník – obsahuje například ustanovení o kupní smlouvě, o tzv. spotřebitelských smlouvách, o smlouvách uzavíraných distančním způsobem či mimo obchodní prostory a řadu dalších ustanovení na ochranu spotřebitele
- Zákon č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru (dále jen ZSÚ) – vymezuje práva spotřebitele v případě koupě na splátky nebo při získávání spotřebitelských úvěrů, charakterizuje roční procentní sazbu nákladů, definuje dohled a upravuje subjekty poskytující či zprostředkovávající spotřebitelské úvěry.

V rámci finančního trhu se problematikou ochrany spotřebitele věnují i další zákony, ty však nemají vztah ke spotřebitelskému úvěru, kterému se v této práci věnuji.

### 1.3 Finanční trh

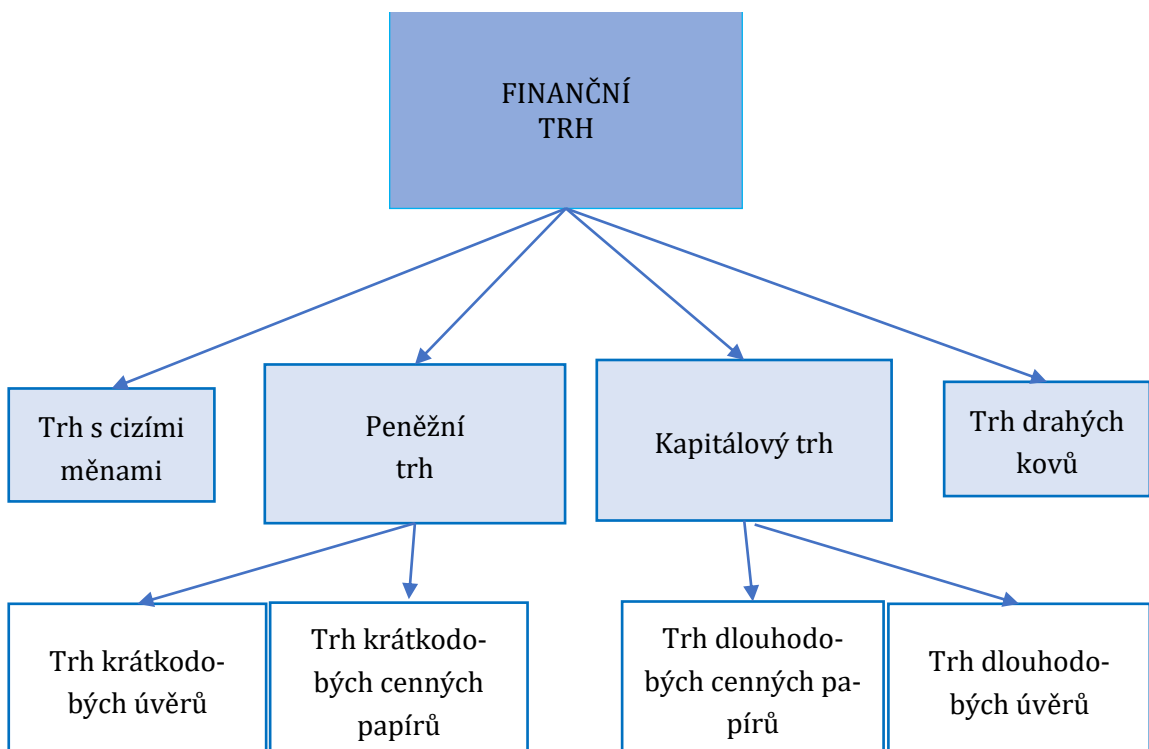
Každému účastníkovi finančního trhu se může stát, že se dostane do situace, kdy má peněz dostatek nebo naopak nedostatek. Týká se to jak jednotlivců, tak firem či státu (Rejnuš, 2014, s. 38). Finanční trh je místo, kde se střetává nabídka peněz s poptávkou po penězích. Dochází zde k pohybu peněz mezi přebytkovými subjekty (věřiteli) a deficitními subjekty (dlužníky). Vedle věřitelů a dlužníků jsou účastníky finančního trhu například také pojistitelé a orgány regulace a dohledu. Úkolem finančního trhu kromě přesunu peněz mezi subjekty je ale také udržování pozitivního chodu tržní ekonomiky a napomáhání k tomu, aby byly všechny volné finanční prostředky v ekonomice efektivně využity (Červenka a kol., 2017, s. 8).

Finanční trh můžeme rozdělovat podle různých přístupů. René Kurka a Anežka Pařízková ve své publikaci *Subjekty finančního trhu* z roku 2014 finanční trh dále rozdělují jednoduše jen na dva trhy. Na peněžní trh a kapitálový trh. Peněžní trh je typický pro produkty se splatností do jednoho roku, u kapitálového trhu je životnost instrumentů delší, tj. více než 12 měsíců.

Oldřich Rejnuš ve své publikaci *Finanční trhy* z roku 2014 dělí finanční trh podrobněji. Vedle peněžního a kapitálového trhu sem přiřazuje také trh s cizími měnami a trh drahých kovů. Trh s cizími měnami neboli devizový trh je charakteristický bezhotovostní formou cizích měn. Řadíme sem peníze na účtech, směňky, šeky či poukázky. Tyto cizí měny lze vždy směnit s ostatními měnami v určitém kurzu. Na devizovém trhu obchodují zejména banky či investiční fondy. Na trhu s drahými kovy se kromě zlata obchoduje například se stříbrem, platinou či mědí (Rejnuš, 2014).

Peněžní trh zajišťuje likviditu a zahrnuje finanční nástroje s obvyklou splatností do 13 měsíců. Dělíme ho dále na trh krátkodobých úvěrů a trh krátkodobých cenných papírů. Zahrnuje například komerční papíry, (státní) pokladniční poukázky a depozitní certifikáty. Naproti tomu kapitálový trh dále dělíme na trh dlouhodobých úvěrů a trh dlouhodobých cenných papírů. Řadí se sem dluhopisy se splatností delší než jeden rok a akcie a od nich odvozené deriváty. Na tomto trhu dochází ke směně střednědobého a dlouhodobého kapitálu (Červenka a kol., 2017, s. 9). Trh cenných papírů bychom mohli dále rozdělit, pro tuto práci je však stěžejní trh (spotřebitelských) úvěrů.

Obrázek 1: Rozdělení finančního trhu



Zdroj: Rejnuš, 2014; vlastní zpracování



Kromě těchto výše zmíněných rozdělení můžeme jiným přístupem finanční trh rozdělit do několika sektorů. Tím prvním je sektor bankovníctví, pro tuto práci stěžejní sektor. Je charakteristický tím, že v rámci něho dochází k přijímání vkladů a poskytování bankovních úvěrů. To jsou také typické rysy banky – přijímá vklady a poskytuje úvěry. Úvěrové služby však mohou poskytovat také nebankovní subjekty. Přijímat vklady však nikoliv. Druhým sektorem je sektor pojišťovnictví, který umožňuje spotřebiteli finanční kompenzaci ztráty v případě, dojde-li vlivem pojistné události například k újmě na majetku (majetkové pojištění) či na zdraví nebo životu (životní pojištění). Dojde tak k přenesení rizika ztráty mezi více zúčastněných stran a finanční náhrada není omezena naspořenými prostředky. V případě neživotního pojištění, jako je například pojištění majetku či havarijní pojištění vozu existují tzv. limity pojistného plnění na pojistnou událost či pojistný rok, ty však lze v době sjednání pojistné smlouvy nastavit v přiměřené výši. Dalším sektorem je sektor investičních služeb, který můžeme z předchozího dělení také nazvat kapitálovým trhem, kam dle Rejnuše řadíme trh dlouhodobých cenných papírů a dlouhodobých úvěrů. Pro investora je vydávání cenných papírů a jejich následný nákup alternativou k financování potřeb prostřednictvím úvěru. Oproti klasickým spořicími produktům je však v tomto případě určité riziko, že nedojde k zhodnocení finančních prostředků (MFČR, 2014).

Po již zmíněných třech velkých sektorech finančního trhu je třeba zmínit také dva další, samostatné sektory, které jsou definovány jako platební styk a tzv. tržní infrastruktura. V těchto sektorech probíhají činnosti, které představují samostatné finanční služby, což mohou být například převody peněžních prostředků prostřednictvím platebního účtu, nebo výplata pojistného plnění (MFČR, 2014).

### **1.3.1 Subjekty finančního trhu**

Po popsání a rozčlenění finančního trhu je dále důležité si vymezit subjekty, které zde vystupují. V rámci zaměření práce na spotřebitelský úvěr dále rozebírám pouze subjekty, které tento produkt mohou poskytovat či zprostředkovávat.

Subjekty můžeme rozdělit, jak je z předchozího odstavce patrné, na poskytovatele finančních služeb a zprostředkovatele finančních služeb. Jako poskytovatele můžeme označit přímo finanční instituce. Ačkoli se jedná o konkrétní produkt (spotřebitelský úvěr), každá instituce ho může mít koncipovaný jinak, jelikož ho sama vytváří. O poskytovateli tedy hovoříme právě z důvodu, že produkt vytvoří a dále jej nabídne, respektive poskytne klientům (Červenka a kol., 2017, s. 55-56).

Poskytovatelem spotřebitelského úvěru může být (Červenka a kol., 2017, s. 55-56):

- banka, popřípadě zahraniční banka
- spořitelní nebo úvěrní družstvo
- platební instituce
- nebankovní poskytovatel (právnícká osoba, která je oprávněna poskytovat spotřebitelský úvěr na základě oprávnění udělené Českou národní bankou).

Na druhé straně zprostředkovatelé finančních služeb již konkrétní produkt od institucí pouze zprostředkovávají či "přeprodávají".

Zprostředkovatelem spotřebitelského úvěru může být (Červenka a kol., 2017, s. 57-63):

- samostatný zprostředkovatel – Subjekt, který provozuje svou činnost na základě smlouvy s jedním nebo více poskytovateli. V praxi to bývají například finanční poradci.
- vázaný zástupce – Subjekt, který provozuje svou činnost na základě smlouvy a zastupuje pouze jednoho konkrétního poskytovatele, například banku.
- zprostředkovatel vázaného spotřebitelského úvěru – Subjekt, který je oprávněn zprostředkovávat vázaný spotřebitelský úvěr buď k financování zboží, které sám prodává, nebo služby, kterou sám poskytuje. Svou činnost provozuje na základě smlouvy se zastoupeným, například poskytovatelem spotřebitelského úvěru.
- zahraniční zprostředkovatel – Subjekt, který je na našem území oprávněn zprostředkovávat úvěry na bydlení v takovém rozsahu, ve kterém je může zprostředkovávat v jeho v domovském státě.

U zprostředkovatelů a vázaných zástupců se můžeme setkat s tím, že jsou za svou službu odměněni poskytovatelem formou provize, ale také s tím, že jsou placeni přímo klientem (spotřebitelem). Bývá to například u finančních poradců, kteří nabízejí širší portfolio služeb zahrnující bankovní, pojistné, investiční a další služby.

Všechny výše uvedené subjekty musí ke své činnosti splňovat podmínky České národní banky. U institucí se jedná o získání licence, u fyzických osob (myšleno bankéřů, samostatných zprostředkovatelů apod.) o úspěšné složení zkoušky z odborné způsobilosti, popřípadě splnění dalších podmínek stanovených zákonem (Červenka a kol., 2017, s. 57-63).

## 2 Dohled nad finančním trhem

Finanční trh je místo, kterému je věnována přísná regulatorní pozornost a které podléhá dohledovým pravidlům. Cílem je zajištění finanční stability trhu a ochrana spotřebitelů finančních služeb (ČNB, 2022b).

### 2.1 Evropský systém dohledu nad finančním trhem

System dohledu nad finančním trhem a nad subjekty, které na něm vystupují je v rámci Evropské unie vykonáván orgánem každého členského státu. Existuje však i dohled na úrovni celé Evropské unie (Parenti, 2021).

Tzv. ESFS neboli Evropský systém dohledu nad finančním trhem zajišťuje makroobezřetnostní a mikroobezřetnostní dohled. Makroobezřetnostní dohled se zaměřuje na finanční systém jako na celek s cílem potlačovat rizika pro finanční systém, nebo jim předcházet. Je za něj odpovědná Evropská rada pro systémová rizika. Tento orgán dohledu shromažďuje a analyzuje informace s cílem identifikovat systémová rizika, při zjištění rizik vydává upozornění a doporučení ohledně řešení a následně monitoruje zavedená opatření (Parenti, 2021).

Naproti tomu mikroobezřetnostní dohled se zabývá již přímo jednotlivými institucemi, které na finančním trhu působí. Jsou jimi například banky, pojišťovny či investiční instituce. Orgány, které vykonávají dohled jsou rozděleny podle sektorů pro bankovní, pojišťovnictví a zaměstnanecké penzijní pojištění a pro cenné papíry a trhy. Jejich hlavním cílem je snaha o harmonizaci dohledu prostřednictvím přípravy souboru pravidel – jednotného pro všechny členské státy EU. Tyto orgány zároveň vyhodnocují rizika a definují slabé stránky finančního sektoru (Parenti, 2021).

Jako reakce na finanční krizi v roce 2008 byla založena Bankovní unie EU. Jejím cílem je zajistit, aby byl bankovní sektor v rámci celé Evropské unie stabilní, bezpečný a spolehlivý. Toho se snaží dosáhnout silným postavením bank, které jsou díky tomu schopné snáz odolávat případným finančním krizím, a harmonizačními pravidly, kterými se snižuje roztříštěnost finančního trhu (Rada Evropské unie, 2022,).

### 2.2 Česká národní banka

V České republice vykonává dohled nad finančním trhem centrální banka, tedy Česká národní banka. Svou činnost vykonává na základě zákona č. 6/1993 Sb., o České národní bance. Výkon

dozoru v oblasti spotřebitelských úvěrů vykonávala také Česká obchodní inspekce. Ta však tuto činnost ukončila dnem 1. 6. 2018 a tuto povinnost vykonává již výhradně centrální banka České republiky (Česká obchodní inspekce, 2022).

Česká národní banka vykonává dohled například nad (ČNB, 2022b):

- bankami, pobočkami zahraničních bank a spořitelními či úvěrními družstvy
- obchodníky s cennými papíry, investičními společnostmi či investičními fondy
- pojišťovnami, zajišťovnami, penzijními fondy či penzijními společnostmi
- nebankovními poskytovateli spotřebitelského úvěru, samostatnými zprostředkovateli úvěru, zprostředkovateli vázaného spotřebitelského úvěru a vázanými zástupci

Podle zákona č. 6/1993 Sb., o České národní bance tento orgán vede registr osob oprávněných k zprostředkovávání a poskytování spotřebitelského úvěru, ve kterém jsou evidováni všechny subjekty, jež tuto činnost mohou vykonávat.

Na trhu spotřebitelských úvěrů (dále jen "SÚ") v České republice působí k datu 05. 12. 2022 podle seznamu České národní banky následující počet subjektů (ČNB, 2022c):

- 45 bank a poboček zahraničních bank,
- 82 nebankovních poskytovatelů SÚ,
- 295 samostatných zprostředkovatelů SÚ,
- 19733 vázaných zástupců dle zákona o SÚ,
- 1063 zprostředkovatelů vázaného SÚ,
- 11 zahraničních zprostředkovatelů SÚ na bydlení

V rovině spotřebitelských úvěrů tento orgán dohledu rozhoduje o udělení licencí a povolení k poskytování těchto úvěrů, kontroluje dodržování povinností plynoucích z právních předpisů, zákonů a vyhlášek. Současně má pravomoc vést řízení o přestupcích a ukládat opatření k nápravě. Jedná se zejména o (ČNB, 2022b):

- dodržování zákazu používání zakázaných obchodních praktik
- dodržování zákazu diskriminace spotřebitele
- dodržování povinností při uzavírání smluv o finančních službách uzavíraných na dálku
- dodržování informačních povinností
- dodržování povinností stanovených zákony, například ZSÚ či OZ

Česká národní banka od roku 2006 vypracovává každým rokem (vždy nejpozději do 30. 6. následujícího roku) *Zprávu o výkonu dohledu nad finančním trhem*. Tento dokument obsahuje základní informace o licenčních činnostech, regulaci a dohledu a souhrnné analýzy jednotlivých sektorů v rámci finančního trhu za sledované období, tj. za kalendářní rok (ČNB, 2022d).

### 3 Spotřebitelský úvěr

Podle § 2 odst. 1 ZSÚ si pod pojmem spotřebitelský úvěr lze představit odloženou platbu, peněžitou zápůjčku, úvěr nebo obdobnou finanční službu pro spotřebitele. Úvěr může být poskytnut v různých měnách. V případě poskytnutí úvěru v cizí měně hovoříme o devizovém úvěru. S výjimkou hypotečních úvěrů jsou spotřebitelské úvěry zpravidla neúčelové nebo jsou určeny k nákupu spotřebního zboží. Podle splatnosti rozlišujeme úvěry krátkodobé, se splatností do jednoho roku, střednědobé, se splatností od 1 do 4 let a dlouhodobé, se splatností nad 4 roky. Podle způsobu poskytování je rozlišujeme na jednorázové a revolvingové – což jsou například kontokorentní úvěry a kreditní karty (Červenka a kol., 2017, s. 77-78).

Podle § 2395 OZ se smlouvou o úvěru "*úvěrující zavazuje, že úvěrovanému poskytne na jeho požádání a v jeho prospěch peněžní prostředky do určité částky, a úvěrovaný se zavazuje poskytnuté peněžní prostředky vrátit a zaplatit úroky*". Úvěrující je v tomto případě chápán jako poskytovatel spotřebitelského úvěru a úvěrovaný jako spotřebitel. Dále se můžeme setkat s pojmy věřitel a dlužník.

Při hodnocení žádosti o úvěr poskytovatel posuzuje úvěruschopnost žadatele, aby minimalizoval riziko, že dlužník nebude schopen včas nebo vůbec plnit své povinnosti vůči věřiteli. Pro posouzení úvěruschopnosti se provádí tzv. scoring, což je proces, který je založený na bodovém hodnocení předem stanovených finančních i nefinančních charakteristik klienta. Jedním ze zdrojů informací o bonitě klienta, ze kterých instituce čerpají jsou úvěrové registry, jako například Bankovní registr klientských informací, Nebankovní registr klientských informací nebo tzv. Solus – registr, který shromažďuje jen negativní informace o klientech (Červenka a kol., 2017, s. 65-68).

#### 3.1 Úroková sazba a splátka úvěru

Za zapůjčení finančních prostředků věřitel žádá od dlužníka odměnu. Tato odměna je vyjadřována úrokovou sazbou a nazýváme jí úrokem. Pro věřitele vyjadřuje míru rizika návratnosti poskytnutých finančních prostředků (Červenka a kol., 2017, s. 15).

Úroková sazba je vyjádřena v procentech na určité časové období, k němuž se užívají následující zkratky (Červenka a kol., 2017, s. 15):

- p.a. (roční úroková sazba)
- p.s. (pololetní úroková sazba)
- p.q. (čtvrtletní úroková sazba)
- p.m. (měsíční úroková sazba)
- p. sept. (týdenní úroková sazba)
- p.m. (měsíční úroková sazba)

Spotřebitelé poptávající úvěr by se v těchto zkratkách měli orientovat, jelikož je zásadní rozdíl například mezi úrokovou mírou 6 % p.a. a 6 % p.m.

Každá splátka úvěru v sobě obsahuje úmor (splátka jistiny úvěru) a již zmíněný úrok. Splácení úvěru může být anuitní nebo lineární (klesající). Při anuitním splácení je splátka úvěru neměnná, v průběhu splácení se však zvyšuje podíl splátky jistiny a snižuje se podíl splátky úroků. Při druhém typu splácení, tedy tím lineárním způsobem, se nemění splátka jistiny úvěru, klesá ale splátka úroků. Zpočátku je tedy sice lineární splátka vyšší, spotřebitel však celkově na úrocích zaplatí méně, protože se dluh rychleji umořuje (Červenka a kol., 2017, s. 17-19).

Stanovení konkrétní úrokové sazby se u většiny poskytovatelů hodnotí individuálně. Kromě úvěruschopnosti spotřebitele bere poskytovatel v úvahu také jeho kreditní historii, účel úvěru a dobu požadované splatnosti úvěru. Poskytovatel současně přihlíží k velikosti poptávky po úvěrech, tržní úrokové míře na finančním trhu a k úrokovým sazbám, které nabízí konkurence (Červenka a kol., 2017, s. 78).

## 3.2 RPSN

Pod zkratkou RPSN se skrývá *roční procentní sazba nákladů*. Těmito náklady jsou myšleny veškeré náklady, které instituci pro poskytnutí úvěru vzniknou. RPSN je povinnou součástí smlouvy o spotřebitelském úvěru, stejně jako úroková sazba a celková částka, kterou má spotřebitel zaplatit (Červenka a kol., 2017, s. 20-21).

Níže uvádím vzorec pro výpočet RPSN a charakteristiku jednotlivých proměnných podle přílohy č. 1 ZSÚ:

$$\sum_{k=1}^m C_k(1+X)^{-tk} = \sum_{l=1}^{m'} D_l(1+X)^{-sl}$$

kde:

*"X je roční procentní sazba nákladů,*

*m je číslo posledního čerpání,*

*k je číslo čerpání, proto  $1 \leq k \leq m$ ,*

*$C_k$  je částka čerpání k,*

*$t_k$  je interval vyjádřený v letech a zlomcích roku mezi datem prvního čerpání a datem každého následného čerpání, proto  $t_1 = 0$ ,*

*$m'$  je číslo poslední splátky jistiny nebo nákladů,*

*1 je číslo splátky jistiny nebo nákladů,*

*$D_l$  je výše splátky jistiny nebo nákladů,*

*$s_l$  je interval vyjádřený v letech a zlomcích roku mezi datem prvního čerpání a datem každé splátky jistiny nebo nákladů"*

Jak jsem již výše popsal, do RPSN se zahrnují veškeré náklady, které souvisí s poskytnutím úvěru. Jde například o úroky, veškeré poplatky, náklady na pojištění či další doplňkové služby (Červenka a kol., 2017, s. 20-21).

### 3.3 Posouzení úvěruschopnosti

Při procesu posuzování žádosti o úvěr je povinností dané instituce posoudit úvěruschopnost žadatele. Podle § 86 a § 87 ZSÚ poskytovatel tuto skutečnost musí posoudit. V součinnosti se spotřebitelem, tzn. -na základě jím poskytnutých informací se porovnávají příjmy a výdaje a jeho dosavadní plnění závazků. Poskytovatel může v určitých případech zároveň čerpat z databází, ve kterých jsou uvedeny takové informace, na základě kterých je možné úvěruschopnost posoudit.

Pokud instituce na základě zjištěných informací dojde k závěru, že je žadatel neúvěruschopný, nemá na poskytnutí úvěru nárok. Pokud instituce poskytne spotřebiteli úvěr v případě, kdy vůbec nebo nedostatečně posoudila jeho úvěruschopnost, je smlouva neplatná a spotřebitel je

povinen vrátit jistinu úvěru. Jelikož se stala chyba na straně poskytovatele úvěru, má spotřebitel právo vrátit zapůjčené finanční prostředky "v době, která je přiměřená jeho možností". O této době je oprávněn rozhodnout například soud (ZSÚ, §87).

### **3.4 Typy spotřebitelských úvěrů**

Podle Červenky (2017) v praxi rozeznáváme tři typy spotřebitelských úvěrů, a to vázané spotřebitelské úvěry, úvěry na bydlení a úvěry jiné než na bydlení. Jelikož práce pojednává o bankovních, ale i nebankovních spotřebitelských úvěrech, nerozebírám v této práci hypoteční úvěr, jelikož nebankovní instituce nemají oprávnění tento typ úvěru poskytovat.

#### **3.4.1 Vázaný spotřebitelský úvěr**

Vázaný spotřebitelský úvěr, jak již z názvu napovídá, je úvěr, který je vázaný na koupi konkrétního zboží nebo poskytnutí konkrétní služby (s výjimkou bydlení). Hovoříme tedy o splátkovém prodeji zboží nebo o finančním leasingu. Nejčastějšími příklady jsou úvěry vázané na nákup elektroniky, nábytku či automobilu. Poskytovatelé těchto vázaných úvěrů jsou většinou nebankovní poskytovatelé. Je-li prodávajícím zároveň poskytovatelem úvěru, jedná se o dvoustranný právní vztah mezi ním a spotřebitelem. Spotřebitel platí splátky jistiny, úroky, případně poplatky (Červenka a kol., 2017, s. 136-138). Plynou pro něj však výhody. Podle § 115 ZSÚ si spotřebitel může zajistit pojištění předmětu úvěru sám, podle svých potřeb, jelikož poskytovatel nesmí spotřebitele omezovat při výběru pojistitele. Další výhodou pro spotřebitele je skutečnost, že předmět úvěru je v jeho vlastnictví (Červenka a kol., 2017, s. 141).

Spotřebitelským úvěrem může být ale také odložená platba. V takovém případě hovoříme mimo jiné o leasingu. Podstatu leasingu můžeme zjednodušeně popsat jako pronájem pořizované věci, která je po celou dobu platnosti leasingové smlouvy majetkem leasingové společnosti (Červenka a kol., 2017, s. 136-138, 141).

Uvedme si příklad. Pan Novák se rozhodl pořídit si nový vůz značky AXZ, ale nemá dostatek prostředků na to, aby si ho mohl dovolit koupit. Rozhodne se tedy pro finanční leasing.

Zde se jedná o trojstranný právní vztah mezi prodávajícím tohoto vozu, poskytovatelem leasingu a panem Novákem. Poskytovatel finančního leasingu kupuje od prodejce vozidel automobil AXZ a poskytuje jej za úplatu do užívání panu Novákovi. Poskytovatel zde vystupuje ve dvou pozicích. Ve vztahu k panu Novákovi je zprostředkovatelem vázaného spotřebitelského úvěru (zároveň vlastníkem vozu a pronajímatelem) a ve vztahu k prodejci automobilu je kupu-



jícím. Hlavním rozdílem tohoto trojstranného vztahu od dvoustranného vztahu jen mezi prodávajícím a spotřebitelem je ten, že předmět úvěru je v tomto případě ve vlastnictví leasingové společnosti, nikoliv spotřebitele (Červenka a kol., 2017, s. 136-138).

### **3.4.2 Spotřebitelský úvěr jiný než na bydlení**

Spotřebitelským úvěrem jiným než na bydlení může být *"úvěr, odložená platba, peněžitá zá-půjčka nebo obdobná finanční služba, která je spotřebiteli poskytována nebo zprostředkována"* (Večeřa, 2013, s. 186).

Podle ZSÚ bývá spotřebitelský úvěr jiný než na bydlení většinou neúčelový. V některých případech se však může stát, že je tento typ úvěru účelový. V takovém případě je účel úvěru ve smlouvě jasně definován a poskytnuté finanční prostředky vázané na konkrétní výrobek, zboží nebo službu. Skutečnost, že spotřebitel finanční prostředky opravdu použil ke konkrétnímu účelu dokládá kupní smlouvou či jinými doklady, například fakturami.

V případě neúčelového spotřebitelského úvěru jiného než na bydlení v žádosti o úvěr může klient uvést účel, není to však kritérium rozhodování při schvalování žádosti. V některých případech je totiž pro spotřebitele obtížné jasně určit účel úvěru, jelikož poskytnuté peněžní prostředky hodlá použít například na koupi vybavení do domácnosti, pořízení nového jízdního kola a zakoupení rekreačního pobytu. U těchto úvěrů bývá v porovnání s hypotečními úvěry vyšší<sup>2</sup> úroková sazba právě z důvodu, že poskytovatel přesně neví, na co klient peněžní prostředky použije (Červenka a kol., 2017, s. 81).

### **3.4.3 Spotřebitelský úvěr na bydlení**

Do této skupiny úvěru lze zahrnout hypoteční úvěry, úvěry poskytnuté stavební spořitelnou, ale také nezajištěné spotřebitelské úvěry, které slouží k financování bydlení – jedná se tedy o SÚ na bydlení, ale nikoliv o hypoteční úvěr (Červenka, 2017, s. 92).

Podle § 2, odst. 2 ZSÚ tak může jít o úvěr, který je účelově určený například k výstavbě, nabytí, vypořádání nebo zachování práv nemovitosti či její součásti, úhradě za převod podílu v bytovém družstvu nebo úhradě nákladů, které jsou spojeny se získáním nebo splácením úvěru.

---

<sup>2</sup> z dat k 10.2022 se průměrná úroková sazba hypotečních úvěrů pohybovala kolem 5 % a průměrná úroková sazba spotřebitelských úvěrů jiných než na bydlení kolem 9 % (ČNB, 2022a).

ZSÚ, konkrétně v §2 odst.4 dále určuje, že v případě, kdy jde částečně o spotřebitelský úvěr na bydlení a částečně o spotřebitelský úvěr jiný než na bydlení, záleží na tom, jaký účel je v tomto úvěru převažující. Pokud nelze určit převažující účel úvěru, použije se na takový úvěr úprava spotřebitelského úvěru jiného než na bydlení.

V rámci třech výše zmíněných typů spotřebitelských úvěrů se ještě hodí uvést, že existuje možnost takzvaného refinancování. Jedná se o splacení stávajícího spotřebitelského úvěru novým úvěrem. V nejlepším případě s lepšími podmínkami pro klienta. Spotřebitelé této možnosti mohou využít například v případě, kdy konkurenční společnost nabízí nižší úrokovou sazbu než stávající věřitel a tím ušetřit na celkově zaplacené částce. Druhý důvod může být, když klient potřebuje snížit svoji stávající splátku svého závazku. Toho docílí tím, že se u nového úvěru stanoví delší doba splatnosti. V rámci refinancování může k jednomu věřiteli převést i několik závazků (Koubová, 2022).

### 3.5 Odstoupení od smlouvy a předčasné splacení

Jako první v této kapitole definuji podmínky pro odstoupení a předčasné splacení spotřebitelského úvěru jiného než na bydlení. Spotřebitel může od smlouvy o spotřebitelském úvěru odstoupit ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření této smlouvy, a to bez udání důvodů a případné sankce, nebo tento závazek jednorázově zcela splatit, a to kdykoliv po dobu trvání smluvního vztahu. Tímto krokem mu vzniká právo na snížení celkových nákladů úvěru o výši úroku, popřípadě dalších nákladů, které by byl povinen platit v případě, kdy by k předčasnému splacení nedošlo (Tomančáková, 2011, s. 114-115).

Jestliže se spotřebitel rozhodne úvěr předčasně splatit, má věřitel právo pouze na náhradu nutných a objektivně odůvodněných nákladů, které mu vznikly v přímé souvislosti s tímto spotřebitelovým rozhodnutím. Tyto náhrady nákladů, podle §117 odst.4 ZSÚ *"nesmí přesáhnout 1 % z předčasně splacené části celkové výše spotřebitelského úvěru, přesahuje-li doba mezi předčasným splacením a sjednaným koncem úvěru 1 rok"*. Pokud je tato doba kratší než 1 rok, *"nesmí výše náhrady nákladů přesáhnout 0,5 % z předčasně splacené části celkové výše spotřebitelského úvěru"*. Náhrada nákladů samozřejmě nesmí přesáhnout částku úroků, kterou by spotřebitel býval zaplatil za dobu od předčasného splacení do skončení spotřebitelského úvěru (Tomančáková, 2011, s. 114-115).

Pokud tedy vycházíme z výše uvedeného, při úvěru, který má dobu splatnosti za 5 let a nesplacená jistina činí 200 000 Kč, náhrada nákladů spojených s předčasným splacením může činit

maximálně 2 000 Kč. Pokud by doba splatnosti byla za méně než 12 měsíců, náhrada nákladů by činila maximálně 1000 Kč.

Tato maximální možná výměra náhrady nákladů na předčasné splacení úvěru je v oblasti ochrany spotřebitele zásadní, jelikož právní úprava definuje tyto podmínky pro všechny subjekty poskytující spotřebitelský úvěr bez rozdílu, a zároveň chrání spotřebitele před vysokými sankcemi v případě předčasného splacení úvěru (Tomančáková, 2011, s. 114-115).

ZSÚ obsahuje také důležitou právní úpravu v oblasti vázaných spotřebitelských úvěrů. Pokud spotřebitel využil pro nákup zboží či poskytnutí služby vázaný spotřebitelský úvěr, a následně se rozhodl odstoupit od smlouvy o koupi zboží nebo poskytnutí služby, podle § 119 ZSÚ nesmí poskytovatel tohoto úvěru vůči spotřebiteli uplatňovat žádné sankce, tzn. -není oprávněn nárokovat vůči spotřebiteli žádné náhrady nákladů vzniklých v souvislosti s touto situací.

### **3.6 Bankovní a nebankovní spotřebitelský úvěr**

Spotřebitelské úvěry neposkytují jen banky, ale také nebankovní subjekty. Podle zákona č. 21/1992 Sb., o bankách je banka finanční instituce, která přijímá vklady a poskytuje úvěry. Banka na klienty klade vyšší požadavky na úvěruschopnost, na druhou stranu může spotřebitel získat vyšší zapůjčenou finanční sumu a nižší úrokovou sazbu, než je tomu u některých nebankovních institucí. Výrazným rozdílem mezi bankou a nebankovní společností je ten, že nebankovní společnost není oprávněna podle zákona č. 190/2004 Sb., o dluhopisech emitovat hypoteční zástavní listy, tudíž nemůže poskytovat hypoteční úvěry. I přes tuto skutečnost lze bydlení financovat pomocí nebankovní společnosti, a to prostřednictvím spotřebitelského úvěru na bydlení. Tyto instituce mají většinou nižší nároky na úvěruschopnost, ale riziko, že dlužník nedostojí svým závazkům vůči věřiteli, si tak kompenzují právě vyššími úrokovými sazbami (Červenka a kol., 2017, s. 76).

Nebankovní společnosti, se i přes ještě donedávna špatnou pověst kvůli subjektům, které nabízely velmi nevýhodné podmínky, těší popularitě především díky nabídce úvěrů již od několika tisíc korun, online sjednání během několika minut a různým výhodám jako je "úvěr bez poplatků", "první půjčka zdarma" a podobně. Důležité je však pročíst si (před)smluvní podmínky, protože se za lákavými nabídkami může skrývat velké "ale". Jak již bylo řečeno, podmínky pro schválení úvěru jsou benevolentnější než u bank, v dnešní době je už však samozřejmostí doložení potvrzení o příjmu klienta, respektive posouzení jeho úvěruschopnosti. Pro klienta je nutné hlídat si nejen úrokovou sazbu, ale také roční procentní sazbu nákladů, která bývá u úvěrů poskytovaných nebankovními společnostmi vyšší, než je tomu u bank (Podnikatel.cz, 2019).

S příchodem nových pravidel v ZSÚ se však zpřísnily podmínky pro poskytování spotřebitelských úvěrů nebankovními společnostmi. Podle § 10 tohoto zákona udělí Česká národní banka oprávnění (licenci) k poskytování spotřebitelského úvěru, pokud poskytovatel:

- 1) je akciovou společností, evropskou společností, nebo společností s ručením omezeným,
- 2) má sídlo na území České republiky,
- 3) je důvěryhodný a odborně způsobilý,
- 4) má zřízenou dozorčí radu s takovými pravomocemi, jako jsou pravomoci dozorčí rady akciové společnosti podle zákona upravujícího právní poměry obchodních společností a družstev, je-li společností s ručením omezeným,
- 5) má počáteční kapitál alespoň ve výši 20.000.000Kč,
- 6) průběžně udržuje kapitál alespoň ve výši odpovídající 5 % objemu poskytnutých a dosud nesplacených úvěrů,
- 7) splňuje požadavky na výkon činnosti podle § 15,
- 8) má plán obchodní činnosti v oblasti poskytování spotřebitelských úvěrů podložený reálnými ekonomickými propočty,
- 9) má průhledný a nezávadný původ finančních zdrojů,
- 10) má údaje uvedené v žádosti umožňující identifikaci žadatele v příslušném základním registru

### **3.6.1 Zkušenosti spotřebitelů s úvěry**

Pro poukázání na skutečnost, že problematika spotřebitelských úvěrů je aktuální pro většinu spotřebitelů, níže uvedu výsledky zpracovaného průzkumu, který prokazuje, jak velká část spotřebitelů má s úvěrovými produkty zkušenosti.

Česká bankovní asociace si v roce 2021 nechala zpracovat průzkum, ve kterém bylo dotázáno 1000 respondentů ve věku od 18 do 79 let na zkušenosti se spotřebitelskými úvěry. Z průzkumu vyplývá, že se spotřebitelským úvěrem má zkušenost 83 % dotazovaných a necelá polovina z nich v současné době tento závazek splácí (ČBA, 2021).

Obrázek 2: Zkušenosti se spotřebitelským úvěrem



Zdroj: Průzkum ČBA, 2021; vlastní zpracování

Z výše uvedeného obrázku je patrné, že spotřebitelé mají největší zkušenost s nákupem na splátky (38 %) tzn. -s vázaným spotřebitelským úvěrem, s kontokorentem (38 %), s jiným spotřebitelským úvěrem či půjčkou (35 %) a s nákupem placeným kreditní kartou (31 %). S žádnou formou úvěru nemá podle výzkumu zkušenost 17 % dotazovaných.

Spotřebitelé pro financování svých potřeb využívají jak bankovní spotřebitelské úvěry, tak ty nebankovní. V určitých oblastech se tyto dvě varianty liší. Tím nejvýznamnějším rozdílem je podle mého názoru úroková sazba a roční procentní sazba nákladů. Tyto sazby v sobě reflektují míru rizika, kterou věřitel podstupuje při poskytování finančních prostředků dlužníkovi a všechny ostatní náklady související s poskytnutím úvěru. Při rozhodování, zda je úvěr pro spotřebitele výhodný by měl vycházet především z obou těchto sazeb. V praxi se totiž může stát, že úroková sazba se může zdát být lákavá, avšak RPSN jsou v řádech desítek až stovek procent.

Z průzkumu České bankovní asociace dále vyplývá, že si 56 % dotazovaných půjčilo od banky, necelá třetina od nebankovních společností nebo od rodiny a známých. Skoro polovina dotazovaných odpověděla, že jinde než od banky si půjčují z důvodu rychlejšího a jednoduššího procesu (ČBA, 2021).

Další průzkum si nechala zpracovat nebankovní společnost Fair Credit. Prostřednictvím online platformy Instant Research v březnu roku 2020 si nechala zpracovat průzkum na reprezentativním vzorku 1081 respondentů ve věku od 18 do 65 let. Respondenti byli dotazováni na zkušenosti s nebankovními úvěry (Bubák, 2020).

Z průzkumu vyplývá, že 39 % respondentů využili nabídky nebankovní společnosti a uzavřeli s ní smluvní vztah. Spokojeno bylo 64 % dotazovaných. Zajímavou informací vyplývající z průzkumu je, že pro 87 % dotazovaných byl nebankovní úvěr v dané chvíli jediným možným řešením (Bubák, 2020). Těch důvodů mohlo být několik. Osobně mě okamžitě napadl ten, že respondenti využili možnosti financování nebankovním úvěrem právě z důvodu, že v bance byla jejich žádost zamítnuta, nebo se obávali, že je banka vyhodnotí jako neúvěruschopné klienty.

Důležitou informací je však ta, že 36 % nebylo s nebankovními společnostmi spokojeno. Samozřejmě to neznámá, že se celých 36 % respondentů domáhalo svých práv, ať už soudní nebo mimosoudní cestou. Osobně si však myslím, že více než třetina nespokojených klientů je vypovídající ukazatel o skutečnosti, že je ochrana spotřebitele v této oblasti důležitá.

### **3.7 Ochrana spotřebitele v oblasti spotřebitelských úvěrů**

Toto odvětví finančního trhu je potřebné regulovat a nastolit takovou právní úpravu, která bude spotřebitele chránit. Ochranu spotřebitele jakožto příjemce spotřebitelského úvěru můžeme v zákonu spatřit v úpravě mnoha hlavních oblastí. Jednou z nich je omezení druhu subjektů, které jsou tyto úvěry oprávněny poskytovat. Díky tomu, že spotřebitelský úvěr mohou poskytovat pouze subjekty pod dohledem České národní banky, je spotřebitel chráněn před nepoctivými až lichvářskými společnostmi. Další oblastí jsou požadavky na kapitálovou vybavenost. V případě bank je kapitálová vybavenost na vysoké úrovni a pro spotřebitele by tedy v této oblasti žádné nebezpečí ohrožovat nemělo. Nové požadavky v zákonu č. 257/1016 Sb., o spotřebitelském úvěru se týkají nebankovních společností. Počáteční kapitál musí být minimálně 20 mil. Kč a souběžně je také stanoven požadavek udržovat kapitál ve výši 5 % objemu poskytnutých a dosud nesplacených úvěrů (Červenka a kol., 2017, s. 38-39).

Ochrana spotřebitele se ZSÚ věnuje v § 92 informačním povinností. Poskytovatel spotřebitelského úvěru je povinen spotřebiteli trvale zpřístupnit veškeré informace, které jako potenciální klient potřebuje k posouzení, zda smluvní vztah s poskytovatelem uzavře či nikoliv. Tyto informace musí být podle tohoto zákona podány bezplatně, v listinné podobě, na jiném nosiči dat nebo na internetových stránkách jasným a výstižným způsobem.

Také samotná smlouva o spotřebitelském úvěru obsahovat povinné informace. Jak jsem již uvedl, existují různé druhy spotřebitelských úvěrů. Proto musí smlouva vždy obsahovat informace, o jaký druh úvěru se jedná. Vedle kontaktních údajů obou stran dále celkovou výši poskytnutých finančních prostředků, dobu trvání smluvního vztahu, počet a četnost plateb, úrokovou sazbu a roční procentní sazbu nákladů, taktéž i jejich výpočet a veškeré s nimi související skutečnosti. Pokud poskytovatel v souvislosti se spotřebitelským úvěrem požaduje od klienta otevření účtu, jakékoli pojištění nebo jiné skutečnosti, musí tyto povinnosti spotřebitele rovněž uvést ve smluvní dokumentaci (ZSÚ, § 106).

Jako další informace, které jsou nedílnou součástí smlouvy a které považuji za velmi důležité jsou informace o právu na předčasné splacení úvěru či odstoupení od smlouvy a v neposlední řadě také informace o orgánu dohledu a o možnosti řešení sporů mimosoudní cestou, konkrétně prostřednictvím finančního arbitra (ZSÚ, §106).

### **3.8 Zakázané obchodní praktiky**

V rámci ochrany spotřebitele na finančním trhu jsou v § 4 a 5 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele definovány praktiky, které jsou podnikateli při poskytování služeb zakázány. Jedná se o nekalé obchodní praktiky. Za nekalou můžeme považovat takovou praktiku, při které je jednání podnikatele (v našem případě poskytovatele či zprostředkovatele úvěru) *"v rozporu s požadavky odborné péče"* a pokud toto chování ovlivní spotřebitele takovým způsobem, že dojde k obchodnímu rozhodnutí, ke kterému by jinak nedošlo. Za tyto praktiky jsou považovány zejména klamavé a agresivní obchodní praktiky. Zákon dále stanovuje, že podnikatel nikdy nesmí využít duševní slabosti spotřebitele a musí s ním jednat s odbornou péčí. Za odbornou péči můžeme považovat takovou péči, která je od podnikatele ve vztahu ke spotřebiteli rozumně očekávatelná a odpovídá obecným zásadám v oblasti podnikatelské činnosti.

#### **3.8.1 Klamavá obchodní praktika**

Zakázanými praktikami rozumíme klamavé či agresivní obchodní praktiky. Klamavá obchodní praktika je taková, při níž (§ 5a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele):

- 1) podnikatel při jednání použije nepravdivý údaj nebo údaj sice pravdivý, ale vzhledem k okolnostem, při nichž byl využit, vedoucí spotřebitele v omyl,
- 2) podnikatel opomene uvést údaj, který je vzhledem k okolnostem důležitý, nebo pokud ho uvede nesrozumitelným nebo nejednoznačným způsobem (např. své identifikační údaje, informace požadované pro uzavření smlouvy)
- 3) podnikatel vede takový způsob prezentace nabízené služby, který může vést k záměně s jinými službami či rozlišovacími znaky jiného podnikatele,

- 4) podnikatel nedodrží závazek obsažený v kodexu chování či porušuje některé práva duševního vlastnictví

### **3.8.2 Agresivní obchodní praktika**

Cílem agresivní obchodní praktiky je donucení spotřebitele k nákupu. Jedná se o situaci, kdy podnikatel záměrně zhoršuje možnost svobodného rozhodnutí spotřebitele svým obtěžováním, donucováním, ovlivňováním nebo dokonce použitím sil (§ 5b zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele).

Z přílohy č. 2 k zákonu č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele lze uvést například situaci, kdy podnikatel vytváří dojem, že spotřebitel nemůže opustit místo (odejít) bez uzavření smluvního vztahu. Jedná se rozhodně o agresivní obchodní praktiku, jelikož je spotřebitel "tlačen do kouta", rozhoduje se ve stresu a leckdy uzavře s druhou stranou obchodní vztah, aby mu vyhověl. Další situací může být neustálé obtěžování spotřebitele – posílání nevyžádaných nabídek emailem či jinými zprávami, obtěžování spotřebitele v místě jeho bydliště i přes výzvu, aby tak nečinil, nebo požadování po spotřebiteli platby za služby, které mu podnikatel poskytl, ačkoli s tím spotřebitel nesouhlasil a nežádal o to.

## **4 Řešení sporů**

Pro ochranu spotřebitele, jak již bylo popsáno, je velmi důležitá právní úprava, která definuje práva spotřebitelů a také povinnosti poskytovatelů spotřebitelských úvěrů vůči nim. Samotná legislativa však nestačí. Spotřebitelé potřebují mít jistotu, že pokud budou mít v rámci jejich vztahu s poskytovatelem jakýkoli problém, existuje pro ně možnost pomoci, jak se mohou dovolat svých práv (Vlachová, 2021, s. 21).

### **4.1 Soudní ochrana**

Jednou z možností, jak se může spotřebitel domáhat svých práv, je řízení před soudem. Soudní řízení se zahajuje doručením návrhu žalobce soudu. Podáním návrhu, tzv. žaloby, se žalobce obrací na soud a žádá o poskytnutí právní ochrany a rozhodnutí o daném sporu. Žaloba lze účastníkem, který zahájil řízení podáním návrhu, vzít zpět nebo změnit. Místo pro podání návrhu a zahájení řízení se určuje na základě věcné a místní příslušnosti. Věcná příslušnost určuje, jaký soud bude rozhodovat v prvním stupni. Obecně je to okresní soud, v případě Prahy obvodní soud a v Brně městský soud. Příslušnost místní určuje působnost soudů, bere přitom v úvahu územní obvody, a obecně se tedy místně příslušným soudem určí soud v místě bydliště žalovaného (AZlegal.cz, 2022).



Podle ustanovení § 42 odst. 4 a ustanovení § 79 odst. 1 občanského soudního řádu, musí žaloba obsahovat určité náležitosti. Podání musí obsahovat identifikaci soudu, kterému je žaloba určena, kdo je žalobcem a co podáním sleduje, co je předmětem řízení, vylíčení rozhodujících skutečností, označení důkazů, a je-li podání v listinné podobě, také datum a podpis v potřebném počtu stejnopisů a přílohami pro soud a každého účastníka.

K jednání před soudem jsou následně předvolány všechny osoby, jejichž účast je na vyřešení sporu třeba. Soud by se měl vždy snažit přimět účastníky jednání ke smíru. Pokud k tomu nedojde, je zahájeno dokazování. Soud zkoumá důkazy a může si předvolat a vyslechnout svědky, které by ve sporu mohli objasnit určité skutečnosti. Na jeho základě soud vznesе rozsudek, usnesení, nebo platební rozkaz. Žalobě může být vyhověno zcela, částečně, či může být zamítnuta. Nesouhlasí-li jedna či druhá strana s výsledkem řízení, může podat odvolání, námitku nebo např. žalobu pro zmatečnost či žalobu na obnovu řízení (Vlachová, 2021, s. 23-24).

Před sepsáním samotné žaloby je na zvážení konzultace s právníkem. Tomančáková ve své publikaci *Ochrana spotřebitele v praxi se vzory a příklady* z roku 2011 uvádí, že spotřebitel, který nemá dostatek finančních prostředků na právní rady, může využít tzv. Studentských právních poraden. V těchto poradnách poskytují právní rady studenti pod dozorem odborníků s právnickým vzděláním. První poradna tohoto druhu zahájila svou činnost v Olomouci při Právnické fakultě Univerzity Palackého. Studentská právní poradna dnes již funguje například v Praze ve spolupráci s Právnickou fakultou Univerzity Karlovy. Spotřebitel se tak na základě rady od studentů práv může rozhodnout, zda soudní cesta je správnou volbou, či je lepší využít nějaké formy mimosoudního řešení sporů.

## 4.2 Mimosoudní ochrana

Vedle výše popsaného řešení sporů před soudem existuje také cesta mimosoudní. Spotřebitelé jsou s touto možností seznámeni ve smlouvě o úvěru, avšak si myslím, že je tato možnost pro mnohé cizí. Z médií se často dozvídáme právě řešené soudní spory z různých oblastí, ale například o řízení před finančním arbitrem neúměrně méně nebo vůbec.

*"Mimosoudní řešení sporů může být popsáno jako strukturovaný vyjednávací proces, který je veden za pomoci neutrální třetí osoby"* (Vlachová, 2021, s. 24).

Pro vstup České republiky do EU bylo nutné, aby se český právní řád stal kompatibilní s evropským právem. Česká republika se zavázala přijmout standardy i v oblasti ochrany spotřebitele. Právo EU je v oblasti ochrany spotřebitele nejčastěji normováno pomocí směrnic. Mezi stěžejní

právní předpisy patří například: Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů), nebo Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2366 ze dne 25. listopadu 2015 o platebních službách na vnitřním trhu, kterou se mění směrnice 2002/65/ES, 2009/110/ES a 2013/36/EU a nařízení (EU) č. 1093/2010 a zrušuje směrnice 2007/64/ES. Co se týče řešení stížností a sporů v oblasti ochrany spotřebitele, je z evropských předpisů patrné, že je dáována přednost mimosoudnímu řešení. Klasická soudní ochrana je leckdy považována za neefektivní, z důvodu zdoluhavosti řízení a finančních nákladů (Vlachová, 2021, s. 25). V rámci mimosoudního řešení spotřebitelských sporů práce popisuje mediaci a řízení před finančním arbitrem.

#### **4.2.1 Mediace**

Alternativní způsob řešení sporů mimosoudní cestou je mediace. Jedná se o smířčí řízení, které je vedené třetí osobou, která ve sporu napomáhá komunikaci stran, a strany díky tomu mohou uzavřít smír. Toto řešení sporů je zcela dobrovolné. Proces samotného mediačního řízení není v zákoně nijak obsáhle definován. Je to i z toho důvodu, aby nebyla narušena neformálnost celého procesu. V trestně-právní rovině je tento způsob řešení zakotven v Zákonu č. 257/2000 Sb., o probační a mediační službě, v netrestní oblasti v Zákonu č. 202/2012 Sb., o mediaci a o změně některých zákonů (Vlachová, 2021, s. 26, 34).

Proces mediace se dá rozdělit do mnoha kroků. Tím prvním je samozřejmě jakási fáze přípravná. V té na základě oslovení zájemcem mediátor zanalyzuje konkrétní případ a na základě analýzy zváží, je-li vhodný pro mediaci či nikoliv. Pokud usoudí, že vhodný je, osloví druhou stranu sporu, zdali je ochotna tento způsob řešení akceptovat a zda bude spolupracovat. Poté mediátor poučí obě strany *„o svém postavení při mediaci, o účelu a zásadách mediace, o účincích smlouvy o provedení mediace a mediační dohody, o možnosti mediaci kdykoliv ukončit, o odměně mediátora za provedenou mediaci a o nákladech mediace. Mediátor je povinen strany konfliktu výslovně poučit o tom, že zahájením mediace není dotčeno právo stran konfliktu domáhat se ochrany svých práv a oprávněných zájmů soudní cestou, a že za obsah mediační dohody jsou odpovědné pouze strany konfliktu.“* (Pásková, 2012).

Po uzavření smlouvy o provedení mediace je tento proces zahájen. Nastává další krok, jehož cílem je sběr informací. Stěžejní je na základě nich dosáhnout vzájemného porozumění obou stran konfliktu. Mediátor podporuje sdílení informací kladením otázek, parafrázuje jejich od-

povědi a hledá možnosti a alternativy k vyřešení sporu. Závěrem jsou oběma stranám předkládány návrhy k dosažení smíru. Na základě toho by mělo dojít k dohodě. Dohoda může být dosažena, nedosažena nebo může být uzavřena dohoda o odložení (přerušeni) mediace (Pásková, 2012).

#### **4.2.2 Řízení před finančním arbitrem**

Spotřebitelské spory v určitých odvětvích řeší specializované orgány. Například pro oblast elektroenergetiky jím je Energetický regulační úřad, v oblasti ekonomických komunikací a poštovních služeb Český telekomunikační úřad a v oblasti finančních služeb jím je finanční arbitr (Vlachová, 2021, s. 37).

Finanční arbitr je orgán pro mimosoudní řešení sporů mezi spotřebiteli a finančními institucemi, zřízený státem. Činnost je upravována zvláštním právním předpisem, kterým je zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů. Finanční arbitr může na návrh spotřebitele řešit spory mezi jím a institucemi poskytujícími nebo zprostředkujícími (Kancelář finančního arbitra, 2022a):

- platební služby,
- úvěry,
- elektronické peníze,
- směnu měn,
- investice,
- kolektivní investování,
- stavební spoření,
- penzijní produkty a
- životní pojištění

Řízení před finančním arbitrem je pro spotřebitele bezplatné. Při řízení nemusí být ani právně zastoupen, pokud se tak nerozhodne. Od toho je právě finanční arbitr, který může spotřebiteli s podáním návrhu pomoci a může mu poskytovat právní rady (Kancelář finančního arbitra, 2022a).

V oblasti spotřebitelských úvěrů je od 1. 2. 2016 finanční arbitr oprávněný k řešení veškerých sporů ze smluv o úvěru. Rozhodovat může například o sporech vyplývajících z odstoupení od smlouvy nebo předčasného splacení úvěru, a nejen s tím spojených poplatků, výše úrokové sazby nebo výpočtu roční procentní sazby nákladů. Dalšími spory, které spotřebitel může řešit

prostřednictvím arbitra jsou spory o posouzení úvěruschopnosti, o posouzení platnosti smlouvy, určení výše dluhu nebo určení náhrady škody způsobené poskytovatelem nebo zprostředkovatelem spotřebitelského úvěru (Kancelář finančního arbitra, 2022c).

Návrh finančnímu arbitrovi může podat pouze spotřebitel, tedy osoba, která podle § 419 občanského zákoníku *"uzavírá smlouvu nebo jedná s podnikatelem mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání"*. Definice je v tomto případě velmi důležitá, protože na finančního arbitra se obracejí také podnikatelé, kteří i přestože by byli v právu, jejich spor arbitr nemůže řešit. V takovém případě se řízení zastaví. Kromě této situace se řízení zastaví, pokud v tomto sporu již rozhodl soud, arbitr či rozhodce nebo pokud v této věci probíhá řízení před soudem, arbitrem či rozhodcem. Po podání návrhu spotřebitele finanční arbitr zkoumá splnění obsahových záležitostí návrhu a existenci teoretických překážek procesu. Následně zahájí řízení, oběma stranám poskytne informace o svém postavení v rámci řízení a vyzve instituci, aby se k návrhu ve lhůtě 15 dnů vyjádřila a předložila veškeré relevantní podklady potřebné pro řízení před finančním arbitrem. Finanční instituce je vždy povinna se účastnit řízení a plně spolupracovat (Vlasák, Kadečka, 2006, s. 161).

Pokud tedy řízení není zastaveno, snaží se arbitr směřovat celé řízení ke smírnému řešení sporu. Finanční arbitr je oprávněn pro vyhledávání důkazů vyhledávat informace například z katastru nemovitostí či základního registru osob, právnických osob, podnikajících fyzických osob a orgánů veřejné moci. Finanční arbitr je také v průběhu řízení oprávněn nařídít šetření ve věci i prostřednictvím zaměstnanců České národní banky (Liška, 2006, s. 351).

Shromáždí-li arbitr veškeré potřebné podklady k vydání nálezu, mají obě strany možnost se vyjádřit či navrhnout další důkazy. V případě, že již není třeba dalšího dokazování, vydá arbitr závazné rozhodnutí. V nálezu, ve kterém byt' jen z části vyhovuje návrhu spotřebitele, uloží současně instituci povinnost zaplatit sankci. Hodnota sankce je stanovena na 10 % z částky, kterou je instituce podle rozhodnutí povinna zaplatit spotřebiteli. Minimální hodnota sankce je však 15 000 Kč a vždy plyne do rozpočtu státu. Sankce je uložena také v případě, kdy předmětem řízení není peněžitá částka. Sankce se vůči instituci neuplatňuje v případě, kdy obě strany dospějí k smíru. Pokud s rozhodnutím spotřebitel nebo instituce nesouhlasí, mají možnost podat do 15 dnů ode dne doručení nálezu nebo usnesení odůvodněné námitky. Pokud se námitky shledají jako oprávněné, řízení pokračuje a na jeho konci arbitr buď potvrdí, změní nebo zruší dříve vydaný nálezu. Rozhodnutí o námitkách je konečné. Dále je již spor možné řešit pouze soudní cestou (Vlasák, Kadečka, 2006, s. 161).

## 5 Komparace řešení sporů

V předešlé kapitole této práce jsem charakterizoval proces soudního a mimosoudního řešení sporů. Nyní budu tyto způsoby komparovat, aby byly zřejmé výhody a nevýhody jednotlivých přístupů pro spotřebitele.

### 5.1 Soudní řízení

Hlavní výhodou tohoto řešení sporů může být z pohledu spotřebitele fakt, že soud vydá rozhodnutí, kterým záležitost, alespoň z právního pohledu, vyřeší. Soud se striktně řídí platnou právní úpravou a svým rozsudkem určí, která ze stran nejednala v souladu se zákonem a určí práva a povinnosti obou stran vyplývajících z rozsudku. Soudní řízení však zahrnuje také skutečnosti, díky kterým nemusí být tato cesta pro spotřebitele nejvhodnější variantou. Jedná se zejména o finanční náklady, čas a nesplněné očekávání. Vhodné je taktéž zmínit, že zatímco poskytovatel spotřebitelského úvěru je profesionálem, který by měl být zvyklý na možnou potřebu obhajoby soudní cestou, spotřebitel většinou takové zkušenosti nemá (Vlachová, 2021, s. 22).

Soudní řízení s sebou nese mnohdy nezanedbatelné finanční náklady. V první řadě jsou účastníci povinni hradit soudní poplatky. Dále, pokud budou požadovat právní rady či zastoupení právního zástupce před soudem, popřípadě znalecké posudky, všechny tyto náklady hradí na svůj účet, což může být pro řadu spotřebitelů vážným finančním problémem. Důležité je také zmínit, že dalším důvodem, proč není cesta soudního řešení pro spotřebitele z finančních důvodů výhodná, je skutečnost, že může být veden spor ve věci, u které může být peněžitá hodnota zanedbatelná (Vlachová, 2021, s. 22).

Kromě finančních nákladů stojí řízení spotřebitele také spousta času. Lidé často očekávají, že po podání žaloby soud v nejbližším možném termínu zahájí řízení a rozhodne. Skutečnost je ale taková, že celý proces od podání žaloby až po samotné rozhodnutí může trvat několik měsíců nebo dokonce let. Celé toto období může být pro spotřebitele velkou psychickou zátěží. Nakonec se může stát, že ačkoli je spotřebitel po rozhodnutí soudu vítěznou stranou, po celém řízení neodchází zcela spokojen. Ve většině případů se může kterákoli ze stran sporu proti rozhodnutí soudu odvolat, a tím se celé období řešení sporu prodlužuje (Vlachová, 2021, s. 22).

## 5.2 Mediace

Mediace je jednou z možností pro mimosoudní řešení sporů. Jako každý z rozebíraných přístupů má své výhody i nevýhody.

Mezi výhody mediace patří rychlost, nízká finanční nákladnost a diskrétnost. Celý proces probíhá v řádu týdnů či měsíců a strany si mohou domluvit termín sezení podle toho, jak jim to nejlépe vyhovuje. Sezení bývají tři, záleží však vždy na konkrétním sporu. Mediátor účastníky předem seznámí s cenou sezení. Jednání mezi stranami je neveřejné, a proto o právě probíhající mediálním řízení nemusí vědět nikdo kromě nich a mediátora (Chlumská, 2023).

Jako nevýhodu mediace lze vnímat fakt, že mediátor nemůže zaručit výsledek. Celý proces probíhá na dobrovolné bázi ve snaze uzavřít dohodu. Mediátor nabízí prostor k nalezení řešení, ale nemůže vydat žádné pravomocné rozhodnutí. Celý výsledek mediace tedy záleží na tom, zda obě strany dosáhnou smíru (Medková, 2023).

## 5.3 Řízení před finančním arbitrem

Soudní řízení a mediace nemají příliš společných vlastností. Řízení před finančním arbitrem můžeme pomyslně zařadit právě mezi tyto dvě zmíněné způsoby řešení sporů. Stejně jako mediace se jedná o mimosoudní cestu, avšak finanční arbitr má na rozdíl od mediátorů pravomoc ve věci závazně rozhodnout. To znamená vydat rozhodnutí v případě, kdy se strany nedomluví na smíru.

Mezi největší výhody tohoto řízení vnímám skutečnost, že je celý proces bezplatný. Řízení se zahajuje (jen) na návrh spotřebitele a finanční arbitr je již od podání návrhu spotřebiteli nápomocen a poskytuje mu právní rady. Díky tomu tak spotřebitel ušetří nejen na tom, že neplatí žádné poplatky, ale nemusí ani využívat placených služeb právních zástupců, pokud se nerozhodne jinak. Pokud spotřebitel podá návrh, instituce, proti které je návrh podán, je povinna na základě výzvy finančního arbitra se řízení účastnit a poskytovat součinnost při řízení (Kancelář finančního arbitra, 2022b).

Rozhodnutí finančního arbitra je přezkoumatelné soudem. Pokud tedy některá ze stran sporu nebude s rozhodnutím spokojena, může se obrátit na soud. Ten může znovu provádět dokazování a v případě, kdy by soud nesouhlasil s rozhodnutím finančního arbitra, může jeho rozhodnutí z části nebo zcela nahradit (Kancelář finančního arbitra, 2022b). Finanční arbitr má jen omezenou působnost a zaměřuje se na určitou část finančního trhu. I z toho důvodu můžeme

očekávat, že při řešení sporů se bude schopen snadněji orientovat ve složitějších případech (Tomešková, 2016).

Možnou nevýhodou může být fakt, že finanční arbitr má jen omezenou působnost. Nemůže rozhodovat například ve sporech o smlouvách neživotního pojištění, spory o ochranu osobnosti a ochranu osobních údajů (Kancelář finančního arbitra, 2023a). V této práci se však zaměřuji na spotřebitelský úvěr, který je plně v jeho kompetenci a pro naši problematiku tím pádem tato nevýhoda nevzniká.

## 5.4 Shrnutí

Soudní řízení je na rozdíl od mediace pro spotřebitele finančně i časově nákladnější. Mediace se v tomto ohledu zdá být pro spotřebitele výhodnější, navíc je jednání neveřejné a pro mediátora platí absolutní mlčenlivost o sporu. Na druhé straně však mediátor nemůže přímo rozhodnout a pouze se snaží vést účastníky řízení ke smíru. Osobně se domnívám, že pro řešení sporu mezi spotřebitelem a institucí je nejvhodnější varianta řešení sporu prostřednictvím finančního arbitra. Využití této mimosoudní možnosti vnímám jako nejefektivnější variantu – spotřebitel nevynaloží na řízení žádné finanční prostředky (pokud nevyužije služby právního zástupce) a od arbitra může využívat právních rad. Finanční instituce je povinna poskytovat součinnost a arbitr je oprávněn v projednávané věci rozhodnout. Pokud nebude s výsledkem rozhodnutí jedna či druhá strana spokojena, může podat námitku nebo se následně již domáhat svých práv soudní cestou.

Pokud tedy spotřebitel váhá mezi soudem a arbitráží, je z mého logického pohledu výhodnější jít bezplatnou a časově méně náročnou cestou – mimosoudním řešením sporu prostřednictvím finančního arbitra. To může také pozitivně přispět ke skutečnosti, že soudy nebudou tolik zavaleny prací a spotřebitel si tím zároveň nezavírá cestu daný spor v budoucnosti řešit soudně. Finanční arbitr se navíc orientuje jen na finanční trh, proto můžeme očekávat i lepší znalosti hmotné části právní úpravy produktů a služeb, ke kterým je finanční arbitr nadán kompetencemi.

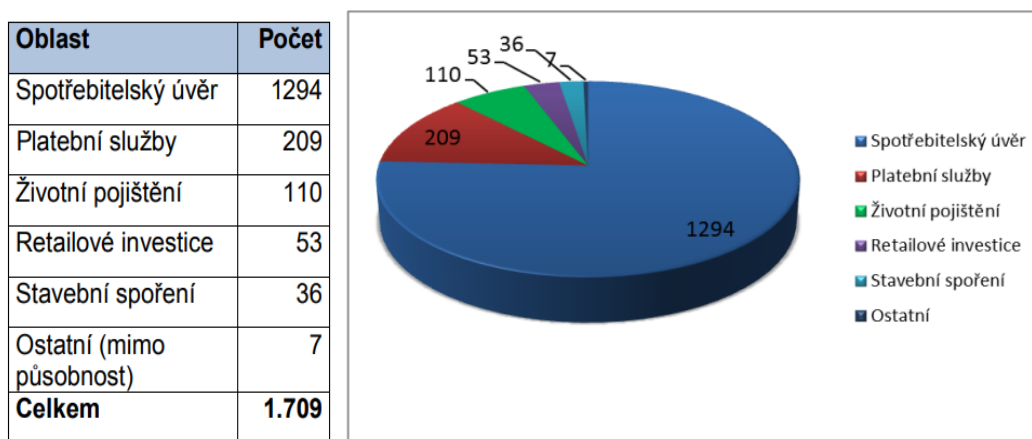
## 6 Rozbor rozhodnutí finančního arbitra

Protože považuji za řešení sporů v oblasti spotřebitelských úvěrů jako pro spotřebitele nejvhodnější variantu řízení před finančním arbitrem, níže rozeberu několik sporů, o kterých arbitr rozhodoval. Zaměřím se na skutečnosti, kterých se strana, jež podala návrh, domáhala a jak a z jakého důvodu arbitr rozhodl.

Ačkoli se jak soud, tak arbitr snaží obě strany nejprve přimět ke smírnému řešení, pokud se tak nestane, vydá nález. Mediátor žádnou takovou kompetenci nemá, tudíž v případě, kdy se strany na smíru nedohodnou, mediace končí. Z toho důvodu se již v této práci dále mediací zabývat nebudu.

Finanční arbitr má pravomoc rozhodovat o sporech v oblasti spotřebitelských úvěrů. V roce 2021 bylo zahájeno celkem 1709 nových řízení, z čehož více než 2/3 tvořily spory v oblasti spotřebitelských úvěrů, což je patrné z tabulky a grafu níže (Obrázek č. 3). Do celkového počtu se počítají také spory, které jsou mimo působnost arbitra, a tak je návrh ukončen vydáním usnesením o zastavení řízení. V roce 2021 těchto sporů však bylo jen 7, proto to nevnímám jako číslo, které by celkový počet sporů vážným způsobem ovlivnilo a celkové výsledky tak zkreslilo.

Obrázek 3: Rozdělení sporů k řešení před finančním arbitrem podle sektorů



Zdroj: Nedelková, 2022b

Spory, které budu níže rozebírat, jsem vybral z databáze řešených sporů volně dostupných na webových stránkách Kanceláře finančního arbitra. Analyzuji spory, v nichž se spotřebitel domníval, že mu byla způsobena újma, bez ohledu na to, o jakou bankovní či nebankovní společnost se jedná.

### 6.1.1 PROFI CREDIT Czech, a.s.

Jako první rozeberu *Nález finančního arbitra Č. j. FA/SR/SU/188/2022-47*.

Spotřebitel uzavřel s nebankovní institucí (Nedelková, 2022a):

- 1) 1. 10. 2014 smlouvu o úvěru, z níž vyplývá, že instituce poskytla úvěr ve výši 80.000 Kč a spotřebitel se zavázal vrátit jistinu spolu s úrokem ve výši 95 % p. a. ve 36 pravidelných měsíčních splátkách, výše splátky činila 5.292 Kč



- 2) 22. 12. 2015 smlouvu o úvěru, z níž vyplývá, že instituce poskytla úvěr ve výši 60.000 Kč a spotřebitel se zavázal vrátit jistinu spolu s úrokem ve výši 72,09 % p. a. ve 30 pravidelných měsíčních splátkách, výše splátky činila 3.739 Kč.

Spotřebitel žádá finančního arbitra, aby uložil instituci PROFI CREDIT Czech, a.s. povinnost vrátit spotřebiteli částku ve výši, která odpovídá zaplaceným úrokům a poplatkům, protože se domnívá, že ze strany instituce došlo k bezdůvodnému obohacení, protože byl spotřebitel v tísní, které instituce zneužila. Instituce však namítla, že od spotřebitele neobdržela výzvu k nápravě. V takovém případě by se jednalo o procesní vadu, avšak spotřebitel doložil, že výzvu instituci odeslal a obdržel také odpověď. Kancelář finančního arbitra je tu pro spotřebitele proto, aby mu v případě, že se dostane do sporu s institucí, pomohl. Samozřejmě si však musíme uvědomit, že není vhodné se na tento orgán obracet automaticky. Nejprve by se měl spotřebitel spojit s institucí a sdělit jí své výhrady, které má a pokusit se je vyřešit. V některých případech se totiž může stát, že se stane procesní chyba, kterou instituce napraví (Nedelková, 2022a).

Finanční arbitr jako vždy vyzval účastníky ke smírnému řešení. Obě strany sporu navrhly řešení, na kterém se však nedomluvily. Klient oba úvěry řádně splatil a svých práv se domáhá zpětně. Instituce namítla, že již uplynula promlčecí doba a spotřebitel nemá nárok na požadované finanční prostředky. Finanční arbitr při rozhodování sporu vycházel ze zákona o spotřebitelském úvěru a občanského zákoníku a usoudil, že promlčení doba neuplynula. Praxí arbitra při rozhodování je také přihlídnutí k dřívějším rozhodnutím Kanceláře finančního arbitra a rozhodnutím soudu v této problematice. Délka promlčecí lhůty je v občanském zákoníku rozdělena na subjektivní a objektivní. Podle té subjektivní je lhůta v délce trvání 3 roky, která plyne od okamžiku, kdy spotřebitel nabude vědomosti oprávněného o rozhodných okolnostech pro uplatnění práva (§ 629 a 621 OZ). Objektivní promlčecí lhůta je však stanovena na délku trvání 10 let (§ 638 OZ). Spotřebitel totiž může některé skutečnosti zjistit až v průběhu trvání smluvního vztahu. Finanční arbitr tedy v tomto sporu usuzuje, že *"Navrhovatel nemohla marně uplynout tříletá subjektivní promlčecí lhůta, když se dosud prokazatelně nedozvěděl o všech okolnostech rozhodných pro vznik práva na vydání bezdůvodného obohacení, respektive se o nich dozvěděl až v průběhu řízení před finančním arbitrem. Právo Navrhovatele na vydání bezdůvodného obohacení se tedy nepromlčelo"* (Nedelková, 2022a).

Finanční arbitr musel z úřední povinnosti posoudit, zda instituce posoudila dostatečně a s odpornou péčí úvěruschopnost spotřebitele. V průběhu řízení došlo ke zjištění, že instituce nedoložila, že dostatečně ověřila příjmy, ani výdaje spotřebitele. Finanční arbitr na základě tohoto

zjištění provedl zúčtování vzájemných nároků spotřebitele a instituce, kdy od sebe odečetl částku poskytnutou spotřebiteli (jistiny úvěrů) a částku, kterou instituce obdržela od spotřebitele zpět (jistiny, úroky a případné další poplatky). Finanční arbitr tak rozhodl, že je instituce povinna zaplatit spotřebiteli částku ve výši 82.505, 60 Kč a zároveň uhradit sankci ve výši 15.000 Kč na účet Kanceláře finančního arbitra (Nedelková, 2022a).

Jak již bylo řečené, instituce se zde dopustila závažného pochybení a to takového, že nedostatečně posoudila úvěruschopnost spotřebitele. V tomto případě se jednalo o skutečnost, že neověřila příjmy a nezjistila výdaje žadatele o úvěr. To znamená, že nezjistila, zda bude klient s přihlédnutím ke všem okolnostem schopen dostát svým závazkům a poskytnutý úvěr řádně splatit. Jak sám spotřebitel v návrhu uvedl, nacházel se ve finanční tísní. Můžeme se tedy domnívat, z jakého důvodu instituce úvěruschopnost klienta neposoudila – pokud byl opravdu ve velmi špatné finanční situaci, na úvěr by tím pádem neměl mít nárok. Zarážející je také vysoká úroková sazba, která v prvním úvěru činila 95 % p. a. a ve druhém 72,09 % p. a. Ze své praxe vím, že nebankovní společnosti mívají často vyšší úrokové sazby, v tomto případě je však opravdu neúměrně vysoká a dalo by se zde polemizovat nad etickou stránkou věci. Osobně vnímám jako správný krok klienta, že se obrátil na finančního arbitra s návrhem k prošetření této skutečnosti. Díky standartnímu kroku (zda byla posouzena úvěruschopnost) totiž arbitr zjistil, že smlouva nebyla platně uzavřena.

V praxi se dále stává, že za nedostatečné posouzení úvěruschopnosti je považována i skutečnost, kdy si instituce sice vyžádá zdroj příjmů, ale neověří si existenci zaměstnavatele. Teoreticky totiž klient může uvést fiktivního zaměstnavatele, nebo takového, se kterým pracovní vztah reálně uzavřený nemá.

### **6.1.2 Československá obchodní banka, a.s.**

V předchozím nálezu jsem rozebíral situaci, kdy instituce dostatečně neověřila úvěruschopnost žadatele o úvěr. Nyní uvedu případ, kdy instituce chtěla bonitu spotřebitele posoudit, ten jí přitom však neposkytoval součinnost. Jedná se o *Nález finančního arbitra Č. j. FA/SR/SU/1291/2020-27*.

Československá obchodní banka spustila kampaň na založení prémiového bankovního účtu – Premium Konta. Bezplatné založení a vedení tohoto účtu podmiňovala splněním alespoň jedné ze tří podmínek. Klient buď musel na zmíněný účet uložit minimálně 1,5 mil. Kč, nebo si na tento účet musel nechat zasílat plat (nebo mzdu) v minimální výši 50.000 Kč měsíčně, nebo musel mít u této banky sjednaný hypoteční či jiný úvěr v minimální výši 3 mil. Kč. Spotřebitel

uzavřel s bankou Smlouvu o účtu, na základě níž mu byl zřízen běžný účet, na který spotřebitel vložil 2 mil. Kč. Tím splnil jednu ze tří výše uvedených podmínek. Následně požádal banku o úvěr (kreditní kartu) s limitem 50.000 Kč, žádost však byla bankou zamítnuta. Důvodem bylo neposkytnutí spotřebitelovi součinnosti při posuzování úvěruschopnosti (Nedelková, 2020a).

Spotřebitel se mimo jiné dožadoval, aby finanční arbitr nařídil instituci povinnost mu požadovaný úvěr poskytnout, jelikož jednání instituce (zamítnutí žádosti o úvěr) bylo podle něj diskriminační. V telefonickém hovoru se zaměstnancem banky se dozvěděl, že *"majitel účtu nemusí být zaměstnán, či podnikat, pokud disponuje dostatečnými financemi pro zajištění jeho života a kreditní kartu bez dalších podmínek mu banka vyhotoví"*. Z tohoto hovoru klient zřejmě nabyl dojmu, že příjem dokládat nemusí. Argumentoval tím, že na účet vložil finanční prostředky ve výši 2 mil. Kč a banka tím pádem nemá potřebu bonitu klienta dále zjišťovat. Telefonní hovor mezi klientem a pracovníkem call centra však musíme vnímat jen jako před-smluvní jednání. Klient se totiž dotazoval na informace a skutečnosti, na základě kterých by se v budoucnu mohlo uzavřít nějaké ujednání, respektive během hovoru nedošlo k uzavření smluvního vztahu. Veškeré informace o podmínkách využívání Premium Konta a následných výhodách při uzavření smluv o úvěru nejsou obsaženy jen ve smlouvě, vycházet se musí ze všech dokumentů, které k dané smlouvě náleží. Jedná se zejména o Smluvní podmínky. V těch se mimo jiné píše: *"na poskytnutí služeb a produktů v rámci Služby není právní nárok a ČSOB je oprávněna požadavek klienta na jejich zřízení odmítnout. Úvěrové produkty v rámci Služby poskytuje ČSOB pouze tehdy, pokud klient úspěšně projde standardním vyhodnocovacím systémem ČSOB a pokud mu bude příslušný úvěrový produkt schválen"*. Pojem Služby v předchozí větě označuje produkt Premium Konto (Nedelková, 2020a).

Jistě existuje řada lidí, kteří si podobné dokumenty před nebo při podpisu smluvní dokumentace nenastudují. Jedná se z mého pohledu o významný problém. Domnívám se, že v tomto případě se klient se Smluvními podmínkami dostatečně neseznámil. Kdyby je totiž četl, nemyslím si, že by zamítnutou žádost o úvěr řešil touto cestou. Podpisem smluvní dokumentace totiž klient souhlasí se všemi dokumenty, jež jsou nedílnou součástí této dokumentace.

Vrátím-li se tedy k rozboru posouzení úvěruschopnosti, právě na tomto sporu lze dobře poukázat na skutečnosti, které musí poskytovatel úvěru prověřit. Existují dva pohledy – spotřebitele a instituce. Oba se dají určitým způsobem vyložit jako logické. Žadatel považuje za zbytečné dokládat své příjmy a výdaje bance. Vložil na účet 2 mil. Kč, to se v jeho očích zdá jako dostatečné doložení skutečnosti, že je schopen úvěr řádně splácet, zejména v tomto případě,

kdy výše úvěru dosahuje 2,5 % z celkově vložené částky. Naproti tomu instituce musí postupovat podle zákona a příjmy klienta si ověřit. Výše vkladu totiž nemá vypovídající hodnotu. Žadatel o úvěr může být nezaměstnaný a celý obnos může být jeho jediný majetek. Nebo může mít příjem, který nedosahuje na požadovanou výši úvěru. Další možností může být fakt, že klient zmíněné 2 mil. Kč bude chtít použít na koupi bytu nebo auta. Právě z uvedených příkladů je posuzování příjmů namístě.

Instituce tvrdila, že *"každý klient musí projít standardním úvěrovým procesem, který vyústí buď ve schválení či zamítnutí žádosti o vydání kreditní karty. V daném případě nedošlo k posouzení úvěruschopnosti Navrhovatele, jelikož neposkytl potřebnou součinnost spočívající v poskytnutí nezbytných údajů."* Finanční arbitr tvrzení instituce označil za správné a návrh spotřebitele zamítl (Nedelková, 2020a).

Už druhým rokem spolupracuji se společností, která se věnuje finančnímu poradenství. Ze své praxe si vzpomínám ještě na jednu situaci, která v praxi může nastat. V tomto sporu s ČSOB ji nevidíme, ale považuji za důležité ji v rámci této problematiky popsat. Banka při posuzování úvěruschopnosti posuzuje oficiální, respektive doložitelné příjmy. Jistě každý z nás může mít ve svém okolí osoby, které mají měsíční příjem v násobcích průměrné mzdy, ale banka jejich žádost o spotřebitelský úvěr zamítla. Důvod: nedostatečná bonita klienta. Klient totiž své příjmy neměl, jak doložit, resp. je nedokázal doložit. Opět tuto situaci můžeme vidět dvojnásobným pohledem. Pohled banky je jednoduchý – klient má nízké příjmy. Z pohledu klienta je však zamítnutí žádosti nepochopitelné – peněz má dost, tak proč ho banka hodnotí jako neúvěruschopného? Problém je ten, že ve skutečnosti nemusí mít klient hlavní příjem ze zaměstnání, ale může mít více ostatních příjmů, jež mu pravidelně přicházejí na účet. Pokud však tyto příjmy nezahrne do daňového přiznání, jako by nebyly. V dnešní době jsou již některé banky "pružnější" a s těmito příjmy dokážou pracovat například na základě Čestného prohlášení klienta. Ze zkušenosti však vím, že příjmy, které klient v čestném prohlášení uvede, instituce při posuzování úvěruschopnosti uzná jen 20–50 % z jejich hodnoty, jelikož se nejedná o hlavní příjem.

V obou předchozích sporech, o kterých rozhodoval finanční arbitr, můžeme vidět společné, i naprosto rozdílné znaky. Společným znakem je fakt, že v obou sporech se jednalo o posouzení úvěruschopnosti. V prvním případě byla smlouva o úvěru zpětně zcela zrušena, protože instituce nedostatečně ověřila bonitu klienta. Ve druhém případě smluvní vztah nevznikl, protože právě kvůli neověření bonity nemohla vzniknout. V prvním případě instituce pochybila, ve druhém se zachovala naprosto správně. Důležité je podotknout, že právě ono posuzování schopnosti splácet je důležitým faktorem pro obě strany. Pokud klient "neprojde" bonitně, je to signál

pro instituci, že poskytnout takové osobě úvěr je pro ni rizikové. Pro spotřebitele je to taktéž varování, že ze všech dostupných informací by pravděpodobně mohla nastat skutečnost, že se dostane do problémů se splácením svého závazku. V takovém případě je, podle mého názoru, naprosto na místě úvěr neposkytnout. Ochrání se tak jak banka či nebankovní společnost, tak spotřebitel v roli jejího klienta.

Spotřebitelské úvěry jsou dnes velmi populární, a pokud s nimi zacházíme v rámci našich možností, mohou nám usnadnit život. Tohoto produktu však nejde využívat vždy a za každou cenu. Schopnost závazek splácet je základní podmínkou k tomu, abychom se v budoucnu nedostali do problémů, které by mohly ohrožovat kvalitu našeho života.

### **6.1.3 CREDIT ALLIANCE, SE**

Jako poslední v rámci řízení před finančním arbitrem bych rád diskutoval *Usnesení Č.j. FA/SR/SU/1847/2021-7*. V předchozích dvou případech jsem rozebíral Rozhodnutí finančního arbitra, jelikož rozhodl o výsledku sporu. Nyní se jedná spor, ve kterém arbitr vydal usnesení, protože bylo řízení zastaveno pro nepřípustnost. Jedním ze základních rysů řízení před finančním arbitrem je fakt, že návrh může podat pouze spotřebitel.

V tomto konkrétním případě se Navrhovatel (který se považoval za spotřebitele) domáhal, aby finanční arbitr určil smlouvu uzavřenou mezi Navrhovatelem a institucí za neplatnou a dále o vydání bezdůvodného obohacení z důvodu, že instituce nedostatečně posoudila úvěruschopnost klienta (Nedelková, 2021a).

Jak ve svém Usnesení arbitr uvádí, podle § 9 písm. a) zákona o finančním arbitrovi platí, že pokud spor nenáleží do jeho působnosti, je návrh nepřípustný a řízení se zastavuje. Arbitr během zkoumání podmínek řízení ze seznamu živnostenského rejstříku zjistil, že Navrhovatel byl v době uzavření smlouvy podnikající osobou a zároveň úvěr s názvem *Credit start* je podnikatelský úvěr poskytovaný pouze pro účely podnikání. Bez ohledu na to, zda instituce opravdu postupovala chybně při posuzování úvěruschopnosti žadatele, bylo tedy řízení zastaveno. Navrhovatel se však v tomto případě rozhodl uplatnit svého práva a vznesl námitku proti usnesení. Namítá, že tímto úvěrem chtěl splatit svůj stávající soukromý úvěr na majetku a že podnikatelskou činnost nikdy nevykonával a živnostenské oprávnění si opatřil jen z toho důvodu, aby mohl smlouvu o úvěru se společností CREDIT ALLIANCE, SE uzavřít. Finanční arbitr však potvrdil své původní usnesení (Nedelková, 2021a).

Na tomto sporu chci poukázat na pomyslné mantinely, se kterými by měl být každý srozuměn ještě předtím, než se rozhodne podat návrh na zahájení řízení do Kanceláře finančního arbitra. Ten má kompetenci k rozhodování sporů v určitých segmentech finančního trhu zahrnující oblast úvěrů, avšak jen těch spotřebitelských, nikoli podnikatelských. Jiné než spotřebitelské spory lze řešit jen před soudem. Osobně si myslím, že omezená působnost arbitra je spíše výhodou, která přispívá ke kratší délce řešení sporu a dodává na jeho exkluzivitě.

## 7 Mimosoudní řešení sporů v ostatních zemích

Finanční arbitr v České republice je jako orgán zaměřený na mimosoudní řešení sporů členem evropské sítě institucí s názvem FIN-NET. Cílem této sítě je sdílení poznatků z praxe a přispění při řešení sporů v jiných zemích. Spotřebitel, který se chce domáhat svých práv vůči poskytovateli z jiného státu této sítě má možnost pomocí FIN-NETU podat stížnost ke konkrétní instituci, která je oprávněna v daném státě spor řešit. Návrh na zahájení řízení může spotřebitel podat také k finančnímu arbitrovi v České republice, který návrh prostřednictvím sítě postoupí příslušnému orgánu v daném státě (Kancelář finančního arbitra, 2023b). Pro země mimo Evropskou unii či Evropský hospodářský prostor existuje síť INFO Network, která je založena na stejných principech jako FIN-NET a také propojuje orgány pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů v daných zemích (Kancelář finančního arbitra, 2023c). V předešlých částech práce jsem popsal, jaké jsou výhody a nevýhody řešení sporů před finančním arbitrem v České republice a dospěl jsem k závěru, že tato cesta je pro spotřebitele nejvhodnější. V této kapitole bych ještě rád uvedl, jaké odlišnosti můžeme spatřit v řešení sporů touto cestou v jiných zemích. Níže rozeberu přístupy orgánů, jež spadají do sítě FIN-NET nebo INFO Network.

### 7.1 Irsko

Jako první bych rád uvedl přístup v Irsku. Tento ostrovní stát je stejně jako Česká republika členem Evropské unie. Právě z důvodu, že jsou obě země součástí tohoto společenství, můžeme předpokládat, že by v řešení sporů mohla mít naše republika s Irskem mnoho společných prvků, jelikož se na obě země vztahuje společná evropská právní úprava, která je vždy určitým způsobem přenesena i do úpravy každého členského státu. Každá země však může mít své specifické postupy při řešení sporů. V České republice působí Kancelář finančního arbitra, v Irsku je to Financial Services and Pensions Ombudsman (dále jen "FSPO"), volně přeloženo jako Ombudsman finančních služeb a důchodů. Tento orgán zahájil svou činnost 1. ledna roku 2018 sloučením úřadu ombudsmana pro finanční služby a kanceláře důchodového ombudsmana. Stejně jako v České republice za podání návrhu ani za řízení před ombudsmanem spotřebitel v Irsku neplatí žádné poplatky. Drobný rozdíl však můžeme spatřit v procesu řízení. To se totiž

rozděluje na dvě části – neformální řešení sporu a formální řešení sporu. Za neformální řešení se považuje mediace. Finanční arbitr se v České republice snaží na začátku řízení přimět obě strany sporu ke smíru, avšak při tom nevystupuje v roli mediátora. V Irsku však tento postup za mediaci považují a přikládají jí větší důraz. Základním znakem mediace je dobrovolnost, to platí i v tomto případě. Mediátor se snaží neformálně hovořit s oběma stranami sporu o dohodě, která by mohla mezi nimi být uzavřena a tím se oprostí od formálního řešení sporu. Zajímavostí je však skutečnost, že mediace nejprve probíhá distančním způsobem, respektive po telefonu. Mediátor se nejdříve spojí se spotřebitelem, aby mu sdělil své připomínky vůči instituci, poté se spojí s institucí, se kterou připomínky spotřebitele rozebere. V závislosti na problematice sporu se následně mediátor může setkat s oběma stranami dohromady nebo zvlášť. Během celého procesu nevznikají žádné oficiální dokumenty (FSPO, 2023).

Jako výhodou tohoto přístupu vnímám skutečnost, že v Irsku je mediace v rámci tohoto procesu bezplatná. V České republice se odměna mediátorovi platí. Jak FSPO uvádí na svých webových stránkách, většinu stížností řeší prostřednictvím mediace (FSPO, 2023).

Pokud během mediace ke smíru nedojde, řízení pokračuje formální cestou, která probíhá na podobných principech, jako řízení před finančním arbitrem u nás. Veškerá písemná i ústní komunikace se zaznamenává a Ombudsman je také oprávněn vydat závazné rozhodnutí, proti němuž se lze v Irsku odvolat k Vrchnímu soudu. Pokud tedy k formálnímu řízení dojde, jeho délka se pohybuje mezi 9 až 18 měsíci (FSPO, 2023).

## 7.2 Čína

Zcela jiný přístup mimosoudního řešení sporů mají v Číně. V Hongkongu existuje instituce s názvem Financial Dispute Resolution Centre (dále jen "FDRC"), volně přeloženo jako Centrum pro řešení finančních sporů. Tento orgán je oprávněn rozhodovat o stížnostech jak od spotřebitelů, tak i od podnikatelů nebo malých podniků s obratem do 50 milionů Hongkongských dolarů (zhruba 141,5 milionů Kč). FDRC má působnost pouze v Hongkongu a nerozhoduje tak o smlouvách, jež nebyly v Hongkongu uzavřeny (FDRC, 2023).

Ačkoli podobně jako v Irsku se zde snaží nejprve o mediaci a až následně o arbitráž. Výrazným rozdílem je však skutečnost, že služba FDRC je zpoplatněna pro obě strany. V níže uvedené tabulce uvádím poplatky za konkrétní služby.

Tabulka 1: Ceník služeb mimosoudního řešení sporů v Číně

Služba	Navrhovatel	Finanční instituce
Podání návrhu	566 Kč	není možné
Mediace (4hodiny)	od 2 829 Kč	od 14 146 Kč
Každá další hodina mediace	od 2 122 Kč	od 2 122 Kč
Arbitráž (časově neomezeno)	od 14 146 Kč	od 56 585 Kč

Zdroj: FDRC, 2023, vlastní zpracování.

Poplatky za služby jsem podle aktuálního kurzu měn ze dne 11. 3. 2023 převedl na české koruny. Z tabulky je patrné, že nejen že jsou služby mediátora a arbitra zpoplatněny, ale náklady na řízení jsou opravdu vysoké. Poplatek za podání návrhu pro spotřebitele, podnikající fyzickou osobu nebo malý podnik je přibližně 566 Kč, což si osobně myslím, není vysoká částka. Na druhou stranu poplatky za mediaci, která je uvedena v délce 4 hodin, jsou pro navrhovatele přibližně od 2 829 Kč, pro instituci od 14 146 Kč a každá další započtená hodina mediace po přesáhnutí stanovených 4 hodin je zpoplatněna 2 122 Kč. Poplatek za arbitráž je pak pro navrhovatele stížnosti od 14 146 Kč, pro instituci od 56 585 Kč (FDRC, 2023).

Osobně vidím jako problematickou skutečnost, že je poplatek stejný jak pro podnik s obratem do 141,5 milionů Kč, tak pro spotřebitele (soukromou osobu). Finanční hodnota, o kterou je spor veden může být nižší, než by byl spotřebitel povinen vynaložit na řízení a řešení sporu se tak stává kontraproduktivní. V porovnání s mediací a arbitráží v České republice je tento způsob řešení sporů pro spotřebitele podle mého názoru velmi nevýhodný.

### 7.3 Švýcarsko

Ve Švýcarsku mají zcela odlišný systém, než tomu je v České republice. Orgánem k řešení sporů mezi spotřebitelem a finanční institucí je Der Schweizerische Bankenombudsman (dále jen "DSB"), volně přeloženo jako Švýcarský bankovní ombudsman. Ombudsman působí bez jurisdikce, tzn. -není oprávněn vydávat závazná rozhodnutí. Zabývá se dotazy a stížnostmi na bankovní a finanční instituce, které jsou členy Sdružení švýcarských bankéřů. Toto sdružení sdružuje kolem 260 institucí, jako jsou například banky či obchodníci s cennými papíry (DSB, 2023).

Bankovní ombudsman analyzuje stížnost klienta, prozkoumává dokumenty a informace k případu a na základě nich dojde k určitému závěru. Ombudsman zde vystupuje jako jakýsi pro-



středník mezi stranami sporu. Předává informace od klienta k instituci a od instituce ke klientovi. Pokud ombudsman konstatuje, že finanční instituce nepochybila, nebo pochybení nebylo prokázáno, vydá rozhodnutí, které však není pro ani jednu zúčastněnou stranu nijak závazné. Pokud klient s rozhodnutím nesouhlasí, nebo pokud se prokáže, že instituce pochybila a zároveň není ochotna nabídnout pro klienta uspokojující řešení, ombudsman řízení zastaví a je jen na klientovi, zda bude chtít podniknout nějaké právní kroky (DSB, 2023).

Z výše uvedených informací si myslím, že by zde nebylo možné ombudsmana připodobnit ani k mediátorovi, ani k arbitrovi. Na rozdíl od mediátora zde vystupuje jako jakýsi prostředník, který zprostředkovává jednání mezi stranami a zároveň si vytváří vlastní názor na věc, který následně oběma stranám sdělí, tzn. -nevystupuje zde jako nestranný mediátor, ale jako osoba, která se na konci procesu názorově přikloní k jedné či druhé straně. Zároveň nemá oprávnění ve věci závazně rozhodnout a pro pravomocné rozhodnutí by spotřebitel následně musel využít soudní cestu.

## **7.4 Shrnutí**

Pomocí komparace přístupů mimosoudního řešení sporů v Irsku, Číně a Švýcarsku jsem chtěl charakterizovat odlišnosti od způsobu řešení v České republice. Společným znakem všech tří popisovaných zahraničních institucí je skutečnost, že je zde kladen velký důraz na mediaci. Tento proces je zahrnut v celém řízení mimosoudního řešení sporu, tzn. -mediaci i arbitráž lze absolvovat v jedné instituci. Na druhou stranu v Číně jsou za řízení účtovány opravdu vysoké poplatky, ve Švýcarsku zase není ombudsman oprávněný k tomu, aby ve sporu závazně rozhodl.

Z komparovaných zemí vnímám jako dobrý příklad systém v Irsku, kde instituce zprostředkuje mediaci a arbitráž zároveň a oba tyto procesy navíc bezplatně, což je podle mého názoru pro spotřebitele velkou výhodou. Nedostatek finančních prostředků spotřebitele by neměl znamenat odejmutí práva se bránit, pokud se cítí být v právu.

## **8 Podíl sporů ze spotřebitelských úvěrů v řízení před finančním arbitrem**

V úvodu této práce jsem si stanovil hypotézu, která zní: Více než 50 % všech řízení, které finanční arbitr zahájil v letech 2017-2021, představují spory ze spotřebitelských úvěrů. V této

kapitole na základě dat z výročních zpráv finančního arbitra objasním, zda je hypotéza platná. Pracovat budu s daty z posledních pěti let, tzn. -z let 2017–2021.

Nejprve uvedu celkový počet zahájených řízení v jednotlivých letech. Jak je patrné z tabulky č. 2, finanční arbitr každý rok zahájí více než tisíc řízení. V roce 2017 to bylo 1 337 řízení, o rok později 1 399, v roce 2019 počet řízení mírně klesl a arbitr jich zahájil 1 178, v roce 2020 jich bylo zahájeno 1 228 a naopak nejvíce řízení arbitr zahájil roce 2021, a to 1 709 (Nedelková, 2018-2022b).

*Tabulka 2: Počet zahájených řízení v letech 2017-2021*

Rok	Počet
2017	1 337
2018	1 399
2019	1 178
2020	1 228
2021	1 709

*Zdroj: Nedelková, 2017-2021b; vlastní zpracování*

V roce 2017 tedy finanční arbitr zahájil 1 337 řízení. Z tabulky č. 3 je patrné, že nejvíce těchto řízení představovaly spory ze životního pojištění, kterých bylo 734, sporů ze spotřebitelských úvěrů 338, následovaly spory z oblasti platebních služeb (138), ze stavebního spoření (71) a z investic (32). Nejméně řízení bylo zahájeno ze směnářenské činnosti, a to 24. Z celkového počtu 1 337 řízení je podíl sporů z oblasti spotřebitelských úvěrů zhruba čtvrtina, konkrétně 25,28 % (Nedelková, 2018).

*Tabulka 3: Rozdělení zahájených řízení podle oblastí v roce 2017*

Oblast	Počet
Životní pojištění	734
Spotřebitelský úvěr	338
Platební služby	138
Stavební spoření	71
Investice	32
Směnářská činnost	24

*Zdroj: Nedelková, 2018; vlastní zpracování*

Nejčastější spory z oblasti spotřebitelského úvěru byly spory o posouzení platnosti smlouvy o úvěru z důvodu porušení povinnosti poskytovatele řádně posoudit úvěruschopnost žadatele. Arbitr v této oblasti dále řešil například spory, kdy se spotřebitel domáhal poskytnutí slibného úvěru nebo náhradu škody za jeho neposkytnutí, spory, kdy předmětem byl poplatek za předčasné splacení úvěru či posouzení, zda instituce zapsala správné údaje do registru dlužníků (Nedelková, 2018).

O rok později, tedy v roce 2018 bylo v celkovém počtu 1 399 zahájených řízení opět, jak je patrné z tabulky č. 4, nejvíce sporů z životního pojištění, a to 626. Tomuto číslu se však přiblížil i počet sporů ze spotřebitelských úvěru, kterých bylo 513. Následovaly spory z oblasti platebních služeb (130), ze stavebního spoření (57), investic (39) a směnářenské činnosti (25). U devíti řízení, jež arbitr zahájil později zjistil, že nespádají pod jeho působnost a řízení tak zastavil. Celkový podíl sporů ze spotřebitelského úvěru ze všech zahájených řízení v roce 2018 byl více než třetinový, konkrétně 36,67 % (Nedelková, 2019).

*Tabulka 4: Rozdělení zahájených řízení podle oblastí v roce 2018*

Oblast	Počet
Životní pojištění	626
Spotřebitelský úvěr	513
Platební služby	130
Stavební spoření	57
Investice	39
Směnářská činnost	25
Mimo působnost	9

*Zdroj: Nedelková, 2019; vlastní zpracování*

Stejně jako předešlý rok bylo nejvíce sporů vedeno o posouzení platnosti smlouvy o úvěru z důvodu porušení povinnosti poskytovatele řádně posoudit úvěruschopnost žadatele. Vedle sporů o poplatky za předčasné splacení úvěru a zápis v registru dlužníků arbitr také řešil spory o nepřiměřené výši odměn za poskytnutí úvěrů. Tyto spory se týkaly zejména úvěrů s krátkou dobou splatnosti. Výjimkou nebyly ani spory, ve kterých se dlužník domáhal úročení jeho úvěru diskontní sazbou České národní banky. Taková situace by teoreticky nastala, pokud by instituce ve smlouvě o spotřebitelském úvěru neuvedla správnou výši roční procentní sazby nákladů (Nedelková, 2019).

V roce 2019 finanční arbitr zahájil 1 178 řízení. Tabulka č. 5 uvádí, že v celkovém počtu sporů oproti dvěma předešlým rokům již dominují právě spory ze spotřebitelských úvěrů (celkem 664) a počet sporů z životního pojištění klesl a arbitr jich zahájil 246. Následují spory z oblasti platebních služeb (141), investic (53), stavebního spoření (49) a směnářské činnosti. Arbitr opět zahájil řízení u některých sporů, u kterých bylo později zjištěno, že nespádají do jeho působnosti a byly zastaveny. Těchto případů bylo osm. Podíl sporů ze spotřebitelských úvěrů byl z celkového počtu zahájených řízení již nadpoloviční, konkrétně 56,36 % (Nedelková, 2020b).

*Tabulka 5: Rozdělení zahájených řízení podle oblastí v roce 2019*

Oblast	Počet
Spotřebitelský úvěr	664
Životní pojištění	246
Platební služby	141
Investice	53
Stavební spoření	49
Směnářská činnost	17
Mimo působnost	8

*Zdroj: Nedelková, 2020b; vlastní zpracování*

Z Výroční zprávy finančního arbitra za rok 2019 vyplývá, že se spotřebitelé často domáhali určení výše dluhu z úvěru, například s ohledem na neplatná ujednání o smluvní pokutě u úvěrových produktů typu kreditní karty apod. V některých případech arbitr musel řízení zastavit, a to z důvodu, že byla smlouva o úvěru sjednána jako podnikatelská a navrhovateli se nepodařilo prokázat, že se ve skutečnosti jednalo o spotřebitelský úvěr. Nejčastějšími spory však stále byly spory o posouzení úvěruschopnosti žadatele o úvěr, tzn. -o posouzení platnosti, respektive neplatnosti smlouvy o úvěru.

Posouzení, zda je žadatel o úvěr schopen plnit včas a v plné výši své závazky je podle mého názoru nejdůležitější krokem při posuzování žádosti o úvěr. Nejde však jen o příjmy žadatele, ale také o jeho veškeré výdaje. V praxi se totiž může stát, že spotřebitel s příjmy 30 000 Kč má nízké výdaje a splátku úvěru ve výši například 8 000 Kč měsíčně je schopen splácet bez jakýchkoli problémů a spotřebitel s příjmy 60 000 Kč již tuto splátku není schopen splácet, a to právě z toho důvodu, že má vysoké výdaje. Mohou to být náklady na bydlení, spotřebu, nebo také na

plnění svých historických závazků. Proto jsou pro posouzení úvěruschopnosti žadatele důležité jak příjmy, tak výdaje.

Další rok, ve kterém analyzuji počet zahájených řízení je rok 2020. Ten potvrzuje trend rostoucího počtu sporů ze spotřebitelských úvěrů, kterých bylo 786 a klesající počet sporů z životního pojištění. Těch bylo zahájeno 172, tedy ještě méně, než sporů z oblasti platebních služeb (179). Z tabulky č. 6 je patrné, že v roce 2020 bylo dále zahájeno 53 sporů z oblasti investic, 28 ze stavebního spoření, jeden spor ze směnářenské činnosti a 9 sporů, jež byly mimo působnost finančního arbitra. Z celkového počtu 1 228 zahájených řízení se 64 % sporů týkalo právě spotřebitelských úvěrů (Nedelková, 2021b).

*Tabulka 6: Rozdělení zahájených řízení podle oblastí v roce 2020*

Oblast	Počet
Spotřebitelský úvěr	786
Platební služby	179
Životní pojištění	172
Investice	53
Stavební spoření	28
Směnářská činnost	1
Mimo působnost	9

*Zdroj: Nedelková, 2021b; vlastní zpracování*

Podobně jako v předchozích letech bylo nejčastější řízení ve sporu o posouzení platnosti smlouvy v důsledku porušení povinnosti poskytovatele spotřebitelského úvěru řádně posoudit úvěruschopnost žadatele o úvěr, spory z předčasného splacení úvěru či spor o přezkoumání údajů o spotřebiteli v registru dlužníků (Nedelková, 2021b).

Arbitr řešil také spory o určení povinnosti instituce poskytnout spotřebiteli úvěr. Právě takový spor z praxe jsem rozebíral v kapitole 6. Spotřebitel se u arbitra domáhal toho, aby byla instituci nařízena povinnost poskytnout mu spotřebitelský úvěr. Instituce, v tomto případě Československá obchodní banka, se správně podle svých povinností před uzavřením smlouvy o úvěru snažila posoudit úvěruschopnost žadatele, ten ji však neposkytoval součinnost, a tak mu úvěr nebyl poskytnut. Arbitr konstatoval, že instituce jednala bezchybně a spotřebitelův návrh zamítla.

Jako posledním rokem, ve kterém analyzuji počet sporů v oblasti spotřebitelských úvěrů je rok 2021. V tomto roce arbitr zahájil 1 709 řízení, ve kterých dominuje počet sporů z oblasti spotřebitelských úvěrů, kterých bylo, jak je patrné z tabulky č. 7, 1 294, následují spory z oblasti platebních služeb, kterých bylo zahájeno 209, spory z oblasti životního pojištění (110), z investic (53), stavebního spoření (36) a sedm řízení, jež byly mimo působnost arbitra a byly později zastaveny. Počet sporů z oblasti spotřebitelských úvěrů byl v tomto roce nejvyšší ze všech předchozích let v rámci sledovacího období. Podíl těchto sporů byl roven 75,72 % z celkového počtu zahájených řízení, což zahrnuje přibližně tři čtvrtiny všech sporů (Nedelková, 2022b).

*Tabulka 7: Rozdělení zahájených řízení podle oblastí v roce 2021*

Oblast	Počet
Spotřebitelský úvěr	1 294
Platební služby	209
Životní pojištění	110
Investice	53
Stavební spoření	36
Mimo působnost	7

*Zdroj: Nedelková, 2022b; vlastní zpracování*

Nejčastější spory byly podobně jako v předchozích letech spory o posouzení platnosti smlouvy v důsledku porušení povinnosti poskytovatele spotřebitelského úvěru řádně posoudit úvěruschopnost žadatele o úvěr, spory z předčasného splacení úvěru či spory o přezkoumání údajů o spotřebiteli v registru dlužníků (Nedelková, 2022b). Jak již bylo uvedeno, sedm sporů spadalo mimo působnost arbitra. Jeden takový spor z praxe jsem rozebíral v kapitole 6. Arbitr v průběhu řízení dospěl k názoru, že se na základě všech zjištěných skutečností jedná o podnikatelský úvěr, který nespadá do jeho působnosti. Navrhovatel tohoto sporu neprokázal své tvrzení, že se jednalo o úvěr spotřebitelský a řízení tak bylo zastaveno.

Ze zjištěných dat z výročních zpráv finančního arbitra z let 2017-2021 je zřejmé, že sporů z oblasti spotřebitelských úvěrů stále přibývá. Tabulka č. 8 shrnuje celkový počet zahájených řízení v letech 2017-2021, z toho celkový počet sporů z oblasti spotřebitelských úvěrů a podíl těchto sporů na celkovém množství řízení v procentech.

Jak je z tabulky patrné, roce 2017 finanční arbitr zahájil řízení u 338 sporů ze spotřebitelského úvěru a jejich podíl na celkovém počtu řízení byl 25,28 %, v roce 2019 arbitr řešil 664 těchto

sporů a podíl na celkovém množství byl více než poloviční. V roce 2021 bylo zahájeno 1 294 řízení z oblasti spotřebitelských úvěrů a podíl na celkovém počtu sporů byl dokonce 75,72 % (Nedelková, 2018-2022b).

*Tabulka 8: Srovnání počtu a podílu sporu ze SÚ na celkovém počtu zahájených řízení*

<b>Rok</b>	<b>Počet zahájených sporů</b>	<b>Počet sporů ze SÚ</b>	<b>Podíl SÚ na celkovém počtu</b>
2017	1 337	338	25,28 %
2018	1 399	513	36,67 %
2019	1 178	664	56,36 %
2020	1 228	786	64,00 %
2021	1 709	1 294	75,72 %
<b>Celkem</b>	<b>6 851</b>	<b>3 595</b>	<b>52,47 %</b>

*Zdroj: Nedelková 2017-2021b; vlastní zpracování*

Hypotéza zněla: Více než 50 % všech řízení, které finanční arbitr zahájil v letech 2017-2021 představují spory ze spotřebitelských úvěrů. Ze zjištěných informací vyplývá, že více než 50% podíl ze všech zahájených řízení měly tyto spory v letech 2019, 2020 a 2021. Při zprůměrování všech podílů za analyzované období však docházím k výsledku, že celkový podíl je 52,47 %. Na základě těchto poznatků konstatuji, že vyřčená hypotéza je skutečně platná a opravdu více než 50 % sporů, které finanční arbitr řešil v průběhu let 2017-2021 byly z oblasti spotřebitelského úvěru.

## Závěr

Cílem této práce bylo za využití metod jako literární rešerše, deskripce a komparace vypracovat pojednání, které se zabývá ochranou spotřebitele na finančních trzích. Dále jsem si stanovil hypotézu, že více než 50 % všech řízení, které finanční arbitr zahájil v letech 2017-2021, představují spory ze spotřebitelských úvěrů.

Konkrétně jsem se zaměřil na spotřebitelský úvěr poskytující jak banky, tak nebankovní společnosti. Nejprve jsem se zaměřil na vymezení spotřebitele podle platné právní úpravy a obecné důvody k tomu, proč je spotřebitele důležité chránit. Následně jsem popsal rozdělení finančního trhu a jeho subjektů pro pochopení, kam produkt spotřebitelský úvěr spadá. Jako subjekty, jež vykonávají dohled nad finančním trhem jsem uvedl činnosti České národní banky na úrovni České republiky a Evropského systému dohledu na úrovni celé Evropské unie.

Velký důraz jsem kladl na charakteristiku spotřebitelského úvěru jako produktu s jeho hlavními vlastnostmi, jimiž jsou úroková sazba a roční procentní sazba nákladů. Vysvětlil jsem rozdíly mezi vázaným spotřebitelským úvěrem, spotřebitelským úvěrem na bydlení a spotřebitelským úvěrem jiným než na bydlení. Na průzkumu České bankovní asociace jsem poukázal na skutečnost, že s těmito produkty má zkušenost 83 % dotazovaných, což potvrdilo skutečnost, že téma ochrana spotřebitele v oblasti spotřebitelských úvěrů je opravdu důležité. Současně jsem rozebral práva a povinnosti spotřebitele a poskytovatele spotřebitelského úvěru, zejména povinnost posuzování úvěruschopnosti žadatele o úvěr a právo žadatele odstoupit od smlouvy o úvěru či předčasně tento závazek splatit. Banky ani nebankovní společnosti nesmí používat při jednání se spotřebitelem zakázané obchodní praktiky, proto jsem se věnoval i charakteristice klamavých a agresivních obchodních praktik.

Následně jsem se věnoval tomu, jak se spotřebitel může v případě, kdy se cítí být poškozen, bránit, a to jak soudní, tak mimosoudní cestou. V rámci mimosoudního řešení sporů jsem rozebral mediaci a řízení před finančním arbitrem. Poté jsem tyto dvě možnosti mimosoudního řešení sporů spolu komparoval i se soudním řízením a došel jsem k závěru, že je pro spotřebitele nejvhodnější cesta řešit svůj spor prostřednictvím finančního arbitra. Na základě poznatků popsaných v části o spotřebitelském úvěru a o řízení před finančním arbitrem jsem rozebral tři reálně řešené spory u tohoto orgánu, abych ukázal, jak toto řízení v praxi probíhá a abych poukázal na skutečnosti, které se staly a stát neměly, a jaké to mělo důsledky jak pro instituci, tak pro spotřebitele.



V závěru práce jsem ještě uvedl způsob mimosoudního řešení sporů v Irsku, Číně a Švýcarsku pro porovnání, jaké procesy řízení jsou v jiných zemích jak v Evropské unii, tak mimo ni. Na základě dat z výročních zpráv finančního arbitra jsem potvrdil platnost hypotézy, že více než 50 % všech řízení, které finanční arbitr zahájil v letech 2017-2021, představují spory ze spotřebitelských úvěrů, jelikož podíl zahájených řízení z této oblasti byl 52,47 % z celkového počtu řešených sporů.

Podle mého názoru jsem předloženou prací naplnil jak hlavní cíl práce, tak potvrdil platnost stanovené hypotézy.

# Seznam použité literatury

## Knižní zdroje

- 1) ČERVENKA, Miroslav, Dagmar IRCINGOVÁ a Miroslav ŠKVÁRA. *Spotřebitelské úvěry 2017: průvodce teorií a praxí úvěrování dle zákona č. 257/2016 Sb.* Praha: Miroslav Škvára, 2017. ISBN 978-80-904823-4-0.
- 2) KURKA, René a Anežka PAŘÍKOVÁ. *Subjekty finančního trhu: vybrané aspekty likvidace a insolvence.* V Praze: C.H. Beck, 2014. Právní praxe. ISBN 978-80-7400-277-9.
- 3) LIŠKA, P. (2006) 'Postavení finančního arbitra v rámci systému státních orgánů České republiky', *Právní Rozhledy*, (10). Dostupné z: <http://www.beck-online.cz/>.
- 4) REJNUŠ, Oldřich. *Finanční trhy.* 4., aktualizované a rozšířené vydání Praha: Grada, 2014. Partners. ISBN 978-80-247-3671-6.
- 5) TOMANČÁKOVÁ, Blanka. *Ochrana spotřebitele v praxi se vzory a příklady.* 2. vyd. Praha: Linde, 2011. ISBN 978-80-7201-864-2.
- 6) VEČEŘA, Jiří. *Ochrana spotřebitele v České republice a Evropské unii: (včetně úpravy podle nového občanského zákoníku 2014) : právní stav k 1.1.2013.* Praha: Leges, 2013. Praktik (Leges). ISBN 978-80-87576-34-2.
- 7) VLACHOVÁ, Barbora. *Rozhodování správních orgánů ve spotřebitelských sporech.* V Praze: C.H. Beck, 2021. Právní praxe. ISBN 978-80-7400-811-5.
- 8) VLASÁK, M. and KADEČKA, S. (2006) 'Řízení před finančním arbitrem', *Právní fórum: český právnícký měsíčník*, 3(5). Dostupné z: <https://www.aspi.cz/>.
- 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.

## Internetové zdroje

Bankovní unie [online]. Rada Evropské unie, 2022. Dostupné z: <https://www.consilium.europa.eu/cs/policies/banking-union/>

BUBÁK, Zdeněk [online]. Finparada.cz, 2020. Dostupné z: <https://finparada.cz/6272-Ctyri-z-deseti-Cechu-meli-nebankovni-pujcku.aspx?mobile=full>

Dispute Resolution Process [online]. Financial Dispute Resolution Centre, 2023. Dostupné z: <https://www.fdrc.org.hk/index.php?lang=en>

Finanční arbitr v 10 bodech [online]. Kancelář finančního arbitra, 2022a. Dostupné z: <https://finarbitr.cz/cs/>

Harmonizovaná měnová statistika – data [online]. Česká národní banka, 2022a. Dostupné z: [https://www.cnb.cz/cs/statistika/menova\\_bankovni\\_stat/harm\\_stat\\_data/#B](https://www.cnb.cz/cs/statistika/menova_bankovni_stat/harm_stat_data/#B)

How we deal with your complaint [online]. Financial Services And Pensions Ombudsman, 2023. Dostupné z: <https://www.fspo.ie/our-services/>

CHLUMSKÁ MAKOVCOVÁ, Karla [online]. Advokátní kancelář Svoboda, Chlumská, Chrůma, Hrušková, 2023. Dostupné z: <http://scc.cz/www/mediace/vyhody-a-nevyhody-mediace/>

Jaký je rozdíl mezi bankovní a nebankovní půjčkou? [online]. Podnikatel.cz, 2019. Dostupné z: <https://www.podnikatel.cz/pr-clanky/jaky-je-rozdil-mezi-bankovni-a-nebankovni-pujckou/>

KOUBOVÁ, Valerie a MOŠNIČKA Michal [online]. Finparada.cz, 2021. Dostupné z: <https://finparada.cz/7516-Zebricek-refinancovani-spotrebitelskych-uveru.aspx>

MEDKOVÁ, Radka [online]. Kurzymediace.cz, 2020. Dostupné z: <https://www.kurzymediace.cz/soudni-jednani-vs-mediace-v-cem-se-lisi-a-jake-jsou-vyhody-a-nevyhody/>

NEDELKOVÁ, Monika [online]. *Nález finančního arbitra Č. j. FA/SR/SU/1291/2020-27*. Kancelář finančního arbitra, 2020a. Dostupné z: [https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/sbirka-rozhodnuti.html?oblast\\_id=9&podoblast\\_id=&instituce\\_id=210&rok=&poradove\\_cislo=1291&klic\\_slova\\_id=&sbirka=true&submit=](https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/sbirka-rozhodnuti.html?oblast_id=9&podoblast_id=&instituce_id=210&rok=&poradove_cislo=1291&klic_slova_id=&sbirka=true&submit=)

NEDELKOVÁ, Monika [online]. *Nález finančního arbitra Č. j. FA/SR/SU/188/2022-47*. Kancelář finančního arbitra, 2022a. Dostupné z: [https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/sbirka-rozhodnuti.html?oblast\\_id=9&podoblast\\_id=&instituce\\_id=&rok=&poradove\\_cislo=188%2F2022&klic\\_slova\\_id=&sbirka=true&submit=](https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/sbirka-rozhodnuti.html?oblast_id=9&podoblast_id=&instituce_id=&rok=&poradove_cislo=188%2F2022&klic_slova_id=&sbirka=true&submit=)

NEDELKOVÁ, Monika [online]. *Usnesení Č. j. FA/SR/SU/1847/2021-7*. Kancelář finančního arbitra, 2021a. Dostupné z: [https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/sbirka-rozhodnuti.html?oblast\\_id=9&podoblast\\_id=&instituce\\_id=&rok=&poradove\\_cislo=1847&klic\\_slova\\_id=&sbirka=true&submit=](https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/sbirka-rozhodnuti.html?oblast_id=9&podoblast_id=&instituce_id=&rok=&poradove_cislo=1847&klic_slova_id=&sbirka=true&submit=)

NEDELKOVÁ, Monika [online]. *Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2017*. Kancelář finančního arbitra, 2018. Dostupné z: [https://www.finarbitr.cz/galerie/tinymce/vyrocnizprava\\_o\\_cinnosti\\_financniho\\_arbitra\\_za\\_rok\\_2017\\_1.pdf](https://www.finarbitr.cz/galerie/tinymce/vyrocnizprava_o_cinnosti_financniho_arbitra_za_rok_2017_1.pdf)

NEDELKOVÁ, Monika [online]. *Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2018*. Kancelář finančního arbitra, 2019. Dostupné z: [https://www.finarbitr.cz/galerie/tinymce/kestazeni/Zprava\\_o\\_cinnosti\\_financniho\\_arbitra\\_za\\_rok\\_2018.pdf](https://www.finarbitr.cz/galerie/tinymce/kestazeni/Zprava_o_cinnosti_financniho_arbitra_za_rok_2018.pdf)

NEDELKOVÁ, Monika [online]. *Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2019*. Kancelář finančního arbitra, 2020b. Dostupné z: [https://finarbitr.cz/galerie/tinymce/Vyrocnizprava\\_FA\\_2019.pdf](https://finarbitr.cz/galerie/tinymce/Vyrocnizprava_FA_2019.pdf)

NEDELKOVÁ, Monika [online]. *Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2020*. Kancelář finančního arbitra, 2021b. Dostupné z: [https://finarbitr.cz/galerie/tinymce/kestazeni/Vyrocnizprava\\_o\\_cinnosti\\_financniho\\_arbitra\\_za\\_rok\\_2020.pdf](https://finarbitr.cz/galerie/tinymce/kestazeni/Vyrocnizprava_o_cinnosti_financniho_arbitra_za_rok_2020.pdf)

NEDELKOVÁ, Monika [online]. *Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2021*. Kancelář finančního arbitra, 2022b. Dostupné z: [https://finarbitr.cz/galerie/tinymce/kestazeni/V%C3%BDro%C4%8Dn%C3%AD%20zpr%C3%A1va%20o%20C4%8Dinnosti%20finan%C4%8Dn%C3%ADho%20arbitra%202021\\_2.pdf](https://finarbitr.cz/galerie/tinymce/kestazeni/V%C3%BDro%C4%8Dn%C3%AD%20zpr%C3%A1va%20o%20C4%8Dinnosti%20finan%C4%8Dn%C3%ADho%20arbitra%202021_2.pdf)

Ochrana spotřebitele [online]. Česká národní banka, 2022b. Dostupné z: <https://www.cnb.cz/cs/dohled-financni-trh/ochrana-spotrebitele/>

PARENTI, Radostina [online]. Evropský parlament, 2021. Dostupné z: <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/cs/sheet/84/evropsky-system-dohledu-nad-financnim-trhem-esfs->

PÁSKOVÁ, Jitka [online]. Mediacnidohoda.cz, 2012. Dostupné z: <http://mediacnidohoda.cz/mediace/pravni-predpisy/>

Podáváme žalobu k soudu: kdy, kam a jak ji podat [online]. AZlegal.cz, 2022. Dostupné z: <https://azlegal.cz/podavame-zalobu-k-soudu-kdy-jak-a-kam-ji-podat/>

Průzkum ČBA: Češi a zadlužování 2021 [online]. Česká bankovní asociace, 2021. Dostupné z: <https://cbaonline.cz/cesi-a-zadluzovani-2021>

Přezkoumatelnost rozhodnutí finančního arbitra soudem [online]. Kancelář finančního arbitra, 2022b. Dostupné z: [https://finarbitr.cz/cs/financni-arbitr/zakladni-informace.html#prezkoumatelnost\\_rozhodnuti\\_financniho\\_arbitra\\_soudem](https://finarbitr.cz/cs/financni-arbitr/zakladni-informace.html#prezkoumatelnost_rozhodnuti_financniho_arbitra_soudem)

Rozhodování sporů v oblasti spotřebitelských úvěrů [online]. Kancelář finančního arbitra, 2022c. Dostupné z: <https://finarbitr.cz/cs/oblasti/uver.html>

Seznamy a evidence [online]. Česká národní banka, 2022c. Dostupné z: <https://www.cnb.cz/cs/dohled-financni-trh/seznamy/>

Informations und Vermittlungsstelle [online]. Schweizerischer Banker Swiss Banking, 2023. Dostupné z: <https://bankingombudsman.ch/beschwerde/#>

Spory mimo působnost finančního arbitra [online]. Kancelář finančního arbitra, 2023a. Dostupné z: <https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/priklady-sporu/spory-mimo-pusobnost-financniho-arbitra.html>

Spory v EU [online]. Kancelář finančního arbitra, 2023b. Dostupné z: <https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/spory-v-eu.html>

Spory mimo EU [online]. Kancelář finančního arbitra, 2023c. Dostupné z: <https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/spory-mimo-eu.html>

Spotřebitelské úvěry [online]. Česká obchodní inspekce, 2022. Dostupné z: <https://www.coi.cz/pro-spotrebitele/spotrebitelske-uvery/>

Struktura a subjekty finančního trhu [online]. Ministerstvo financí České republiky, 2014. Dostupné z: <https://financnigramotnost.mfcr.cz/cs/popis-financniho-trhu/struktura>

TOMEŠKOVÁ, Jana [online]. Pravniprostor.cz, 2016. Dostupné z: <https://www.pravniprostor.cz/clanky/financni-pravo/financni-arbitr-rozhodovani-sporu-mez-spotrebitelem-a-financni-instituci>

URBÁNEK, Vladimír [online]. Kurzy.cz, 2020. Dostupné z: <https://www.kurzy.cz/zpravy/536466-4-z10-cechu-maji-zkusenost-snebankovni-pujckou-vice-nez-polovina-si-pujcila-opakovane/>

Zprávy o výkonu dohledu nad finančním trhem [online]. Česká národní banka, 2022d. Dostupné z: <https://www.cnb.cz/cs/dohled-financni-trh/souhrnne-informace-fin-trhy/zpravy-o-vykonu-dohledu-nad-financnim-trhem/>

## **Právní prameny**

Zákon č. 21/1992 Sb., o bankách

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

Zákon č. 6/1993 Sb., o České národní bance

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

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

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

Směrnice Rady 93/13/EHS ze dne 5. dubna 1993 o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách

## Seznam obrázků

Obrázek 1: Rozdělení finančního trhu .....	10
Obrázek 2: Zkušenosti se spotřebitelským úvěrem .....	23
Obrázek 3: Rozdělení sporů k řešení před finančním arbitrem podle sektorů .....	34

## Seznam tabulek

Tabulka 1: Ceník služeb mimosoudního řešení sporů v Číně.....	42
Tabulka 2: Počet zahájených řízení v letech 2017-2021.....	44
Tabulka 3: Rozdělení zahájených řízení podle oblastí v roce 2017.....	44
Tabulka 4: Rozdělení zahájených řízení podle oblastí v roce 2018.....	45
Tabulka 5: Rozdělení zahájených řízení podle oblastí v roce 2019.....	46
Tabulka 6: Rozdělení zahájených řízení podle oblastí v roce 2020.....	47
Tabulka 7: Rozdělení zahájených řízení podle oblastí v roce 2021.....	48
Tabulka 8: Srovnání počtu a podílu sporu ze SÚ na celkovém počtu zahájených řízení .....	49



# Evidence výpůjček

Prohlášení:

Dávám svolení k půjčování této bakalářské práce. Uživatel potvrzuje svým podpisem, že bude tuto práci řádně citovat v seznamu použité literatury.

Jméno a příjmení: Jan Březovják

V Praze dne: 21. 04. 2023

Podpis:

Jméno	Oddělení/ Pracoviště	Datum	Podpis