



# **BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

Ochrana spotřebitele na finančních trzích

Consumer Protection in Financial Markets

## **STUDIJNÍ PROGRAM**

Ekonomika a management

## **VEDOUcí PRÁCE**

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

ŠIMON

BÍLEK

**2021**

## I. OSOBNÍ A STUDIJNÍ ÚDAJE

Příjmení: **Bílek** Jméno: **Šimon** Osobní číslo: **478248**  
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 Financial Markets.**

Pokyny pro vypracování:

Práce by v teoretické části vymezila spotřebitele, finanční trh a jeho regulaci se zaměřením na práva spotřebitelů. Část aplikační by se bude zabývat rozбором různých přístupů při ochraně spotřebitele vč. možnosti vymahatelnosti jeho práv mimosoudní cestou. Cílem práce tedy bude s pomocí metody komparace vyhodnotit různé přístupy při ochraně spotřebitele mezi vybranými zeměmi EU se zeměmi mimo EU.

Seznam doporučené literatury:

POKORNÁ, Jarmila, Eva VEČERKOVÁ, Tereza LEVICKÁ a Jana DUDOVÁ. Ochrana spotřebitele proti nekalým obchodním praktikám podnikatelů. Praha: Wolters Kluwer, 2017. Právo prakticky. ISBN 978-80-7552-625-0.  
VÍTOVÁ, Blanka a Markéta ETLÍKOVÁ. Nekalé obchodní praktiky. Praha: Wolters Kluwer, 2017. Právní monografie (Wolters Kluwer ČR). ISBN 978-80-7552-867-4.  
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.  
HOROVÁ, Olga. Ochrana spotřebitele po vstupu do Evropské unie. V Praze: Oeconomica, 2006. ISBN 80-245-1106-1.  
KLABUSAYOVÁ, Naděžda. Principy a trendy ochrany spotřebitele. Ostrava: Vysoká škola báňská - Technická univerzita Ostrava, 2005. ISBN 80-248-0912-5.  
HULVA, Tomáš. Ochrana spotřebitele. 1. vyd. Praha: C.H.Beck, 2013. ISBN 978-80-7357-064-4.

Jméno a pracoviště vedoucí(ho) bakalářské práce:

**doc. JUDr. Ing. Otakar Schlossberger, Ph.D., institut veřejné správy a regionálních studií MÚ**

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

Datum zadání bakalářské práce: **25.01.2021**

Termín odevzdání bakalářské práce: **29.04.2021**

Platnost zadání bakalářské práce: **19.09.2022**

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



BÍLEK, Šimon. Ochrana spotřebitele na finančních trzích. Praha: ČVUT 2021. Bakalářská práce. České vysoké učení technické v Praze, Masarykův ústav vyšších studií.



**MASARYKŮV ÚSTAV  
VYŠŠÍCH STUDIÍ  
ČVUT V PRAZE**

## **Prohlášení**

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

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

V Praze dne: 13. 05. 2021

Podpis:

## **Poděkování**

Chci poděkovat svému vedoucímu, panu doc. JUDr. Ing. Otakaru Schlossbergerovi, Ph.D. za to, že mi byl vždy k dispozici a poskytoval velmi cennou zpětnou vazbu.

# **Abstrakt**

V rámci tématu Ochrana spotřebitele na finančních trzích vypracuji pojednání, které se zabývá problematikou spotřebitelských vztahů, zejména ochranou před protiprávním jednáním podnikatele. Zabývám se také nekalými obchodními praktikami a boji proti nim. Závěrem představuji pomocí metody komparace srovnání soudního a mimosoudního řešení sporů. Všechny pojmy uvádím pomocí metody explanace, tedy rozebírám a vysvětluji pojmy a vymezení. K pojmům také uvádím právní úpravu na úrovni EU.

## **Klíčová slova**

Spotřebitel, ochrana spotřebitele, nekalé obchodní praktiky, finanční arbitr, Česká republika, Evropská unie

# **Abstract**

Within the topic Consumer Protection in Financial Markets, I will develop a treatise that focuses on the issue of business-to-consumer practises, especially on protection against an infringement by the business. Next, I follow up with Unfair Commercial Practices and how to counter-act it. Using the method of comparison, I present a small comparison of judicial and extrajudicial procedures. All terms are presented using the method of explanation where I analyse and explain the terms and definitions. Speaking of the terms I also present them within the legislation at the EU level.

## **Key words**

Consumer, Consumer Protection, Unfair Commercial Practices, Financial Arbitrator, Czech Republic, European Union

# Obsah

<b>Úvod</b> .....	<b>10</b>
<b>1 Spotřebitel</b> .....	<b>12</b>
1.1 Vymezení pojmu podle občanského zákoníku .....	12
1.2 Vymezení pojmu podle zákona o ochraně spotřebitele.....	12
1.3 Vymezení pojmu na úrovni EU .....	13
<b>2 Finanční trh</b> .....	<b>13</b>
2.1 Peněžní a kapitálový trh.....	14
2.2 Dohled nad finančním trhem.....	14
<b>3 Spotřebitelské smlouvy</b> .....	<b>15</b>
3.1 Obecná charakteristika .....	15
3.2 Charakteristika smluv uzavíraných distančně.....	16
3.3 Finanční služby.....	17
3.3.1 Roční procentní sazba nákladů .....	18
<b>4 Nekalé obchodní praktiky v oblasti finančních služeb</b> .....	<b>19</b>
4.1 Generální klauzule.....	19
4.2 Klamavá konání.....	20
4.3 Klamavá opomenutí.....	20
4.4 Agresivní obchodní praktiky.....	20
4.5 Blacklist klamavých obchodních praktik.....	20
4.6 Test nekalosti .....	21
4.6.1 Test nekalosti .....	22
<b>5 Prostředky ochrany spotřebitele</b> .....	<b>23</b>
5.1 Ochrana slabší strany .....	23
5.2 Veřejnoprávní úprava ochrany spotřebitele.....	24
5.3 Soukromoprávní úprava ochrany spotřebitele.....	24
5.4 Obrácení důkazního břemene.....	25
5.5 Neplatnost spotřebitelských smluv .....	25
5.5.1 Zdánlivé právní ujednání.....	26
5.5.2 Rozpor s dobrými mravy nebo veřejným pořádkem.....	26
5.5.3 Použití bezprávní výhrušky .....	27

5.5.4	Lichva.....	27
<b>6</b>	<b>Řešení sporů v oblasti finančních služeb .....</b>	<b>28</b>
6.1	Řešení sporů svépomocí.....	28
6.2	Soudní prostředky ochrany podle občanského soudního řádu.....	28
6.3	Soudní prostředky ochrany podle občanského zákoníku .....	29
6.3.1	Právnícké osoby oprávněné hájit zájmy spotřebitele podle občanského zákoníku .....	29
6.4	Právnícké osoby oprávněné hájit zájmy spotřebitele podle zákona o ochraně spotřebitele.....	29
<b>7</b>	<b>Mimosoudní řešení sporů v oblasti finančních služeb prostřednictvím finančního arbitra .....</b>	<b>31</b>
7.1	Řízení před finančním arbitrem.....	32
7.1.1	Zahájení řízení před finančním arbitrem.....	33
7.1.2	Zásady řízení.....	33
7.1.3	Průběh řízení.....	34
7.2	Srovnání: Finanční arbitr vs. soud .....	35
<b>8</b>	<b>Právní úprava ochrany spotřebitele na úrovni EU .....</b>	<b>35</b>
8.1	Cesta k úplné harmonizaci .....	36
8.2	Směrnice o právech spotřebitelů.....	36
8.3	Směrnice o přeshraničních převodech.....	37
<b>9</b>	<b>Příklady z praxe .....</b>	<b>39</b>
9.1	Případ ESSOX.....	39
9.2	Případ PROFI CREDIT .....	40
	<b>Závěr .....</b>	<b>42</b>
	<b>Seznam použité literatury .....</b>	<b>44</b>
	<b>Seznam tabulek .....</b>	<b>48</b>

# Úvod

Téma Ochrana spotřebitele na finančních trzích jsem si vybral, protože jej považuji za aktuální a důležité. Za zásadní považuji především zvýšení povědomí o ochraně spotřebitele, v tomto případě zvýšení povědomí o ochraně spotřebitele na finančních trzích. O užitečnosti zpracování tohoto tématu rozhodně není pochyb a pokud zpracování této práce pomůže alespoň jednomu člověku alespoň částečně porozumět nebo se zorientovat v této problematice, budu to osobně považovat za úspěch.

Cílem mé bakalářské práce je vypracovat text zabývající se protiprávním jednáním podnikatelů vůči spotřebitelům na finančním trhu a možnostmi obrany proti tomuto jednání. Ve své práci se zaměřuji také na nekalé obchodní praktiky z oblasti finančního trhu.

V teoretické části se nejprve věnuji vymezení základních pojmů jako je spotřebitel, finanční trh a spotřebitelská smlouva. S těmito pojmy pak pracuji dále v teoretické a praktické části. Cílem teoretické části je metodou explanace popsat a vysvětlit protiprávnost jednání podnikatelů. Stejným způsobem přibližuji také možnosti a prostředky obrany proti těmto jednáním. Co se protiprávních jednání týče, jedním z cílů v teoretické části je přiblížit problematiku nekalých obchodních praktik, kde výstupem bude i způsob posuzování takové praktiky. V závěru teoretické části popisují ony zmíněné prostředky obrany, kterými jsou jak jednotlivé právní instituce ochrany spotřebitele, tak i další instituty, a rovněž v závěru metodou komparace srovnávám soudní a mimosoudní řešení sporů z této oblasti. Vymezení pojmů se budou sestávat jednak z charakteristik pojmů a jednak z jejich právních úprav.

U právních institucí ochrany spotřebitele se pak věnuji zejména institucím, které se zabývají mimosoudním řešením sporů na finančním trhu a především na činnost finančního arbitra a České národní banky, coby orgánu dohledu. Dále představím také další sdružení, která se zaměřují na ochranu spotřebitele, a to například Sdružení českých spotřebitelů nebo Studentskou právní poradnu.

V praktické části se zabývám dvěma příklady z praxe, vycházející z volně dostupných nálezů finančního arbitra. V prvním příkladu metodou rozboru přibližuji problematiku výpočtu roční procentní sazby nákladů, jejíž nesprávný výpočet působí velmi negativně na svobodné rozhodování spotřebitele. V druhém příkladu přibližuji jeden jednodušší příklad, který však rozvádím metodou indukce o hypotetickou situaci, kdy na základě nashromážděných tvrzení mohlo řízení vést k jinému skončení. Cílem praktické části je tedy znázornění aplikovatelnosti poznatků z teoretické části.

# **TEORETICKÁ ČÁST**

# 1 Spotřebitel

V první řadě je nutné vymezit, jaké osoby představují spotřebitele v naší oblasti, tj. v oblasti nekalých obchodních praktik na finančním trhu, a dále je charakterizovat jako samostatnou skupinu účastníků právních vztahů. Neexistuje žádná univerzální definice spotřebitele, avšak naše právní úprava nám umožňuje na věc nahlížet z více pohledů a podle postavení spotřebitele nám nabízí předpisy soukromoprávní nebo veřejnoprávní povahy (Pokorná, Večerková, Levická, Dudová, 2017, s. 48).

## 1.1 Vymezení pojmu podle občanského zákoníku

První výklad pojmu spotřebitele nám nabízí zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, jakožto pramen soukromého práva, kde je podle definice obsažené v § 419 obč. zák. spotřebitelem „každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.“

Z definice uvedené v občanském zákoníku plyne, že pojem spotřebitel je vymezen několika znaky. V první řadě se vymezuje osobním postavením, tedy že spotřebitelem může být pouze člověk, což znamená, že v našem právním řádu je občanskoprávní ochrana nepoužitelná na právnické osoby. Soudní dvůr EU nám pak například prostřednictvím rozhodnutí<sup>1</sup> vymezuje spotřebitele jako „osobu přirozenou“. Dalším znakem je, že spotřebitel jedná mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání. Podnikatelem je pak podle § 420 odst. 1 obč. zák. každý, kdo vykonává výdělečnou činnost na vlastní účet s živnostenským nebo obdobným způsobem s účelem dosažení zisku, avšak zde je také důležité zmínit druhý odstavec tohoto paragrafu, podle něhož platí, že podnikatelem je také osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní či výrobní činností, stejně tak osoba uzavírající smlouvy při výkonu svého povolání. Posledním znakem, vyplývajícím z definice spotřebitele, je uzavření smlouvy nebo jiné jednání s podnikatelem. Tento znak mimo jiné charakterizuje postavení spotřebitele jinak, než jak bychom si jej obvykle představili – jako osobu kupující. Spotřebitelem totiž může být i ten, kdo podnikateli něco prodává či pronajímá (Pokorná et al., 2017, s. 48-49).

## 1.2 Vymezení pojmu podle zákona o ochraně spotřebitele

Charakteristika spotřebitele je v zákoně č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (dále jen „ZOS“) vymezena ve výsledku velmi podobně jako v občanském zákoníku. § 2 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele nám charakterizuje spotřebitele jako fyzickou osobu, to je prvním znakem takřka totožným s prvním znakem vyvozeným z definice

---

<sup>1</sup> Rozsudek soudního dvora EU ze dne 22. 11. 2001, C-541/99, C-542/99

občanského zákoníku. Druhým znakem vyplývajícím z definice se rozumí, že spotřebitel nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu povolání. Tento znak je vskutku totožný se znakem z občanského zákoníku. Definice spotřebitele podle zákona o ochraně spotřebitele nám tedy nabízí jen dva znaky oproti předchozí definici z občanského zákoníku. Je to tak proto, že podnikatelem se zabývají nadcházející ustanovení, které podrobně charakterizují podnikatele včetně činností a jednání vůči spotřebiteli (Pokorná *et al.*, 2017, s. 51).

### **1.3 Vymezení pojmu na úrovni EU**

Podobné vymezení, které najdeme u výkladu spotřebitele v zákoně o ochraně spotřebitele, nám nabízí i směrnice 2005/29/ES, kde je opět zmíněn znak fyzické osoby a květnatěji popsán druhý znak totožný s předchozími. Avšak mimo výše uvedené směrnice se spotřebitelem zabývá také směrnice 93/13/EHS, jejímž účelem je přiblížit nám právní předpisy členských států, které se týkají nepřiměřených podmínek ve smlouvách uzavíraných mezi prodávajícím zboží nebo poskytovatelem služeb a spotřebitelem. Tato směrnice o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách z roku 1993 prakticky představuje základní podmínky ochrany spotřebitele v Evropské unii a je základem mnoha dalších předpisů, úprav a mnoha zákonů členských států (Pokorná *et al.*, 2017, s. 52-53).

Směrnice 93/13/EHS nám v čl. 2 písm. b) vymezuje spotřebitele jako fyzickou osobu, „*kteřá ve smlouvách, na které se vztahuje tato směrnice, jedná pro účely, které nespádají do rámce její obchodní nebo výrobní činnosti nebo povolání.*“ Zde si nelze nevšimnout, že definice je opět ekvivalentní definicím dříve uvedeným. A stejně jako zákon o ochraně spotřebitele vymezuje tato směrnice v navazujícím ustanovení také protistranu ve vztahu ke spotřebiteli.

## **2 Finanční trh**

Finančním trhem rozumíme systém vztahů, nástrojů, subjektů a institucí, které umožňují shromažďování, soustředování, rozdělování a rozmístování dočasně volných peněžních prostředků na základě nabídky a poptávky. Subjekty finančního trhu můžeme dělit do dvou skupin. První skupinou jsou subjekty, které mají přebytek peněžních prostředků, a tyto peněžní prostředky jsou ochotni poskytovat. Subjektům druhé skupiny naopak peněžní prostředky chybí a potřebují si je dočasně obstarat (Bakeš, 2012, s. 102-106).

- Subjekty první skupiny můžeme nazývat věřiteli. V zájmu věřitelů, co se trhu týče, je samozřejmě na prvním místě největší výnosnost investic, dále pak likvidita – rychlost přeměny investic zpět na použitelné peněžní prostředky. V zájmu věřitelů je taky minimalizace rizika, ztráty (Bakeš, 2012, s. 102-106).

- Subjekty druhé skupiny můžeme nazývat dlužníky. Zájmem dlužníků je, vzhledem k faktu, že peněžní prostředky si obstarávají za odpovídající cenu, minimalizovat náklady zahrnující právě cenu a vyplácený výnos. Dlužníky rovněž zajímá doba návratnosti, která by měla být co nejdelší (Bakeš, 2012, s. 102-106).

Finanční trh dále dělíme do dvou, pro nás relevantních, základních kategorií jednak na základě charakteru obchodovaných instrumentů a jednak časového horizontu životnosti těchto instrumentů. Těmito dvěma kategoriemi jsou peněžní trh a kapitálový trh (Bakeš, 2012, s. 102-106).

## 2.1 Peněžní a kapitálový trh

Peněžní trh je trhem krátkodobých aktiv, jehož subjekty si mezi sebou půjčují peněžní prostředky prostřednictvím různých instrumentů. Tyto instrumenty tvoří především krátkodobé cenné papíry, půjčky, úvěry a vklady. Peněžní trh tak s těmito nástroji slouží podnikům jednak k udržení požadované likvidity, a jednak k poskytování provozního kapitálu. Společným znakem instrumentů peněžního trhu je jejich splatnost – musí být splatné nejdéle do jednoho roku. Konkrétními nástroji mohou být například směnky, depozitní certifikáty nebo mezibankovní depozita (Bakeš, 2012, s. 102-106).

Kapitálový trh rozumíme trh s dlouhodobými penězi, kde je naopak společným znakem instrumentů trhu splatnost delší než jeden rok. Zde se tedy obchoduje se střednědobým a dlouhodobým finančním kapitálem, který slouží k realizování dlouhodobých investic. Klasickými nástroji jsou zde dluhopisy, akcie a podílové listy, ale také například hypoteční úvěry (Bakeš, 2012, s. 102-106).

## 2.2 Dohled nad finančním trhem

Orgánem vykonávajícím dohled nad finančním trhem je Česká národní banka. Subjekty, nad kterými ČNB vykonává dohled, stanovuje § 44 odst. 1 zákona č. 6/1993 Sb., o České národní bance (dále jen „ZČNB“). Zjednodušeně lze říct, že se ČNB soustředí na bankovní sektor, kapitálový trh, pojišťovnictví, směnárny a nově také na nebankovní poskytovatele spotřebitelských úvěrů, na které dohlížela do nedávna Česká obchodní inspekce (Česká národní banka, 2021a).

Pod pojmem dohled v těchto oblastech si lze představit nastavení určitých pravidel na finančním trhu, jejich následnou kontrolu a případně postih institucí porušujících tato pravidla. Konkrétními prostředky dohledu jsou podle § 44 odst. 2 ZČNB:

- a) rozhodování o žádostech o udělení licencí, povolení, registrací a souhlasů podle jiných právních předpisů,
- b) kontrolu dodržování podmínek stanovených udělenými licencemi a povoleními,

- c) kontrolu dodržování zákonů a přímo použitelných předpisů Evropské unie, jestliže je k této kontrole Česká národní banka tímto zákonem nebo jinými právními předpisy zmocněna, a kontrolu dodržování vyhlášek vydaných Českou národní bankou,
- d) získávání informací potřebných pro výkon dohledu podle jiných právních předpisů a jejich vymáhání, ověřování jejich pravdivosti, úplnosti a aktuálnosti,
- e) ukládání opatření k nápravě a správních trestů podle tohoto zákona nebo jiných právních předpisů,
- f) řízení o přestupcích.

Pro účel této práce je zvláště důležité uvést, že ČNB dohlíží na dodržování povinností souvisejících s uzavíráním smluv na dálku a při poskytování (či zprostředkování) spotřebitelského úvěru. Rovněž kontroluje používání nekalých obchodních praktik na finančním trhu (Česká národní banka, 2021a). Z uvedeného by se dal vyvodit závěr, že dohled České národní banky lze vnímat i jako preventivní prostředek ochrany spotřebitele.

## 3 Spotřebitelské smlouvy

Spotřebitelským smlouvám se v občanském zákoníku věnuje jeden celý díl, a i přesto zdaleka neobsahuje veškerá ustanovení týkající se uzavírání smluv mezi spotřebiteli a podnikateli.

### 3.1 Obecná charakteristika

S prvním obecným vymezením spotřebitelských smluv se setkáme v úvodním § 1811 obč. zák., které se zabývá předsmuvními informacemi, jež musí být zahrnuty ve spotřebitelských smlouvách. Podle § 1811 totiž platí, že *„Veškerá sdělení vůči spotřebiteli musí podnikatel učinit jasně a srozumitelně v jazyce, ve kterém se uzavírá smlouva.“* Navazující ustanovení dále říká, že pokud nejsou určité skutečnosti zřejmé, *„sdělí podnikatel spotřebiteli v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy nebo před tím, než spotřebitel učiní závaznou nabídku.“* K tomuto ustanovení se váže výčet charakteristik, které musí být vždy ve spotřebitelské smlouvě ozřejměny. Obecně tedy lze tvrdit, že informace musí být formulovány tak, aby byly pochopitelné pro spotřebitele průměrného rozumu (Pokorná *et al.*, 2017, s. 111-114); Ondřejová, 2017, s. 279-289).

Vymezení spotřebitelských smluv nám sice stanovuje určitou informační povinnost, avšak dále neposkytuje vůbec žádné prostředky vztahující se právě na porušení informační povinnosti. Následkem porušení informační povinnosti je podle § 2910 obč. zák. povinnost podnikatele nahradit způsobenou újmu. Dále může být smlouva neplatná například, pokud je spotřebitel v důsledku nepravdivých či chybných informací uveden v omyl (§ 583 obč. zák.) apod. Rovněž je zde vhodné uvést, vzhledem k povaze tématu, že porušení informační povinnosti může také splňovat znaky nekalé

obchodní praktiky (§ 5 ZOS a navazující), především pak z pohledu klamavého konání nebo klamavého opomenutí (Pokorná *et al.*, 2017, s. 111-114); Ondřejová, 2017, s. 279-289).

Co se § 1811 obč. zák. týče, je pro nás také relevantní uvést charakteristiku povahy informační povinnosti ze strany podnikatele, jelikož se vztahuje také na finanční služby. Především jsou relevantní ustanovení § 1811 odst. 2 písm. a), b) a d) obč. zák., která dávají podnikateli za povinnost uvést:

- a) „*svoji totožnost, popřípadě telefonní číslo nebo adresu pro doručování elektronické pošty nebo jiný kontaktní údaj*“
- b) „*označení zboží nebo služby a popis jejich hlavních vlastností*“
- d) „*způsob platby a způsob dodání nebo plnění*“

Důležitou součástí těchto obecných ustanovení je také § 1815 obč. zák. Toto ustanovení následuje po výčtu příkladných zakázaných ujednání ve smlouvách a stanovuje, že „*k nepřiměřenému ujednání se nepřihlíží, ledaže se jej spotřebitel dovolá.*“ Vztahuje se tedy na zakázaná ujednání z výčtu, a navíc je rozšiřuje o ujednání nepřiměřená, avšak pouze tehdy, když se toho spotřebitel sám dovolá (Pokorná *et al.*, 2017, s. 118).

### **3.2 Charakteristika smluv uzavíraných distančně**

Mimo obecnou charakteristiku spotřebitelských smluv je nutné ještě před vymezením finančních služeb přiblížit ustanovení, která se zabývají uzavíráním spotřebitelských smluv distančně. Tato ustanovení, jež by bylo vhodné uvést, totiž obsahují část podmínek vztahujících se na finanční služby (Pokorná *et al.*, 2017, s. 120).

Pod distančními smlouvami si lze představit dnes více než běžné jednání bez fyzické přítomnosti stran. Takto probíhá uzavírání smluv prostřednictvím internetu, e-mailu nebo telefonicky (Pokorná *et al.*, 2017, s. 120-121).

Z distančních smluv je pro nás relevantní uvést část z ustanovení § 1820 obč. zák. Opět se týká informací, které musí podnikatel poskytnout předem. Pro účely vymezení finančních služeb z této úpravy je relevantní poukázat na dvě společné charakteristiky těchto typů smluv. Jsou to charakteristiky obsažené v § 1820 odst. 1 písm. a) a c) obč. zák., podle kterých je podnikatel povinen uvést:

- a) „*náklady na prostředky komunikace na dálku, pokud se liší od základní sazby,*“
- c) „*v případě, že se jedná o smlouvu, jejímž předmětem je opakované plnění, nejkratší dobu, po kterou bude smlouva strany zavazovat.*“

### 3.3 Finanční služby

Finanční služby představují odvětví služeb zabývající se hospodařením s peněžními prostředky. Slouží jak podnikatelům, tak fyzickým osobám získávat nebo poskytovat finanční prostředky pro své potřeby. (Pod pojmem finanční služby si lze představit služby bankovního a dalšího finančního zprostředkování – banky, pojišťovny, leasingové společnosti apod (ManagementMania, 2011-2016).

Právní úpravu finančních služeb nalezneme v občanském zákoníku (§ 1841), v pododdílu smluv uzavíraných distančním způsobem a závazků plynoucích ze smluv uzavíraných mimo obchodní prostory. Tato ustanovení se na finanční služby plně vztahují, není-li uvedeno ve zmíněném pododdílu jinak. V předchozích podkapitolách jsem uváděl údaje, které musí být jasně uvedeny ještě před uzavřením spotřebitelské smlouvy. Údaje (§ 1811 odst. 2 písm. a), b) a d) a § 1820 odst. 1 písm. a) a c) uvedené v předchozích podkapitolách) obsažené v obecné části a v části smluv uzavíraných distančně se zde rozšiřují o další řadu informací, které musí podnikatel uvést. Jsou jimi hlavní předmět podnikání, orgán dohledu nebo státního dozoru, kompletní cena služby včetně daní, poplatků, poučení o možnosti odstoupit od smlouvy a další (Pokorná *et al.*, 2017, s. 135-137).

Pro finanční služby může být také specifické odstoupení od smlouvy. Kromě standardní čtrnáctidenní lhůty pro odstoupení od uzavření smlouvy ustanovuje § 1846 obč. zák. také, že začátkem oné lhůty může být den, kdy podnikatel sdělí spotřebiteli údaje z § 1843 obč. zák. a následujících ustanovení, a to v případě, že tak učiní až po uzavření smlouvy. Specifická je také možnost odstoupit od smlouvy o životním či penzijním pojištění. V tomto případě má spotřebitel možnost odstoupit ve lhůtě třiceti dnů od uzavření smlouvy, avšak jen v případě, že smlouvu uzavřel distančně. Ustanovení o odstoupení od smlouvy se zabývá také situací, kdy podnikatel uvedl ve smlouvě údaj klamavý. V takovém případě má spotřebitel právo odstoupit ve lhůtě tří měsíců ode dne, kdy se o tom dozvěděl (nebo dozvědět měl a mohl).

Aby se tedy spotřebitel dopátral svých práv, musí projít obecnou úpravu nastavení spotřebitelských smluv, dále se musí podívat na smlouvy uzavírané distančně a až posléze přejít na ustanovení o finančních službách. Avšak finanční služby neupravuje pouze občanský zákoník. Jelikož finanční služba také představuje jeden ze znaků spotřebitelského úvěru, najdeme právní úpravu finančních služeb také v zákoně č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru (dále jen „ZSÚ“). A protože finanční služby poskytují především banky a pojišťovny, lze úpravu těchto služeb dohledat také v zákoně č. 21/1992 Sb., o bankách nebo v zákoně č. 277/2009 Sb., o pojišťovnách (Pokorná *et al.*, 2017, s. 135).

### 3.3.1 Roční procentní sazba nákladů

Jedním z problematických institutů, jehož uvedení je pro naše téma více než vhodné, je roční procentní sazba nákladů – RPSN. Nás zajímá především, jaké náklady se do výpočtu RPSN zahrnují, jelikož nesprávné vyčíslení této sazby ovlivňuje svobodné rozhodnutí spotřebitele při výběru poskytovatele. (Frank, Veselková, 2016, s. 62) Definicí RPSN nám vymezuje směrnice o smlouvách o spotřebitelském úvěru 2008/48/ES, podle které roční procentní sazba nákladů představuje „celkové náklady úvěru pro spotřebitele vyjádřené jako roční procento celkové výše úvěru.“

Smyslem RPSN je lépe informovat o celkových nákladech spotřebitelského úvěru. Na rozdíl od úrokové sazby počítá RPSN také s poplatky (za posouzení, uzavření, vedení účtu...) a platbami (provize, pojištění nebo záruka). Umožňuje tak smysluplnější a jednodušší porovnání finančních služeb na trhu. (Česká národní banka, 2021b) Vzhledem k tomu, že RPSN je ukotveno ve výše uvedené směrnici, umožňuje tak porovnat i nabídky finančních služeb napříč trhem v celé EU.

Pro správný výpočet je nutné poukázat na znaky z definice a správně je aplikovat. Prvním znakem jsou celkové náklady úvěru, jež nám vymezuje § 3 odst. 2 písm. d) zákona č. 257/2016 ZSÚ. Podle tohoto ustanovení jsou „celkovými náklady spotřebitelského úvěru veškeré náklady včetně úroků, provizí, daní, poplatků nebo jiných obdobných peněžitých plnění a veškerých dalších plateb, které spotřebitel musí zaplatit v souvislosti se spotřebitelským úvěrem a které jsou poskytovateli známy, s výjimkou nákladů na notáře.“ Druhým znakem z definice je celková výše úvěru. § 3 odst. 2 písm. e) nám stanovuje, že celkovou výší spotřebitelského úvěru je „souhrn všech částek, jež jsou dány spotřebiteli k dispozici.“ (Dále je pro výpočet nutné sjednotit časové intervaly – rok má 365 dní, 52 týdnů, 12 měsíců. Za měsíc se ve výpočtu RPSN bere 30,4166 dní (365/12). Výsledné RPSN se dále zaokrouhuje na jedno desetinné místo (Nedelková, 2015).

Vzorec pro výpočet RPSN, který uvádí příloha č. 1 zákona č. 257/2016 ZSÚ:

$$\sum_{k=1}^m C_k(1+x)^{-t_k} = \sum_{l=1}^{m'} D_l(1+x)^{-s_l}$$

- $X$  je RPSN,
- $m$  je číslo posledního čerpání,
- $k$  je číslo čerpání,
- $C_k$  je částka čerpání  $k$ ,
- $t_k$  je interval vyjádřený v letech a zlomcích roku mezi datem prvního čerpání a datem každého následného čerpání,  $t_1 = 0$ ,
- $m'$  je číslo poslední splátky jistiny nebo nákladů,

- $I$  je číslo splátky jistiny nebo nákladů (v aktuální verzi 6 zákona je v příloze místo písmene „I“ chybně zadáno číslo 1),  
 $D_i$  je výše splátky jistiny nebo nákladů,  
 $s_i$  je interval vyjádřený v letech mezi datem prvního čerpání a datem každé splátky jistiny nebo nákladů.

Pro účel práce je nutné uvést teoretický základ pro výpočet RPSN, jelikož se této problematice věnuji v jednom z praktických příkladů, kde instituce kalkulovala tuto sazbu špatně, což způsobilo, že uváděné RPSN bylo o více než polovinu nižší, než jak tomu bylo ve skutečnosti.

## **4 Nekalé obchodní praktiky v oblasti finančních služeb**

Pod pojmem nekalé obchodní praktiky se skrývají dva způsoby jednání podnikatelů vůči spotřebitelům. Jde buďto o klamavé konání, nebo o klamavé opomenutí. V praxi může být takovou nekalou praktikou určité obchodní sdělení – reklama nebo například propagace, stejně tak jí může být jednání při uzavření smlouvy, ať už před uskutečněním (ve smluvních podmínkách) nebo v průběhu plnění (Vítová, Etlíková, 2017, s. 1).

*„Nekalost spočívá v jednání v rozporu s požadavky náležité profesionální péče, tak že ovlivňuje spotřebitele podstatným způsobem natolik, že spotřebitel učiní své rozhodnutí jinak, než jak by ho byl býval učinil nebýt tohoto nekalého jednání.“* (Vítová, Etlíková, 2017, s. 1)

Základním kamenem regulace nekalých obchodních praktik je transpozice a implementace evropských směrnic do našeho právního řádu. Směrnicí o nekalých obchodních praktikách se přechází k maximální harmonizaci. Maximální harmonizace znamená, že každý členský stát musí směrnici zavést do svého právního řádu v úplném znění – směrnice nesmí být implementována v mírnější ani přísnější formě, stejně tak nelze vynechat některá z ustanovení. Ustanovení o nekalých obchodních praktikách tedy platí ve všech členských státech stejně. (Vítová, Etlíková, 2017, s. 2)

### **4.1 Generální klauzule**

Generální klauzule je tedy zakotvena ve směrnici o nekalých obchodních praktikách, konkrétně v článku 5. Další úpravu přináší § 4 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (dále jen „ZOS“). Vymezuje nekalé obchodní praktiky z obecného hlediska a je velice flexibilní – pružně reaguje na inovace rušitelů, co se nových praktik týče. Na posouzení těchto praktik se pak aplikuje test nekalosti, ve kterém se zkoumá naplnění znaků uvedených v ustanoveních § 5 až § 5b ZOS, které přiblížím v dalších podkapitolách. (Vítová, Etlíková, 2017, s. 10)

## 4.2 Klamavá konání

Klamavá konání vymezuje § 5 ZOS. Konání je nekalé, obsahuje-li nesprávnou a nepravdivou informaci, která může vést spotřebitele k rozhodnutí ke koupi, kterou by jinak neučinil. Nekalým konáním je také poskytnutí informací, které sice nemusí být nepravdivé, ale mohou uvádět spotřebitele v omyl a opět vést spotřebitele k rozhodnutí ke koupi, kterou by za jiných okolností neučinil. Příkladný výčet informací, jež mohou uvést spotřebitele v omyl přináší § 2 odst. 2 písm. a) až g). Poslední odstavec § 2 se zabývá klamavou praktikou, kdy je spotřebitel při koupi ovlivněn záměnou produktu či služby na základě rozlišovacích znaků (Vítová, Etlíková, 2017, s. 21)

## 4.3 Klamavá opomenutí

Co se klamavých opomenutí týče, je praktika klamavá, opomene-li prodávající uvést podstatné informace, které mohou opět vést spotřebitele k rozhodnutí ke koupi, kterou by jinak neučinil. Klamavým opomenutím může být také záměrné zatajení či nesrozumitelné nebo nejednoznačné podání informací. § 5a odst. 3 ZOS nabízí výčet podstatných informací, které musí být podány srozumitelně, nevyplývají-li ze souvislostí. Další takové informace, jež se týkají například informačních sdělení či reklam, můžeme nalézt také v zákoně o regulaci reklamy, zákoně o cenách či v občanském zákoníku (Vítová, Etlíková, 2017, s. 27).

## 4.4 Agresivní obchodní praktiky

Agresivní praktikou rozumíme jednání prodávajícího, které může zhoršit svobodu volby či postavení spotřebitele. Proávající tedy ovlivňuje spotřebitele prostřednictvím donucujících prostředků – obtěžováním, fyzickou silou či nepatřičným ovlivňováním. V § 5b odst. 2 ZOS je výčet, podle kterého posuzujeme takové jednání (Vítová, Etlíková, 2017, s. 31).

Zde je nutné zmínit způsob prokazování výše vyjmenovaných jednání, který je upraven v navazujícím ustanovení. Jedná se o obrácení důkazního břemene, o kterém se zmiňuji v kapitole Prostředky ochrany spotřebitele.

## 4.5 Blacklist klamavých obchodních praktik

Takzvaný blacklist klamavých obchodních praktik nalezneme v příloze č. 1 ZOS. Zákonodárci zde vytvořili výčet 22 nejčastějších praktik, které se objevovaly v praxi, a tyto praktiky jsou tedy nekalé za všech okolností. Příloha č. 1 nerozlišuje mezi klamavým konáním a klamavým opomenutím, nalezneme tu tedy obojí. Ve výčtu se tak například vyskytuje ustanovení *zakazující „neoprávněné používání značky jakosti nebo jiného obdobného označení“* (Příloha č. 1, bod 2) nebo ustanovení zakazující

*„uvádět jako přednost nabídky práva, která vyplývají spotřebiteli přímo ze zákona,“*  
(Příloha č. 1, bod 9).

Jelikož prodávající jsou ve vymýšlení nekalých praktik inovativní, může se zdát, že takový seznam zakázaných praktik je neaktuální, a tedy zbytečný. Avšak účelem těchto ustanovení je stanovovat pomyslnou hranici mezi tím, co je a co není nekalé, a rovněž slouží jako mustry pro posuzování analogických nekalých praktik (Vítová, Etlíková, 2017, s. 36-56).

V příloze č. 2 jsou pak vymezeny zakázané agresivní obchodní praktiky. Jelikož se tyto praktiky objevují častěji až v poslední době, nejsou zatím konkrétní body tohoto blacklistu dostatečně zmapovány, a rozhodování tak do té doby bude spočívat v rozhodovací praxi vnitrostátních soudů členských států (Vítová, Etlíková, 2017, s. 56).

## **4.6 Test nekalosti**

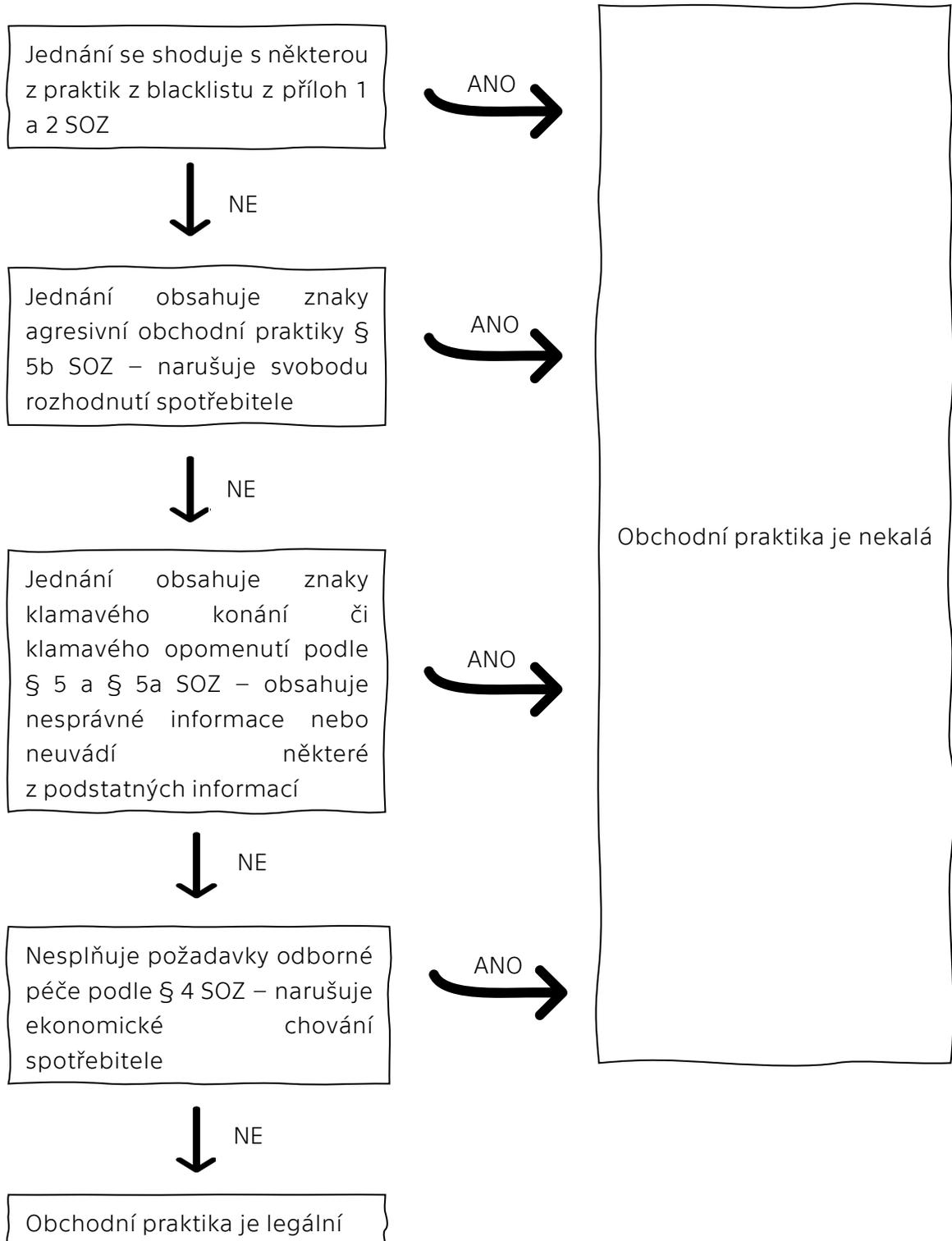
Na základě rozboru klamavých obchodních technik uvedených výše můžeme aplikovat na problematiku jednoduchý test nekalosti. V testu se posuzují jednání prodávajících, která jsou jednak v rozporu s odbornou péčí a jednak narušují, nebo mohou narušovat, přirozené chování spotřebitele, co se rozhodnutí o koupi týče (Vítová, Etlíková, 2017, s. 5-9).

Jak jsem již zmínil v předchozí podkapitole, prodávající jsou velmi inovativní v objevování nových nekalých praktik. Takovou novou nekalou praktikou je například účtování vyšších sazeb za poštovné, jak uvádí ve své publikaci docentka Vítová. V tomto případě se poskytovaný produkt tváří výrazně levněji než konkurence, avšak poštovné naopak přichází s ohromnou přirážkou, čímž se dopouští protiprávního jednání (§ 3 odst. 2 ZOS).

Jakýmsi výstupem, užitečným shrnutím a zároveň konkrétním nástrojem (byť jednoduchým) z této kapitoly je test nekalosti obchodních praktik, kde posuzujeme jednání prodávajících podle toho, jestli naplňují některé skutkové podstaty, jak jsem již přiblížil výše (Vítová, Etlíková, 2017, s. 5-9).

## 4.6.1 Test nekalosti

Schéma 1: Test nekalosti



Zdroj: Vlastní zpracování dle údajů z publikace docentky Vítové (2017, s. 8)

## 5 Prostředky ochrany spotřebitele

V ideálním konkurenčním prostředí, kde prodávající a kupující sdílí stejnou obchodní pozici, by byla rozhodnutí činěna ze svobodné vůle a bez jakéhokoliv nátlaku či zájmu získat výhodné postavení. Avšak ideální konkurenční prostředí se vyskytuje pouze na papíře, a proto je v běžné praxi nezbytné nějak vyrovnat nerovnost mezi spotřebitelem a prodávajícím (Dufková, 2021, s. 32; Tomančáková, 2008, s. 9).

Nerovnost pozic na trhu spočívá ve znevýhodnění spotřebitele. Takovým znevýhodněním může být neschopnost uzavřít obchod na základě dobrovolného rozhodnutí. Ke znevýhodnění pak samozřejmě přispívá nedostatek informací o produktu, službě či poskytovateli. Stejně negativně působí i mylné informace a reklama. Tyto faktory pak narušují svobodné rozhodnutí spotřebitele při výběru produktu či služby (Selucká, 2010, s. 513; Tomančáková, 2008, s. 9).

Lze obecně říci, že cílem práva na ochranu spotřebitele je odstranění nerovnosti mezi spotřebitelem a poskytovatelem na trhu. Prostředek pro dosažení onoho cíle představuje odkrytí nezbytných informací. Specifickým cílem je pak zajištění, aby spotřebitel dostal maximum informací o produktu či službě, a mohl se svobodně rozhodnout dle svého nejlepšího úsudku (Tomančáková, 2008, s. 9).

V této kapitole představím prostředky ochrany spotřebitele a okomentuji právní úpravy ochrany spotřebitele včetně úpravy na úrovni EU. Také se zde věnuji prostředkům ochrany spotřebitele.

### 5.1 Ochrana slabší strany

Ochranu spotřebitele upravuje také mnoho ustanovení, která nejsou přímo určena spotřebiteli, respektive nejsou výhradně určena spotřebiteli. Souhrnně lze tato ustanovení nazývat jako ochrana slabší strany (Pokorná et al., 2017, s. 100).

Za důležité ustanovení, ze kterého vychází ochrana slabší strany, lze považovat § 433 obč. zák., které zakazuje zneužívání profesionálního postavení podnikatele vůči slabší straně. Rovněž se toto ustanovení nezabývá otázkou, zda je slabší stranou fyzická či právnická osoba, tj. vztahuje se potenciálně i na podnikatele (Pokorná et al., 2017, s. 100).

Ustanovení § 433 odst. 1 obč. zák. nám tak poskytuje výklad o nedovoleném jednání ze strany podnikatele, když „vystupuje vůči dalším osobám v hospodářském styku, nesmí svou kvalitu odborníka ani své hospodářské postavení zneužít k vytváření nebo k využití závislosti slabší strany a k dosažení zřejmé a nedůvodné nerovnováhy ve vzájemných právech a povinnostech stran.“ Navazující odstavec nám dále vymezuje, kdo vystupuje jako slabší strana. Slabší stranou je tak v případě tohoto ustanovení

každá „osoba, která vůči podnikateli v hospodářském styku vystupuje mimo souvislost s vlastním podnikáním.

## **5.2 Veřejnoprávní úprava ochrany spotřebitele**

V oblasti veřejného práva je ochrana spotřebitele zakotvena především v zákoně č. 634/1992 ZOS o ochraně spotřebitele implementace směrnic Evropského parlamentu a Rady. Zejména pro účel této práce je vhodné uvést směrnici 2005/29/ES, která vymezuje nekalé obchodní praktiky vůči spotřebitelům. Dále se do zákona o ochraně spotřebitele promítly například směrnice Rady 84/450/EHS, která se týká klamavé a srovnávací reklamy, nebo směrnice Evropského parlamentu a Rady o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku (Hulmák, 2014, s. 2293-2298).

Zákon o ochraně spotřebitele konkrétně vymezuje zakázané obchodní praktiky, jejichž detailní výčet můžeme nalézt v příloze zákona, zakazuje diskriminaci spotřebitele, uvádí dozorní orgány dohlížející na dodržování stanovených podmínek podnikání, závěrem upravuje postavení sdružení založených k ochraně spotřebitele a jejich oprávnění (Hulmák, 2014, s. 2293-2298).

Ochrana spotřebitele je promítnuta také v některých dalších zákonech. Relevantní pro ochranu spotřebitele na finančním trhu je zmínit zákon č. 143/2001 Sb., o ochraně hospodářské soutěže (dále jen „ZOHS“), kde se spotřebitele týká především ustanovení § 10 ZOHS o zneužívání dominantního postavení na trhu vůči spotřebitelům a jiným soutěžitelům (Hulmák, 2014, s. 2293-2298).

## **5.3 Soukromoprávní úprava ochrany spotřebitele**

Soukromoprávní ochrana spotřebitele vychází především z § 1810 obč. zák. a následujících ustanovení, tedy z ustanovení o závazcích ze smluv uzavíraných se spotřebitelem. Na spotřebitele je tu nahlíženo zpravidla jako slabší smluvní stranu a podnikatele máme pochopitelně vnímat jako zvýhodněnou stranu, co se zkušeností a znalostí týče, jak jsem již zmínil výše (Hulmák, 2014, s. 2293-2298).

Účelem spotřebitelského práva je tedy odstranění nerovnováhy mezi smluvními stranami, samozřejmě ve prospěch spotřebitele. Zvýhodnění spotřebitele na trhu, respektive odstranění oné nerovnosti, se snaží spotřebitelské právo docílit především regulací a zákazy různých smluvních ujednání, která představují nejčastější výskyt nekalých podmínek ve spotřebitelských smlouvách (Hulmák, 2014, s. 2293-2298).

Rozdíl mezi soukromoprávní a veřejnoprávní úpravou spočívá v prostředcích dosažení jinak stejného cíle.

- Veřejnoprávní úprava ochrany spotřebitele dosahuje cíle prostřednictvím administrativních nástrojů, tj. nástrojů veřejného práva, pod kterými si lze

představit například úpravu přestupkové odpovědnosti vyplývajících z určitých protiprávních smluvních ujednání (Hulmák, 2014, s. 2293-2298).

- Soukromoprávní úprava se snaží dosáhnout cíle prostřednictvím omezení smluvní autonomie stran. Soukromé právo se sice zakládá na smluvní autonomii, avšak je-li jednou ze stran spotřebitel, pak musí být smluvní vztahy mezi spotřebitelem a podnikatelem regulovány a držet se zákonných ustanovení, která zvýhodňují pozici spotřebitele (Hulmák, 2014, s. 2293-2298).

## 5.4 Obrácení důkazního břemene

Dalším zajímavým, a především důležitým, prostředkem ochrany spotřebitele je obrácení důkazního břemene. Lze předpokládat, že průměrní spotřebitelé nejsou nikterak výjimečně zběhlí v právu, a proto naše regulace ustanovuje (v § 2989 odst. 2 obč. zák.), že „*uplatní-li spotřebitel právo, aby se rušitel zdržel nekalé soutěže nebo aby odstranil závadný stav a jde-li o některý případ stanovený v § 2976 až 2981 nebo v § 2987, musí rušitel prokázat, že se nekalé soutěže nedopustil. Uplatní-li spotřebitel právo na náhradu škody, musí rušitel prokázat, že škoda nebyla způsobena nekalou soutěží*“ (Pokorná et al., 2017, s. 148).

Takové postavení dává spotřebiteli značnou procesní výhodu. Ve sporech, kde je spotřebitel žalobcem, platí, že je na žalovaném, aby dokázal, že se nekalosoutěžního jednání nedopustil. Spotřebitel tak nemusí vůbec nic dokazovat.

Aktuální občanský zákoník uvádí výčet nekalosoutěžních praktik, na které se obrácení důkazního břemene vztahuje. Jsme však zřejmě svědky opomenutí zákonodárce, neboť ve výčtu chybí jedna z typických nekalosoutěžních praktik vymezena § 2986 obč. zák., a tou je dotěrné obtěžování. Není žádný vysvětlitelný opodstatněný důvod, proč by měla být tato praktika vynechána (Pokorná et al., 2017, s. 149).

## 5.5 Neplatnost spotřebitelských smluv

Neplatnost smluv pro nás představuje jednu z možností reagovat na vzniklé problémy spojené s nekalými obchodními praktikami. Jak jsem v předešlých kapitolách psal, ochrana spotřebitele na úrovni EU je maximálně harmonizována prostřednictvím evropských směrnic. Avšak, co Evropská unie nechává na členských státech, je přijetí adekvátního systému k zajištění řešení sporů v této oblasti. A právě neplatnost spotřebitelských smluv je jedna z reakcí soukromoprávní ochrany spotřebitele v boji s nekalými obchodními praktikami (Vítová, Etlíková, 2017, s. 66).

Co se hlavního tématu – tedy ochrany spotřebitele na finančních trzích – týče, zaměřím se především na neplatnost smluv v této oblasti. Samozřejmě pro úplnost uvedu také základní důvody pro neplatnost smluv (Vítová, Etlíková, 2017, s. 66).

### **5.5.1 Zdánlivé právní ujednání**

V první řadě je určitě nutné uvést zdánlivost právního ujednání v důsledku absence projevu vůle smlouvu uzavřít. Zdánlivé právní jednání nezvykle stručně upravuje § 551 obč. zák. a následující. Zmíněný paragraf tedy reaguje na situaci, kdy se například spotřebitel rozhodne smlouvu s prodávajícím neuzavřít, tj. neprojevuje vůli smlouvu zavřít, avšak prodávající takovou smlouvu prezentuje jako uzavřenou a platnou (např. pokud prodávající sám podepíše smlouvu i ze strany zákazníka) (Vítová, Etlíková, 2017, s. 66-67).

Rovněž si lze představit situaci, kdy prodávající v rámci agresivní obchodní praktiky nutí spotřebitele k právnímu jednání za užití výhružek, či dokonce fyzického násilí. V takovém případě spotřebitel evidentně vůli jednat neprojevuje. A stejně jako v prvním případě (s falešným podpisem) se takové právní jednání považuje za zdánlivé (Vítová, Etlíková, 2017, s. 67).

### **5.5.2 Rozpor s dobrými mravy nebo veřejným pořádkem**

Absence souladu s dobrými mravy, veřejným pořádkem a zákonem) právního jednání může způsobit neplatnost takového právního jednání. Dle § 574 obč. zák. se na právní jednání nahlíží spíše jako na platné než jako na neplatné. Toto ustanovení tak odráží princip autonomie vůle smluvních stran (Vítová, Etlíková, 2017, s. 67-69).

Jakmile nastane situace, že se právní jednání přičí dobrým mravům, veřejnému pořádku nebo zákonu, neznamená to automaticky neplatnost takového právního jednání. Každý jednotlivý případ bude vždy posuzován podle konkrétních okolností. A protože se na právní jednání zásadně nahlíží jako na platná, jak jsem zmínil výše, je na místě spojovat vadná právní jednání s co nejmírnějšími právními následky (Vítová, Etlíková, 2017, s. 67-69).

Pojem dobrých mravů nám vykládá soudní judikatura – sám o sobě v žádném zákoně definován není. Ústavní soud dovodil, že se jedná o „*souhrn etických, obecně zachovávaných a uznávaných zásad, jejichž dodržování je mnohdy dodržováno právními normami tak, aby každé jednání bylo v souladu s obecnými morálními zásadami demokratické společnosti*“<sup>2</sup> (Vítová, Etlíková, 2017, s. 68).

Pro účel této práce lze obecně uzavřít, že pokud se jedná o právní jednání související s nekalými obchodními praktikami, nelze jej považovat automaticky za absolutně neplatné.

---

<sup>2</sup> Ústavní soud, II. ÚS 249/97, 26. 2. 1998

### 5.5.3 Použití bezprávní výhrůžky

Pokud je spotřebitel k právnímu jednání nucen pod hrozbou násilí (nezáleží, jestli duševního nebo fyzického), má možnost namítnout neplatnost právního jednání. Bezprávnou výhrůžkou rozumíme vyhrožování protiprávním jednáním v takové určité míře, kdy spotřebitel pocituje citelnou hrozbu (Vítová, Etlíková, 2017, s. 69-70).

Na rozdíl od zdánlivého ujednání je zde výstupem pouze relativní neplatnost. To znamená, že se rozhodnutí o zneplatnění nechává čistě na spotřebiteli, jakožto na dotčené osobě. § 587 odst. 2 obč. zák. nám dále upřesňuje, že způsobí-li prodávající spotřebiteli takovým jednáním (hrozbou, lstí...) nějakou újmu, je samozřejmě povinen tuto újmu nahradit. A opět je třeba mít na paměti, že ve sporu spotřebitele s podnikatelem se uplatňuje obrácení důkazního břemene (Vítová, Etlíková, 2017, s. 69-70).

### 5.5.4 Lichva

Zejména pro toto téma je důležitá neplatnost smlouvy z důvodu naplnění znaků lichvy. § 1796 obč. zák. ustanovuje, že smlouva je neplatná, pokud prodávající „*při jejímž uzavírání někdo zneužije tísně, nezkušenosti, rozumové slabosti, rozrušení nebo lehkomyšlnosti druhé strany a dá sobě nebo jinému slíbit či poskytnout plnění, jehož majetková hodnota je k vzájemnému plnění v hrubém nepoměru*“ (Vítová, Etlíková, 2017, s. 71).

Opět zde narážíme na problematiku principu autonomie vůle smluvních stran, kterou jsem již přiblížil výše. Je tedy patrné, že v těchto právních vztazích má ochrana spotřebitele vždy větší prioritu než ona autonomie vůle smluvních stran.

Pro neplatnost smlouvy v důsledku lichvy je zapotřebí naplnit dvě základní podmínky, které jsou v příčinné souvislosti (tj. jedna podmiňuje druhou):

- Objektivní – objektivní podmínka spočívá v hrubém nepoměru vzájemných plnění. Lze si představit například hrubý nepoměr plnění prostřednictvím extrémního procentního navýšení vůči původní jistině.
- Subjektivní – subjektivní podmínkou je zneužití tísně, nezkušenosti a dalších faktorů, jež jsou obsaženy v § 1796 obč. zák., který cituji výše. (Vicherek, 2011)

V tuto chvíli je na místě také vysvětlit, v čem spočívají faktory lichvy vyjmenované výše. Takto vykládá subjektivní podmínky profesor Šámal v komentáři k trestnímu zákoníku:

- Nezkušenost – Pod nezkušeností si lze představit například situaci, kdy důvěřivý spotřebitel nezná či nedisponuje dostatečnou znalostí cen a jiných nákupních možností.

- Tíseň – Pod tísní si můžeme představit situaci, kdy se spotřebitel nachází ve svízelné situaci, jejíž náprava není zcela v jeho možnostech. Podle Šámala může jít o situace, kdy je poškozený postižen například hospodářskou nesnází, jež ohrožuje jeho postavení nebo poměry. Rovněž jedná poškozený v tísní, pokud se nachází v tíživé rodinné situaci nebo pokud utrpěl autonehodu, v jejímž důsledku není schopen zbavit se tísně, byť k tomu má prostředky. Je také důležité zmínit, že nehraje roli, zda se do stavu tísně uvedl poškozený sám, či nikoli.
- Lehkomyslnost – Lehkomyslností rozumíme stav, kdy poškozený není schopen vyhodnotit závažnost situace a důsledky svého právního jednání, především pak není schopen zdravě posoudit riziko a dopady slibu plnění.
- Rozumová slabost – Rozumová slabost pak podle Šámala zahrnuje neschopnost rozumných rozhodnutí poškozeného, co se vzájemného plnění týče, a to v důsledku slabomyslnosti, nedostatku intelektových schopností nebo duševní poruchy (Šámal, 2012, s. 2166).

Jelikož se v praktické části (v druhém příkladu) zabývám také rozbořem nálezu finančního arbitra, kde právní jednání vůči poškozený mimo jiné naplňuje obě podmínky pro neplatnost z důvodu lichvy, věnuji lichvě oproti ostatním důvodům více pozornosti.

## **6 Řešení sporů v oblasti finančních služeb**

### **6.1 Řešení sporů svépomocí**

Podle obč. zák. se může spotřebitel v určitých situacích „přiměřeně“ bránit a hájit své právo. Je tak stanoveno v § 14, který umožňuje užít přiměřených způsobů řešení sporů po svém a to výhradně v situacích, kdy by *„zásah veřejné moci přišel pozdě.“* Spotřebitel, který je takto vystaven například nátlaku ze strany podnikatele, může zakročit s použitím prostředků, jevících se dostatečně přiměřených. Takovým přiměřeným prostředkem může být třeba vystrčení ze dveří bytu. Avšak je na místě uvést, že s takovým způsobem obrany se školení prodejci, kteří si za terče svých nabídek vybírají ze skupiny zranitelných spotřebitelů, prakticky nesetkají (Vítová, Etlíková, 2017, s. 80).

### **6.2 Soudní prostředky ochrany podle občanského soudního řádu**

Spotřebitel vystavený nekalobchodnímu jednání podnikatele má nárok na podání návrhu předběžného opatření soudem. Princip tohoto opatření spočívá především v rychlém zamezení protiprávního jednání rušitele. Spotřebitel může využít návrhu předběžného opatření dokonce dříve, než je zahájeno řízení. Rychlost tohoto opatření vysvětluje fakt, že se neprovádí dokazování ani výslech účastníků. Cílem je co nejdříve zamezit zásahu (i hrozícímu zásahu) rušitele do práv spotřebitele (Pokorná *et al.*, 2017, s. 212-213).

## **6.3 Soudní prostředky ochrany podle občanského zákoníku**

Občanský zákoník nám přináší několik zajímavých prostředků ochrany. Ustanovení § 2989 odst. 1 obč. zák. nám stanovuje, že práva, aby se rušitel zdržel nekalé soutěže nebo aby odstranil závadný stav, se nyní může domáhat také právnická osoba oprávněná hájit zájmy soutěžitelů nebo zákazníků – spotřebitelů. Takové právnické osoby se pak mohou domáhat „jen“ toho,

- aby se rušitel zdržel nekalé soutěže,
- aby odstranil závadný stav.

Oproti tomu každá osoba, která byla přímo dotčena tímto nekalosoutěžním jednáním má navíc nárok:

- požadovat přiměřené zadostiučinění,
- na náhradu škody,
- na vydání bezdůvodného obohacení (Pokorná *et al.*, 2017, s. 214-216).

### **6.3.1 Právnické osoby oprávněné hájit zájmy spotřebitele podle občanského zákoníku**

Jak jsem již v předchozí podkapitole uvedl, zákon vymezuje právnické osoby oprávněné hájit spotřebitele. Takto oprávněné právnické osoby však hájí zákazníky (i spotřebitele) před nekalosoutěžním jednáním nikoli jako jednotlivce, ale jako celek – všechny zákazníky (i spotřebitele). Takto se k právnickým osobám oprávněným hájit zájmy spotřebitelů vyjadřuje obč. zák. Tyto osoby upravuje také zákon o ochraně spotřebitele a jsou uvedeny v následující podkapitole včetně výčtu některých z nich (Pokorná *et al.*, 2017, s. 150).

## **6.4 Právnické osoby oprávněné hájit zájmy spotřebitele podle zákona o ochraně spotřebitele**

Na rozdíl od vymezení podle obč. zák., se takto oprávněné právnické osoby, podle ZOS, zabývají pouze spotřebiteli – nikoli zákazníky (Pokorná *et al.*, 2017, s. 154). Subjekt, který podle § 25 odst. 2 ZOS, může zahájit řízení o zdržení se protiprávního jednání (nebo se jej účastnit), může být;

- a) „sdružení nebo profesní organizace, jež mají oprávněný zájem na ochraně spotřebitele“
- b) „subjekt uvedený v seznamu osob oprávněných k podání žalob na zdržení se protiprávního jednání v oblasti ochrany práv spotřebitelů, aniž je dotčeno právo soudu přezkoumat, zda návrh na zahájení řízení byl podán oprávněným subjektem“ (převzaté ustanovení bylo zredukováno, pozn. aut.)

Seznam těchto osob je veřejně dostupný v Úředním věstníku Evropské unie. Za Českou republiku se do seznamu mohou v případě zájmu dostat právnické osoby (sdružení) splňující několik nutných podmínek (Pokorná *et al.*, 2017, s. 154-155), které udává §25 odst. 4 ZOS;

1. sdružení bylo založeno v souladu s právním řádem České republiky,
2. aktivně působí v oblasti ochrany spotřebitelů po dobu alespoň dvou let,
3. je nezávislé a neziskové,
4. má vypořádány veškeré finanční závazky k České republice.

Považuji za relevantní uvést některé ze seznamu oprávněných osob (za Českou republiku):

- Sdružení českých spotřebitelů, z.ú.  
Poskytuje poradenství v celém rozsahu trhu – včetně finančních služeb – a to jak v České republice, tak i v EU. Zabývá se také průzkumy a šetřeními mezi spotřebiteli. Přípravují projekty (dotované státním rozpočtem), kde se mimo jiné soustředí na zvyšování finanční gramotnosti populace a na vzdělávací akce v oblasti ochrany spotřebitele (SČS, 2021).
- dTest, o.p.s.  
Je jednou z nejznámějších obecně prospěšných organizací u nás. Prostřednictvím časopisu poskytuje objektivní testování produktů a služeb, obvykle na základě podnětů spotřebitelů. Ačkoli se může zdát, že se nezabývá finančními službami v tom duchu, aby byla přínosem pro tuto práci, opak je pravdou. Mnohé články vnáší světlo do možností a pravomocí spotřebitelů a zabývají se také aktualitami v ochraně spotřebitele proti protiprávním praktikám různých podnikatelů a institucí (dTest, 2021).
- Studentská právní poradna  
Pod dozorem pedagogů poskytují studenti Právnické fakulty University Palackého v Olomouci poradenské služby spotřebitelům v nesnázích, a to především těm, kteří si nemohou dovolit advokáta či jiného zástupce. Kromě

spotřebitelského práva řeší i další z oblasti občanských práv (Univerzita Palackého v Olomouci, 2020).

## **7 Mimosoudní řešení sporů v oblasti finančních služeb prostřednictvím finančního arbitra**

Finanční arbitr představuje rychlý a efektivní prostředek vyřizování sporů spotřebitelů a finančních institucí. Existence finančního arbitra je zakotvena v směrnici Evropského parlamentu a Rady 2015/2366 o platebních službách na vnitřním trhu. Konkrétně článek 102 vymezuje ustanovení, kdy „Členské státy zajistí, ...aby za využití stávajících příslušných orgánů byly zavedeny přiměřené, nezávislé, nestranné, transparentní a účinné postupy pro alternativní řešení sporů za účelem mimosoudního urovnání sporů mezi uživateli platebních služeb a poskytovateli platebních služeb“ (převzaté ustanovení bylo zredukováno, pozn. aut.). Důvodem nutnosti existence takového orgánu je především odrazující finanční nákladnost a zdlouhavost soudních řízení (Vlasák, Kadečka, 2006, s. 161; Wachtlová, Slanina, 2011, s. 230).

Úpravu finančního arbitra na našem území představuje zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi (dále jen „ZFA“). Ten disponuje pravomocí rozhodovat ve sporech, které jsou vymezeny v § 1. V současnosti tedy konkrétně ve sporech mezi spotřebitelem a finanční institucí či jiným podnikatelem, a to ve specifických oblastech finančních služeb. Takovou specifickou oblastí je podle § 1 oblast:

- platebních služeb,
- elektronických peněz,
- spotřebitelského úvěru nebo jiného úvěru, zápůjčky, či obdobné finanční služby,
- kolektivního investování,
- životního pojištění,
- směnářenské činnosti,
- stavebního spoření,
- investičních služeb,
- jiných než platebních účtů,
- vkladů.

Jedná se tedy o nezávislý a nestranný státní orgán zabývající se řešením sporů v oblasti finančních služeb mezi spotřebiteli a finančními institucemi mimosoudní cestou. Je volen Poslaneckou sněmovnou na funkční období pěti let. Odvolán může být z důvodu ztráty způsobilosti nebo pokud závažně či opakovaně porušuje své

povinnosti. Co se odpovědnosti týče, za způsobenou škodu při výkonu samozřejmě zodpovídá stát (Zákon č. 229/2002 ZFA)

## 7.1 Řízení před finančním arbitrem

Začnu nejprve stručnou statistikou, kterou nabízí výroční zpráva (2019) o činnosti finančního arbitra. Z tabulky č. 1 můžeme vidět počet zahájených řízení do června roku 2020. Z tabulky lze vypožorovat, že v roce 2013 a 2016 se počet zahájení prudce zvýšil. V roce 2013 je skok způsoben rozšířením působnosti o oblast životního pojištění a směnářenské činnosti (Nedelková, 2013, 2016, 2019).

V roce 2016 je skok způsoben rozšířením oprávnění řešit spory i v jiných oblastech souvisejících se spotřebitelskými úvěry – zápůjčky a další finanční služby a rovněž získal oprávnění řešit stavební spoření investiční služby (Nedelková, 2016).

Mimo 698 zahájení z roku 2013 obdržel finanční arbitr také 93 tisíc návrhů ohledně poplatku za vedení úvěrového účtu (Nedelková, 2013).

Tabulka 1.a: Počet zahájení

Rok	Počet zahájení
2003	66
2004	128
2005	160
2006	77
2007	92
2008	99
2009	84
2010	134
2011	163
2012	210
2013	698
2014	612
2015	964
2016	1948
2017	1344
2018	1401
2019	1178
2020	590

Zdroj: Vlastní zpracování, data dostupná z výroční zprávy finančního arbitra (Nedelková, 2019)

Tabulka 1.b: Oblast

Oblast	Počet
Životní pojištění	246
Stavební spoření	49
Spotřebitelský úvěr	664
Platební služby	141
Kolektivní investování	3
Retailová investice	50
Směnářská činnost	17
Ostatní	8

Zdroj: Vlastní zpracování, data dostupná z výroční zprávy finančního arbitra (Nedelková, 2019)

Výroční zpráva také uvádí, že v roce 2019 bylo zahájeno nejvíce řízení v oblasti spotřebitelských úvěrů. Celkově se tak v roce 2019 zahájilo 1178 řízení. Tabulka však ukazuje jen řízení, která začala v roce 2019 – připočetli-li bychom řízení, která začala dříve a v roce 2019 probíhala nebo ještě probíhají, pak můžeme zjistit, že celkem probíhalo přes tři tisíce řízení (Nedelková, 2019).

### **7.1.1 Zahájení řízení před finančním arbitrem**

V první řadě je nutné říct, že řízení je možné zahájit jen na návrh klienta finanční instituce. Další podmínkou pro zahájení je také přípustnost. Z § 9 ZFA tak zjišťujeme, za jakých podmínek je návrh přípustný, respektive nepřípustný. Návrh je nepřípustný, pokud předmět sporu nenáleží do působnosti finančního arbitra nebo pokud v předmětu sporu již rozhodl soud (nebo arbitr, případně tak bylo rozhodnuto v rozhodčím řízení) nebo pokud ve věci probíhá stále řízení zmíněnými institucemi (Vlasák, Kadečka, 2006, s. 161).

V případě, že je návrh věcně přípustný, musí obsahovat náležitosti, které udává § 10 ZFA. Pokud by návrh měl nedostatky, uvědomí arbitr navrhovatele o vadnosti a nutnosti nápravy ve lhůtě 15 dnů (tato lhůta může být opakovaně prodloužena). Návrh musí podle zmíněného paragrafu obsahovat:

- a) označení účastníků řízení,
- b) doklad o tom, že instituce byla neúspěšně vyzvána k nápravě,
- c) úplné a srozumitelné vyličení rozhodných skutečností,
- d) důkazní prostředky nebo označení důkazů,
- e) označení, čeho se navrhovatel domáhá,
- f) prohlášení, že navrhovatel nepodal v téže věci žalobu k soudu nebo k rozhodčímu soudu anebo rozhodci a že neuzavřel s institucí dohodu o mimosoudním vyrovnaní a je si vědom závaznosti nálezu,
- g) plnou moc, je-li navrhovatel zastoupen na základě plné moci,
- h) datum a podpis navrhovatele.

Z výčtu je třeba osvětlit jen dva body, a to bod b) a g). Podle bodu b) musí spotřebitel v návrhu uvést doklad o neúspěšném vyzvání instituce k nápravě. Tím rozumíme nutnost předložení dokladu o pokusu o reklamaci u instituce. Pakliže je podle bodu g) navrhovatelem některá z právnických osob oprávněných hájit zájmy spotřebitele, musí návrh obsahovat prohlášení, že je oprávněna za spotřebitele jednat (Vlasák, Kadečka, 2006, s. 161).

Po předložení přípustného návrhu je řízení považováno za zahájené. Finanční instituce je pak arbitrem vyzvána k vyjádření k návrhu ve lhůtě 15 dnů (Vlasák, Kadečka, 2006, s. 161).

### **7.1.2 Zásady řízení**

Hlavními zásadami řízení u finančního arbitra jsou zásady nestrannosti, spravedlnosti a rychlosti. Rozhodovat musí „*podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nestranně, spravedlivě a bez průtahů a pouze na základě skutečností zjištěných v souladu s tímto zákonem a zvláštními právními předpisy*“ (§ 12 odst. 1 zákona č. 229/2002 ZFA) Další ze zásad je zásada písemnosti modifikovaná zásadou ústnosti. Tím se rozumí, že řízení

zpravidla neprobíhá ústně, nepožádá-li o to výslovně sám navrhovatel ve svém návrhu. Jednání může probíhat ústně samozřejmě také nařízením arbitra. Arbitr dále podle zásady vyhledávací aktivně opatřuje důkazy na základě skutkového stavu sporu, ověřuje důvodné pochybnosti stavu věci a kompletuje skutkovou stránku věci, aby mohla být řádně posouzena. Poslední z podstatných zásad je stručná zásada bezúplatnosti, která nám říká, že řízení před finančním arbitrem se nezpouplatňuje (Vlasák, Kadečka, 2006, s. 161).

### **7.1.3 Průběh řízení**

Průběh řízení začíná pochopitelně návrhem na zahájení řízení, dále pokračuje oznámením o zahájení a výzvě finanční instituce k vyjádření, vyjádřením oné instituce a vydáním nálezu. Takový průběh bývá rozšířen ještě o námitky proti nálezu a vyjádření k námitkám. Avšak pokud instituce spor prohraje, obvykle se obrátí se sporem na soud. (Vlasák, Kadečka, 2006, s. 161).

Řízení před finančním arbitrem může skončit jeho zastavením. Po zahájení řízení může arbitr řízení zastavit, a to především pokud navrhovatel neposkytl potřebnou součinnost po tom, co byl vyzván nebo pokud vzal navrhovatel svůj návrh zpět. Dalším důvodem pro zastavení řízení je nepřípustnost podle § 9 ZFA, kterou zmiňuji výše. Znamená to tedy, že pokud navrhovatel například souběžně s řízením před arbitrem podá žalobu k soudu (čímž vzniká tzv. překážka litispendence<sup>3</sup>), arbitr řízení zastaví (Vlasák, Kadečka, 2006, s. 161).

Pokud byl návrh přípustný a řízení nebylo zastaveno, rozhodne arbitr ve věci prostřednictvím nálezu (obvykle do 30 dnů). Poté nález v písemné formě doručí účastníkům. Důležité je, aby nález obsahoval tři (pro nás) hlavní náležitosti – výrok, odůvodnění a poučení o námitkách. O dalších náležitostech pojednává správní řád, avšak pro svou formalitu pro nás nejsou podstatné. Podstatné je pro nás, že pokud je navrhovateli vyhověno (i částečně vyhověno), pak zákon stanovuje instituci povinnost zaplatit sankci. Sankce se stanovuje ve výši 10 % z částky, která je předmětem sporu, nicméně instituce je povinna zaplatit nejméně 15 000 Kč, pokud 10 % z částky představuje méně. Pokud však řízení dospěje ke smíru, o což arbitr usiluje především, pak instituci sankce nehrozí. Z uvedeného je tedy patrné, že sankce v tomto případě má motivovat instituci ke smíru, a má tedy jak preventivní, tak sankční charakter (Vlasák, Kadečka, 2006, s. 161).

Závěrem k řízení před arbitrem už zbývá jen přiblížit vykonatelnost a právní moc. § 17 ZFA stanovuje, že konečný „*nález, který již nelze napadnout námitkami, je v právní moci.*“ Zároveň „*je soudně vykonatelný, jakmile uplyne lhůta k plnění.*“ Pokud však v nálezu není lhůta stanovena, pak je nález „*vykonatelný, jakmile nabyl právní moci.*“

---

<sup>3</sup> Překážka litispendence – nelze zahájit řízení, pokud se v téže věci vede jiné řízení.

## 7.2 Srovnání: Finanční arbitr vs. soud

Pro účely práce považuji také za vhodné uvést, v čem se řízení před finančním arbitrem liší od soudního řízení. Řízení před finančním arbitrem se odlišuje především charakterem jeho hlavní činnosti. Odlišnosti lze spatřit například:

- v principu rovnosti účastníků řízení – rovnost je porušena, jelikož finanční instituce nemůže zahájit řízení,
- v podpoře navrhovatele – navrhovatel je poučován a je mu poskytována pomoc již při podání návrhu (také pro připomenutí, celý proces řízení před finančním arbitrem je nezpлатněný),
- ve vyhledávací zásadě – finanční arbitr aktivně vyhledává důkazy a podklady pro spravedlivé rozhodnutí ve věci, to znamená, že navrhovatel nenese důkazní břemeno,
- v nerovnoměrném zatížení účastníků – zatímco na navrhovateli je jen podání návrhu, protistrana, tj. finanční instituce, je v průběhu řízení zatížena mnoha povinnostmi,
- v sankcích – za nedostatek součinnosti může být pokutována pouze instituce, nikdy navrhovatel,
- v možnosti šetření ČNB – v průběhu řízení může finanční arbitr nařídit šetření ve věci i prostřednictvím zaměstnanců České národní banky (Liška, 2006, s. 351).

Srovnání dokazuje celkovou náklonnost řízení před finančním arbitrem ve prospěch navrhovatele – spotřebitele. Co je asi nejstěžejnější výhodou pro spotřebitele, je nákladnost řízení. V mnoha případech totiž představují náklady soudního řízení částku větší, než je částka předmětu sporu. Už to jistě představuje dostatečně odrazující skutečnost, nehledě na zdlouhavost samotného soudního řízení.

## 8 Právní úprava ochrany spotřebitele na úrovni EU

Na úrovni Evropské unie v průběhu let přirozeně dochází k postupnému vývoji a modernizaci úpravy spotřebitelského práva. Zásadním momentem tohoto procesu bylo přijetí Zelené knihy o přezkumu spotřebitelského *acquis*<sup>4</sup> ze dne 8. 2. 2007, KOM (2006) 744. Předním posláním tohoto dokumentu je zajištění vysoké úrovně ochrany spotřebitele. Na druhou stranu však tento požadavek nesmí být na úkor konkurenceschopnosti podnikatelů (Večeřa, 2013, s. 237).

---

<sup>4</sup> „spotřebitelský *acquis*“ je soubor společných práv a povinností, které jsou závazné pro všechny členské země (EUR-Lex)

V návaznosti na tuto Zelenou knihu byla přijata směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. 10. 2011 o právech spotřebitelů. Právě tato směrnice nahradila předchozí čtyři směrnice, a nastartovala tak přechod minimální harmonizace k úplné harmonizaci (Večeřa, 2013, 238).

## **8.1 Cesta k úplné harmonizaci**

Původní minimální harmonizace spočívala v tom, že členskými státy bylo umožněno přijímat na vnitrostátní úrovni právní úpravu, která byla v oblasti ochrany spotřebitele více či méně přísnější než unijní předpisy. To však vedlo k tomu, že se právní úpravy jednotlivých členských států značně rozcházel, což stálo v cestě náležitému fungování vnitřního trhu. Zavedením úplné harmonizace se tato problematická situace mění a členské státy jsou povinny se držet výhradně ustanovení uvedených v příslušné směrnici. Projevem úplné harmonizace je např. směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a o změně směrnice Rady 84/450/EHS, směrnic Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 (dále jen „směrnice o nekalých obchodních praktikách“). Přijetím této směrnice se totiž zabránilo přijímání odlišné právní regulace, byť přísnější, na úrovni jednotlivých členských států, ledaže je to umožněno právními předpisy Evropského společenství. Tím se v podstatě tato směrnice dostává na roveň nařízení, protože není členskými státy nadále ponechána volnost ve výběru prostředků k dosažení cíle stanoveného směrnicí (Večeřa, 2013, s. 238-239).

## **8.2 Směrnice o právech spotřebitelů**

Dalším důležitým mezníkem v průběhu revize spotřebitelského *acquis* bylo přijetí směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES (dále jen „směrnice o právech spotřebitelů“). Hlavním, nikoli však jediným, předmětem regulace této směrnice bylo uzavírání smluv na dálku a mimo obchodní prostory. V našem právním řádu se směrnice o právech spotřebitelů promítla do ustanoví § 1820 až 1851 obč. zák., jak ostatně napovídá název příslušného oddílu (uzavírání smluv distančním způsobem a závazky ze smluv uzavíraných mimo obchodní prostory) (Večeřa, 2013, s. 240-241).

Směrnice o právech spotřebitelů v další rovině sjednocuje i pravidla pro prodej zboží a poskytování služeb v rámci Evropské unie a zároveň nepřipouští žádné vybočení z této regulace, pokud by tato možnost nebyla stanovena výslovně.

## **8.3 Směrnice o přeshraničních převodech**

V ochraně spotřebitele na finančním trhu hraje důležitou roli také směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/5/ES ze dne 27. ledna 1997 o přeshraničních převodech. Právě na základě této (již neplatné) směrnice byl v našem právním řádu zřízen institut finančního arbitra, jakožto alternativní prostředek ochrany spotřebitele v oblasti finančních služeb, o kterém je pojednáno výše.

# **PRAKTICKÁ ČÁST**

## 9 Příklady z praxe

V této části rozeberu dva příklady z praxe, přičemž oba vychází z nálezu finančního arbitra. V prvním příkladu přiblížím předmět sporu a následně rozeberu nesprávnost výpočtu RPSN institucí. V druhém příkladu rovněž přiblížím spor a rozvedu jej o hypotetickou situaci a její následné řešení.

### 9.1 Případ ESSOX

V prvním případě (Nedelková, 2015) se navrhovatel domáhal vrácení poplatku za uzavření smlouvy o spotřebitelském úvěru na koupi ojetého automobilu. Rovněž se domáhal úročení úvěru ve vyšší diskontní sazby a také o vrácení rozdílu mezi diskontní sazbou a úrokovou sazbou vyplývající ze smlouvy. Na základě uzavřené smlouvy s institucí, byl navrhovateli poskytnut úvěr 155 838 Kč, kde byla zahrnuta jak kupní cena vozu, tj. 130 737 Kč, tak i poplatek za uzavření smlouvy ve výši 25 101 Kč. Poskytnutý úvěr měl splácet 36 měsíců po 5 230 Kč při sjednané výpůjční sazbě 12,72 %. Problémem měl být podle navrhovatele poplatek za uzavření smlouvy, který byl zahrnut do celkové výše spotřebitelského úvěru, což mělo negativně ovlivnit roční procentní sazbu nákladů.

Předmětem sporu je tak započítání poplatku za uzavření smlouvy. Instituce poplatek zahrnula do celkové výše úvěru a promítl se tedy na levé straně – to znamená, že se splácí současně s jistinou každý měsíc po celou dobu trvání. Levá strana tedy tvoří jistinu včetně onoho poplatku a je čerpaná v  $t=0$ , a stejně tak je poplatek splacen v čase  $t=0$ , což znamená, že závorka na levé straně bude rovna jedné a nemusíme ji dále uvádět. V tomto případě vypadá rovnice pro získání RPSN takto:

$$155\,838 = \sum_{t=1}^{36} 5\,230(1+x)^{-st}$$

Postupným dosazováním podílů (tj.  $1/12$ ,  $2/12$ ...  $36/12$ ) za veličinu  $-s$ , tedy až do momentu poslední splátky získáme požadovanou veličinu  $X$ , která představuje výsledné RPSN.

V tomto případě RPSN rovno 13,49 %.

V případě, že by spotřebitel obdržel úvěr v celkové výši 155 838 Kč, byl by výpočet správně. Avšak jak jsem přiblížil u teoretického základu RPSN, celkovou výší rozumíme „souhrn všech částek, jež jsou dány spotřebiteli k dispozici.“ A právě v tomto momentě vzniká podstatný problém. Podstatný znak z vymezení celkové výše úvěru představuje souhrn všech částek k dispozici, který poměrně jasně dává najevo, že pokud je celková výše úvěru stanovena ve výši 155 838 Kč, znamená to, že spotřebitel obdrží 155 838 Kč.

Avšak v naší situaci spotřebitel obdržel jen 130 737 Kč. To implikuje skutečnost, že celkovou výší tedy není 155 838 Kč, nýbrž 130 737 Kč. A v takovém případě se tedy značně mění celá rovnice RPSN velmi negativním způsobem vůči spotřebiteli. Kromě uvedeného by uhrazení poplatku proběhlo v čase  $t=0$ , tedy v měsíčních splátkách by se vůbec nemělo projevit na měsíčních splátkách.

Správně by se tak RPSN mělo počítat s jistinou na levé straně ve výši 130 737 Kč, jelikož to je ona jistina, kterou navrhovatel obdržel. (Výpočet lze uvést složitější cestou, kdy na levé straně by byla původní jistina, avšak v tomto případě bychom museli uvést i poplatek na stranu druhou, a který je splatný v čase  $t=0$ ... Poté bychom se stejně dostali ekvivalentní úpravou stran k následujícímu výpočtu)

$$130\,737 = \sum_{t=1}^{36} 5\,230 (1+x)^{-st}$$

Stejným postupem jako v předchozím případě, tj. postupným dosazováním podílů měsíc/rok za veličinu  $-s$ , získáme neznámou  $X$  představující RPSN.

V tomto případě je však RPSN rovno 28,65 %, což je více než dvojnásobek hodnoty, kterou instituce uvádí.

Je tedy zřejmé, že takový rozdíl v RPSN rozhodně hraje roli při rozhodování spotřebitele na trhu. Pro zredukování pochybností o správnosti výpočtu v tomto nálezu uvedl arbitr mimo jiné také způsoby výpočtu RPSN u konkurence prostřednictvím namátkových kontrol a dospěl k závěru, že vybraná instituce používá onen výpočet správně. Není proto divu, že arbitr rozhodl ve prospěch navrhovatele. Instituce byla povinna z důvodu bezdůvodného obohacení navrhovatele uhradit poplatek za uzavření smlouvy. Stejně tak musela uhradit navrhovatelovi rozdíl mezi výpůjční úrokovou a diskontní sazbou, což bylo před rokem 2016 v souladu s ustanovením § 8 zákona č. 145/2010 ZSÚ. Zároveň byla instituci uložena sankce ve výši 15 000 Kč, jejíž opodstatnění uvádím v teoretické části (Nedelková, 2015).

Závěrem k příkladu jen dodám, že zmíněný § 8 již neplatného zákona o spotřebitelském úvěru byl zrušen – patrně proto, že neplatnost ujednání o jiných platbách představovala tvrdou, dá se říci, že až likvidační (pokud by se dostavil lavinový efekt, kdy by spotřebitelé začali hromadně reklamovat služby), sankci pro instituce (Nedelková, 2015).

## 9.2 Případ PROFI CREDIT

Druhý příklad (Nedelková, 2017) z praxe je o poznání jednodušší, avšak bude rozšířen o jednoduchou hypotetickou situaci, která se nabízí. Nejprve však nález finančního arbitra rozeberu.

V tomto případě se navrhovatel domáhá vrácení smluvních úroků a úroku z prodlení a rovněž požaduje odškodnění ve výši 5 000 000 Kč.

Navrhovatele na základě nezávazného formuláře kontaktoval zástupce instituce, kterého navrhovatel informoval, že se nachází v těžkém stavu po hospitalizaci. Smlouvu spolu uzavřeli, načež navrhovatel tvrdí, že instituce zneužila jeho tísně při uzavírání smlouvy. Navrhovateli byl poskytnut revolvingový úvěr ve výši 31 000 Kč s 24měsíčními splátkami ve výši 2 936 Kč – což mimochodem činí roční úrokovou míru 95,59 %. Instituce dále navrhovateli oznámila zesplatnění úvěru z důvodu prodlení s pravidelnou splátkou a zároveň navrhovatele vyzvala k uhrazení vzniklé dlužné částky 65 633 Kč. Jelikož navrhovatel na toto oznámení nereagoval, vyzvala jej instituce (prostřednictvím předžalobní výzvy) k úhradě dlužné částky 81 770 Kč. Navrhovatel v dané situaci dvěma platbami uhradil dlužnou částku. Navrhovatel však ve svém návrhu tvrdí, že smlouva by měla být zneplatněna, mimo jiné proto, že instituce dostatečně neposoudila úvěruschopnost navrhovatele, což je také závěr, ke kterému na základě tvrzení stran došel arbitr. Řízení se z části zastavilo, jelikož se podařilo dosáhnout smíru. Druhá část návrhu, kde se navrhovatel domáhal také odškodnění – zaplacení nemajetkové újmy 5 000 000 Kč v souvislosti s šikanózním stylem vymáhání dluhu, byla zamítnuta (Nedelková, 2017).

Nyní však přichází prostor pro hypotetickou situaci. Pokud by instituce nepochybila s posouzením úvěruschopnosti, pak bychom mohli nahlížet na neplatnost smlouvy také z jiného úhlu pohledu. Prvním ukazatelem, se kterým je něco v nepořádku je úroková sazba 95,59 %, která je v rozporu s dobrými mravy, avšak platí princip *pacta sunt servanda* – tj. pokud se tak strany dohodli, smlouva by se měla plnit. Druhým ukazatelem je pro nás fakt, že zaměstnanec instituce uzavřel takovou smlouvu s navrhovatelem, přestože věděl, že se navrhovatel nachází ve svízelné situaci – z tvrzení navrhovatele je patrné, že byl v době uzavření smlouvy po hospitalizaci ve stavu rozrušení a lehkomyšlnosti (bohužel však neznáme bližší okolnosti, jelikož se arbitr soustředil na neplatnost z důvodu onoho nedostatečného posouzení úvěruschopnosti, avšak vzhledem k tomu, že tato situace má být jen hypotetická, předpokládejme, že je stav navrhovatele průkazný). V takovém případě bychom měli k dispozici obě podmínky pro neplatnost z důvodu lichvy podle § 1796 obč. zák.

- Objektivní podmínka: Objektivní podmínkou je v tomto případě bez pochyby roční úroková sazba, kterou lze považovat za extrémní
- Subjektivní podmínka: Subjektivní podmínkou je pak onen stav navrhovatele, tíseň, rozrušení...

Pokud by se prokázaly obě tyto podmínky, pak by smlouva v našem hypotetickém nálezu mohla být považována za neplatnou z důvodu lichvy.

# Závěr

Cílem mé bakalářské práce bylo vypracovat text zabývající se protiprávním jednáním podnikatelů na finančním trhu ve vztahu ke spotřebitelům a možnostmi obrany proti tomuto jednání. Ve své práci jsem se zaměřil také na nekalé obchodní praktiky z oblasti finančního trhu.

V teoretické části jsem si za cíl stanovil charakterizovat a vysvětlit vybraná protiprávní jednání podnikatelů s důrazem na nekalé obchodní praktiky. Přiblížil jsem jak posouzení těchto praktik, tak i prostředky, jimiž se spotřebitel může bránit. Jednoduchou komparací jsem pak poukázal na výhodnost řešení sporů na finančním trhu prostřednictvím finančního arbitra. Rovněž jsem zde zmínil některé z právnických osob oprávněných hájit zájmy spotřebitele, což osobně pro povahu tématu považuji za velmi přínosnou informaci.

V praktické části jsem vás ve stručnosti seznámil s problematikou RPSN, zároveň jsem předvedl, jak se dají poznatky z teoretické části aplikovat na hypotetickou situaci, kterou jsem vytvořil na základě tvrzení v nálezu v druhém příkladě.

Jednou ze zajímavých myšlenek z publikace *Nekalé obchodní praktiky*, která mi utkvěla v paměti, je, že by bylo vhodné pro Českou republiku se inspirovat Slovenskem, co se řešení nekalých obchodních praktik týče. (Vítová, Etlíková 2017) Na Slovensku se totiž spotřebitelským právem zabývá Komise pro posuzování podmínek ve spotřebitelských smlouvách (*Komisia na posudzovanie podmienok v spotrebiteľských zmluvách*), která podává právnickým osobám a dalším institucím oprávněným hájit spotřebitele podněty pro zahájení soudního řízení. (Ministerstvo spravodlnosti SR 2011)

Další z úvah, která mě napadá v souvislosti s poškozenými spotřebiteli, je důvod proč k tomu dochází. Pokud se bavíme například o nějaké zjevně extrémní roční úrokové míře, na kterou spotřebitel přistoupí, musíme se ptát, jak je to možné. Na základní či střední škole se nedozvíme, co se obecně považuje za nemravné – samozřejmě myslím v oblasti spotřebitelských smluv. Nikdo nám neříká, že úroková míra ve výši sta procent není zcela v pořádku. Spoléháme se na to, že průměrný spotřebitel by to měl vědět, a v tom tkví největší problém, protože spotřebitelé, kteří jsou těmito jednáními poškozeni, rozhodně nepatří mezi ty průměrné. Avšak jak bojovat proti institucím, které zjevně cílí na slabší skupiny spotřebitelů, jak vidno například v dokumentu Šmejdi.

Z prvního příkladu se nabízí ještě jedna úvaha. Instituce zde pochopitelně namítala, že sankce podle již neplatného zákona o spotřebitelském úvěru pro ni může být v určitém případě až likvidační. Avšak z pohledu spotřebitele se nám nabízí otázka, jestli není taková sankce více než na místě. Vezmeme-li v potaz, že se jedná o instituci, která vás

naláká na RPSN dvakrát nižší, než jaké je ve skutečnosti, pak je podle mého názoru tvrdá, optimálně likvidační sankce opodstatněná, vždyť se jedná o instituci parazitující na společnosti. Smyslem této úvahy je, aby se každý posoudil, zda upuštění od takového ustanovení bylo cestou vpřed.

# Seznam použité literatury

## Knižní zdroje:

Bakeš, M. (2012) Finanční právo. V Praze: C.H. Beck.

Pokorná, J. et al. (2017) Ochrana spotřebitele proti nekalým obchodním praktikám podnikatelů. Praha: Wolters Kluwer.

Tomančáková, B. (2008) Ochrana spotřebitele v praxi se vzory a příklady. Praha: Linde.

Večeřa, J. (2013) Ochrana spotřebitele v České republice a Evropské unii. Praha: Leges.

Vítová, B. and Etlíková, M. (2017) Nekalé obchodní praktiky. Praha: Wolters Kluwer.

## Online Zdroje:

Česká národní banka (2021a) *Co je ukazatel RPSN?* Available at: <https://www.cnb.cz/cs/casto-kladene-dotazy/Co-je-ukazatel-RPSN/> (Accessed: 6 May 2021).

Česká národní banka (2021b) *Dohled nad finančním trhem.* Available at: <https://www.cnb.cz/cs/dohled-financni-trh/> (Accessed: 6 May 2021).

dTest (2021) *dTest: Poradna.* Available at: <https://www.dtest.cz/poradna> (Accessed: 10 May 2021).

Frank, R. and Veselková, Pavla (2016) 'K současným výkladovým otázkám právní regulace RPSN', *Právní rozhledy*, (2). Available at: <http://www.beck-online.cz/>.

Hulmák, M. (2014) 'Ochrana spotřebitele', in Lavický, P. (ed.) *Občanský zákoník: komentář*. 1. vydání. Praha: C.H. Beck (Velké komentáře). Available at: <http://www.beck-online.cz/>.

Liška, P. (2006) 'Postavení finančního arbitra v rámci systému státních orgánů České republiky', *Právní Rozhledy*, (10). Available at: <http://www.beck-online.cz/>.

ManagementMania (2011-2016) *Finanční služby, Finanční sektor (Financial Services, Financial Sector)*, ManagementMania.com. Available at: <https://managementmania.com/cs/financni-sluzby-sektor> (Accessed: 8 May 2021).

Ministerstvo spravodlivosti (2011) *Komisia na posudzovanie podmienok v spotrebiteľských zmluvách*. Available at: <https://www.justice.gov.sk/Stranky/Ministerstvo/Komisia-na-posudzovanie-podmienok-v-spotrebitel'skych-zmluvach/Uvod.aspx> (Accessed: 8 May 2021).

Nedelková, M. (2013) *VÝROČNÍ ZPRÁVA O ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA*. Výroční zpráva. Finanční arbit, p. 37. Available at: <https://finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/vyrocní-zpravy.html>.

Nedelková, M. (2015) 'Nález Finančního arbitra FA/SU/112/2014'. Available at: [https://www.finarbitr.cz/download/sbirka\\_sbirka\\_cs/1457086226\\_cs\\_fa\\_su\\_112\\_2014\\_nalez.pdf](https://www.finarbitr.cz/download/sbirka_sbirka_cs/1457086226_cs_fa_su_112_2014_nalez.pdf).

Nedelková, M. (2016) *VÝROČNÍ ZPRÁVA O ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA*. Výroční zpráva. Finanční arbit, p. 31. Available at: <https://finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/vyrocní-zpravy.html>.

Nedelková, M. (2017) 'Nález Finančního arbitra FA/14796/2017'. Available at: [https://www.finarbitr.cz/download/sbirka\\_sbirka\\_cs/1457086226\\_cs\\_fa\\_su\\_112\\_2014\\_nalez.pdf](https://www.finarbitr.cz/download/sbirka_sbirka_cs/1457086226_cs_fa_su_112_2014_nalez.pdf).

Nedelková, M. (2019) *VÝROČNÍ ZPRÁVA O ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA*. Výroční zpráva. Finanční arbit, p. 35. Available at: <https://finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/vyrocní-zpravy.html>.

Ondrejová, D. (2017) 'Porušení informační povinnosti podnikatele vůči spotřebiteli ve fázi před uzavřením smlouvy jako nekalá obchodní praktika a/nebo nekalá soutěž?', *Obchodněprávní revue*, (10). Available at: <http://www.beck-online.cz/>.

SČS (2021) SČS. Available at: <https://www.konzument.cz/> (Accessed: 10 May 2021).

Selucká, M. (2010) 'Ochrana spotřebitele: nenápadná změna se zásadními dopady', *Právní rozhledy*, (14). Available at: <http://www.beck-online.cz/>.

Šámal, P. et al. (2012) *Trestní zákoník. Komentář*. 2. Praha: Beck. Available at: <http://www.beck-online.cz/>.

Univerzita Palackého v Olomouci (2020) *Studentská právní poradna, Právnícká fakulta UP*. Available at: <https://www.pf.upol.cz/verejnost/> (Accessed: 10 May 2021).

Vicherek, R. (2011) *Základní skutková podstata lichvy dle § 218 odst. 1 tr. zákoníku*, *EPRAVO.CZ*. Available at: <https://www.epravo.cz/top/clanky/zakladni-skutkova-podstata-lichvy-dle-218-odst-1-tr-zakoniku-77208.html> (Accessed: 3 May 2021).

Vlasák, M. and Kadečka, S. (2006) 'Řízení před finančním arbitrem', *Právní fórum: český právníkový měsíčník*, 3(5). Available at: <https://www.aspi.cz/>.

Wachtlová, L. and Slanina, J. (2011) *Zákon o spotřebitelském úvěru: komentář*. Praha: C.H. Beck. Available at: <http://www.beck-online.cz/>.

## **Právní prameny**

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

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

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

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

Zákon č. 143/2001 Sb., o ochraně hospodářské soutěže

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

Zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru (Již není platný)

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

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

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

Směrnice Rady 84/450/EHS ze dne 10. září 1984 o sbližování právních a správních předpisů členských států týkajících se klamavé reklamy (Již není platné)

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES ze dne 20. května 1997 o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku

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

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského

parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES

směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/5/ES ze dne 27. ledna 1997 o přeshraničních převodech (Již není platné)

## **Seznam tabulek**

Tabulka 1.a: Počet zahájení .....	32
Tabulka 1.b: Oblast.....	32

## **Seznam schémat**

Schéma 1: Test nekalosti.....	22
-------------------------------	----

