

## **Klient v nouzi IV. - státní regulační dozor**

V minulých dílech „Manuálu“ jsme se zaměřili na některé cesty a způsoby, jejichž prostřednictvím se může klient jako spotřebitel domáhat svých práv vyplývajících z právních vztahů vzniklých v procesu finančního poradenství nebo zprostředkování finančních produktů. Dnes se pojdme podívat na „vrcholnou“ úroveň regulace celého oboru a zároveň nejvyšší instanci, jejímž úkolem je provádět dohled a dozor nad chováním subjektů působících na finančním trhu.

Orgánem regulace a dohledu nad finančním trhem je v našich podmínkách Česká národní banka (ČNB). Ta vykonává státní dozor, resp. dohled v celé škále finančního trhu - zejména tedy nad bankami a kapitálovým trhem, dohled v pojišťovnictví, penzijním připojištění i například dozorovou činnost v oblasti družstevních záložen. Tímto však výčet kompetencí a činností ČNB nekončí, jelikož její pravomoci jsou skutečně široké.

Pro běžného klienta poradenských společností ovšem není důležitý objem výše zmiňovaných kompetencí, jako spíše jejich kvalita a s ní související možnost spotřebitele upozorňovat ČNB na nekalé praktiky některých „poradců“ a zejména též možností iniciovat sankční mechanismy, jimiž je ze zákona ČNB k naplňování svého poslání vybavena. Investiční a pojišťovací zprostředkovatelé jsou subjekty, jejichž podnikání náleží do rozsahu kompetencí regulátora. Jelikož majoritní část veřejnosti se na kapitálovém trhu angažuje převážně prostřednictvím pojistných produktů nebo investic do cenných papírů kolektivního investování, je dohled České národní banky v tomto segmentu pro spotřebitele asi nejdůležitější formou působení státu jako garanta požadovaného právního, ale zejména faktického stavu na finančním trhu.

Pokud se tedy spotřebitel nedovolá pomoci nebo zastání na nižších instancích, jak na tomto místě bylo popisováno v předchozích třech dílech našeho „manuálu,“ existuje ještě státem garantovaná autorita, jež má regulační a sankční kompetence. Česká národní banka však není orgánem moci soudní a nemůže suplovat funkci obecných soudů, jakkoli může za porušení zákona sankcionovat provinilce a ukládat opatření k nápravě závadného stavu. Není-li tedy klient spokojen s výsledkem reklamačního řízení u zprostředkovatele nebo příslušné instituce, s níž má uzavřenu smlouvu, a ani profesní organizace mu nedokázala pomoci (byť v některých případech taková pomoc není možná), lze se domáhat příslušného nároku u soudu.

V oblasti ochrany spotřebitele má ČNB nezastupitelnou funkci hned v několika oblastech. První z nich vyplývá přímo ze zákona o ochraně spotřebitele, zejména v oblasti dohledu nad dodržováním obecného zákonného zákazu nekalých obchodních praktik. To jsou takové praktiky, kdy je závadné jednání podnikatele vůči klientovi způsobilé přivodit takové rozhodnutí klienta, které by klient neučinil, pokud by poradce jednal v souladu s požadavkem odborné péče. Blíže se potom nekalé obchodní praktiky legálně diferencují na klamavé a agresivní praktiky.

Klamavou je in genere taková obchodní praktika, kdy je použit nepravdivý důležitý údaj (objektivní kategorie) nebo údaj sice pravdivý, avšak způsobilý uvést spotřebitele v omyl vzhledem k okolnostem, za nichž byl použit (zde může hrát roli mnoho faktorů jak objektivního, tak i subjektivního rázu). Tak například v námi sledované oblasti se za tyto údaje považují informace požadované pro uzavření

smlouvy nebo pro uplatnění práv z ní v právních vztazích regulovaných zákonem č. 321/2001 Sb., o některých podmínkách při sjednávání spotřebitelského úvěru nebo zákonem č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě.

Agresivní obchodní praktika (byť ve finančně-tržním segmentu se tyto uplatní ve značně omezenější míře) se potom vyznačuje jako jednání výrazně zhoršující možnost svobodného rozhodnutí subjektu, kterému je určena, resp. vůči kterému je namířena. Je charakterizována zejména okolnostmi, za nichž probíhá, přičemž mohou hrát roli též atributy obtěžování, donucování a dokonce i použití síly. Za okolnosti, skrze které se posuzuje „agresivita“ konkrétní obchodní praktiky, jsou považovány zejména načasování, způsob jednání (a jeho výhrůžnost nebo urážlivost), vědomé využití nepříznivé situace spotřebitele nebo hrozba protiprávním jednáním. Které konkrétní formy jednání jsou vždy považovány za klamavé nebo agresivní obchodní praktiky, stanoví potom v poměrně bohatém výčtu již samotný zákon ve svých přílohách.

Spotřebitelsky zajímavou je i oblast evidence a zejména licencování nebo povolování činnosti regulovaných subjektů. ČNB na svých webových stránkách vede a nabízí dálkový přístup do registrů regulovaných podnikatelů, ať už se jedná o banky, pojišťovny, zajišťovny, subjekty kapitálového trhu (namátkou burzy cenných papírů, emitenti kótovaných cenných papírů, investiční fondy, investiční zprostředkovatelé, obchodníci s CP, zahraniční fondy v režimu evropského pasu nebo vázaných zástupců dle novelizovaného zákona o podnikání na kapitálovém trhu), ale také penzijní fondy, družstevní záložny nebo devizová místa. Dlužno však dodat, že nad tzv. nebankovními poskytovateli půjček a finančních služeb nabízejícími spotřebitelské úvěry, leasingovými společnostmi nebo hypotečními poradci bdí nikoli ČNB, ale Česká obchodní inspekce (ČOI), které je svěřen výkon státního dozoru v předmětné oblasti.

V této souvislosti lze poukázat na nechvalně známé případy prodeje podílových cenných papírů „zajištěných“ fondů, o nichž bylo známo v podstatě jenom to, jak jsou skvěle zajištěné a jaký enormní zajištěný zisk v rádech desítek procent ročně generují. Klient se nemusel o nic starat. Legislativa dřevních dob také ochraně spotřebitele v případech prodeje určitých produktů finančního trhu příliš nakloněna nebyla (resp. neexistovala) a tak pěkných pár stovek milionů českých korun skončilo slušně řečeno v nedobytných pohledávkách. Dnes má každý spotřebitel možnost si zkontrolovat online nejen údaje o nabízených produktech (kupř. fondy), ale i údaje z registrů subjektů, se kterými jedná v souvislosti se svými investicemi nebo jiným řešením svých finančních a životních potřeb. Lze tedy doporučit v každém případě (jako ostatně při jakémkoli kontraktačním procesu) obezřetnostní přístup a snahu o eliminaci budoucích možných škod předcházením jejich vzniku, jak ostatně každému ukládají obecné předpisy občanského práva.

**Mgr. Jakub Mikulec**  
**Unie společností finančního zprostředkování a poradenství**