



# Finanční arbitr

Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1 – Nové Město

Tel. 257 042 094, e-mail: arbitr@finarbitr.cz

[www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)

|  |
|--|
| Evidenční číslo:<br><b>4855/2013</b>                                       |
| Registrační číslo (uvádějte<br>vždy v korespondenci):<br><b>76/SU/2012</b> |

## N á l e z

Finanční arbitr příslušný k rozhodování sporů podle § 1 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o finančním arbitrovi“), rozhodl v řízení zahájeném dne 30. 7. 2012 podle § 8 zákona o finančním arbitrovi ve věci navrhovatele ■, zastoupeného JUDr. Zdeňkem Veselým, advokátem s ev. č. ČAK 00729, Společná advokátní kancelář, Panská 6, 110 00 Praha 1 (dále také jen „Navrhovatel“), proti společnosti CPE Credits of Private Equity a. s., IČ: 28824555, se sídlem Pardubice - Zelené Předměstí, Sladkovského 767, PSČ 530 02, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl B, vložka 3023 (dále také jen „Instituce“), vedeném podle § 24 zákona o finančním arbitrovi podle tohoto zákona s přiměřeným použitím zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), o zaplacení 15.200,- Kč s příslušenstvím, takto:

- I. Společnost CPE Credits of Private Equity a. s., IČ: 28824555, se sídlem Pardubice - Zelené Předměstí, Sladkovského 767, PSČ 530 02, je povinna ■, zaplatit 13.200,- Kč (slovy: třináct tisíc dvě stě korun českých), spolu s úrokem z prodlení ve výši 7,75 % p. a. z částky 7.200,- Kč ode dne 23. 12. 2011 do dne zaplacení a s úrokem z prodlení ve výši 7,75 % p. a. z částky 6.000,- Kč ode dne 10. 2. 2012 do dne zaplacení, a to do tří dnů ode dne nabytí právní moci tohoto nálezu.
- II. Návrh se v části týkající se zaplacení 2.000,- Kč (slovy: dva tisíce korun českých) s příslušenstvím zamítá.
- III. Společnost CPE Credits of Private Equity a. s. je povinna podle § 17a zákona o finančním arbitrovi zaplatit sankci ve výši 15.000 Kč (slovy: patnáct tisíc korun českých) na účet vedený u České národní banky, č. ú. 19-3520001/0710, variabilní symbol platby 762012, konstantní symbol platby 558, a to do 15 dnů ode dne nabytí právní moci tohoto nálezu.

**O d ů v o d n ě n í :**

## 1. Předmět řízení před finančním arbitrem a zkoumání podmínek řízení

Navrhovatel se po Instituci v řízení domáhá zaplacení částky 15.200,- Kč z titulu vydání bezdůvodného obohacení, které Instituce jako věřitel získala na úkor Navrhovatele jako dlužníka ze smlouvy o úvěru, kterou Navrhovatel s Institucí uzavřel.

Finanční arbitr při zkoumání podmínek řízení ze shromážděných podkladů mimo jiné zjistil, že dne 23. 12. 2011 Navrhovatel uzavřel s Institucí prostřednictvím zástupce Instituce, ■, označované jako „finanční poradce s registračním číslem ■“, (dále jen „Zprostředkovatelka“), smlouvu o úvěru č. ■ (dále jen „Smlouva o úvěru“).

Finanční arbitr nezjistil, že by Navrhovatel v předmětném smluvním vztahu s Institucí vystupoval jako fyzická osoba, která jedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání. Finanční arbitr považuje Navrhovatele za spotřebitele ve smyslu ustanovení § 3 odst. 3 zákona o finančním arbitrovi.

Finanční arbitr v rámci zkoumání podmínek řízení dále shledal, že Smlouva o úvěru je smlouvou, ve které se sjednává spotřebitelský úvěr. Smlouva byla uzavřena za účinnosti zákona č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů (dále jen „zákon o spotřebitelském úvěru“), a není ve smyslu ustanovení § 2 zákona o spotřebitelském úvěru smluvním vztahem vyloučeným z působnosti tohoto zákona.

Instituce je společností zapsanou v obchodním rejstříku s předmětem podnikání mimo jiné poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru a držitelem živnostenského oprávnění k provozování vázané živnosti „*Poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru*“ podle zákona č. 455/1991 Sb., živnostenského zákona, ve znění pozdějších předpisů. Jelikož finanční arbitr při zkoumání podmínek řízení nezjistil žádné skutečnosti, které by zpochybnil, že Instituce v předmětném smluvním vztahu vystupuje v postavení věřitele při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru, považuje finanční arbitr Instituci za instituci ve smyslu ustanovení § 3 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi.

Finanční arbitr konstatuje, že je příslušný k rozhodování sporu mezi Navrhovatelem a Institucí, neboť se jedná o spor mezi věřitelem a spotřebitelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru podle ustanovení § 1 písm. c) ve spojení s ustanovením § 3 odst. 2 zákona o finančním arbitrovi, když k rozhodování tohoto sporu je podle ustanovení § 7 zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, dána pravomoc českého soudu.

## 4. Tvrzení Navrhovatele

Navrhovatel tvrdí, že dne 23. 12. 2011 podepsal a prostřednictvím Zprostředkovatelky doručil Instituci návrh na uzavření smlouvy o úvěru, kterému bylo přiděleno číslo ■. Navrhovatel současně uhradil Zprostředkovatelce částku ve výši 7200,- Kč za vyřízení návrhu na uzavření smlouvy označovanou jako „vratné fee“ a částku ve výši 2000,- Kč jako administrativní poplatek za okamžitý příjezd Zprostředkovatelky.

Navrhovatel uvádí, že dne 11. 1. 2012 na výzvu Instituce doplnil požadované dokumenty, ačkoli tyto již předal, vyjma souhlasu s inkasem, Zprostředkovatelce při podpisu návrhu na uzavření smlouvy.

Navrhovatel očekával doručení akceptace návrhu na uzavření smlouvy od Instituce, namísto toho mu byla dne 10. 2. 2012 z jeho bankovního účtu stržena částka ve výši 6.000,- Kč, která byla Institucí identifikována jako smluvní pokuta za neplnění smluvních povinností Navrhovatele, ačkoli na požadování smluvní pokuty v této výši neměla Instituce podle Navrhovatele žádný právní titul.

Dne 2. 3. 2012 doručil Navrhovatel Instituci odvolání návrhu na uzavření smlouvy a následně opakovaně vyzýval Instituci k vrácení peněžních prostředků v celkové výši 15.200,- Kč sestávajících z výše uvedeného zaplaceného vratného fee, administrativního poplatku a zaplacené smluvní pokuty.

Na výzvu finančního arbitra k upřesnění svých tvrzení Navrhovatel sdělil, že Zprostředkovatelka na osobní schůzce *navrhovatelí neustále opakoval[a], že se jedná pouze o návrh na uzavření smlouvy o úvěru, který bude institucí po posouzení úvěruschopnosti následně akceptován,* přičemž Zprostředkovatelka vzhledem k datu uskutečnění osobní schůzky den před vánočními svátky sama odhadovala *jeho akceptaci nejdříve začátkem ledna.* Navrhovatel se proto domnívá, že na straně Instituce chyběla dne 23. 12. 2011 vážná vůle k uzavření Smlouvy o úvěru. Na podporu svého tvrzení uvádí Navrhovatel též fakt, že Instituce v den podpisu návrhu na uzavření smlouvy nedisponovala všemi potřebnými dokumenty k posouzení úvěruschopnosti Navrhovatele, ke kterému je povinna v době před uzavřením smlouvy, ve které se sjednává spotřebitelský úvěr, podle ustanovení § 9 zákona o spotřebitelském úvěru. Nesplnění této povinnosti a nemožnost uzavření smlouvy potvrzuje podle názoru Navrhovatele též chování Instituce, která teprve po podpisu návrhu na uzavření smlouvy Navrhovatele vyzvala k doplnění dalších dokumentů potřebných *pro finální schválení.*

Navrhovatel tvrdí, že byl Zprostředkovatelkou uveden v omyl o skutečnosti, že se nejedná pouze o podpis návrhu na uzavření smlouvy, nýbrž o uzavření vlastní Smlouvy o úvěru, a v tomto omylu byl udržován následným chováním Instituce, která jej vyzvala k předložení dokumentů, které měla posoudit podle zákona o spotřebitelském úvěru ještě před uzavřením smlouvy. Z tohoto důvodu je pak podle Navrhovatele nutno shledat Smlouvu o úvěru neplatnou podle ustanovení § 49a zákona č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“). Navrhovatel se proto dovolával neplatnosti Smlouvy o úvěru z uvedeného důvodu též u Instituce, a to dopisem ze dne 17. 12. 2012.

Navrhovatel dodává, že osobní schůzka se z podnětu Zprostředkovatelky konala v kavárně, kde Navrhovatel neměl možnost si dokumenty předložené Zprostředkovatelkou řádně prostudovat, navíc za situace, kdy byl Navrhovatel předložen *tzv. formulářový návrh, kdy navrhovatel tak je jednoznačně v nerovném postavení vůči instituci, která si smluvní podmínky stanovuje v takových případech víceméně jednostranně.*

Navrhovatel na dotaz finančního arbitra sdělil, že mu nebyl doručen žádný dokument, kterým by Instituce odstoupila od Smlouvy o úvěru.

## 6. Tvrzení Instituce

Instituce v řízení konstatuje, že dne 23. 12. 2011 uzavřela s Navrhovatelem Smlouvu o úvěru, kterou obě strany potvrdily svým podpisem. Smlouva o úvěru tak byla uzavřena na základě písemného projevu vůle obou účastníků smlouvy.

Instituce potvrzuje, že Smlouvu o úvěru uzavřela jejím jménem Zprostředkovatelka na základě smlouvy o obchodním zastoupení. Instituce zároveň potvrdila, že od Zprostředkovatelky převzala peněžní prostředky ve výši 7.200,- Kč odpovídající vratnému fee, jelikož tyto eviduje ve svém účetnictví. Instituce současně odmítá, že by obdržela peněžní prostředky ve výši 2.000,- Kč odpovídající administrativnímu poplatku, když ani nárok na takovou částku nevyplývá ze Smlouvy o úvěru.

Instituce tvrdí, že dne 12. 3. 2012 od Smlouvy o úvěru odstoupila, a to z důvodu nesplnění povinnosti Navrhovatele ze Smlouvy o úvěru uvést pravdivé údaje o svých závazcích. Instituce z výpisů z účtů Navrhovatele zjistila, že Navrhovatel splácí další úvěrové produkty dalším finančním institucím. Instituce se domnívá, že Navrhovatel tak *zkreslil informace o své finanční situaci, resp. zamlčel naši společnosti své závazky. Existence takových závazků pak má zásadní význam pro finální schválení úvěru.*

Instituce proto nesouhlasí s požadavkem Navrhovatele na vrácení peněžních prostředků odpovídajících vratnému fee, jelikož podle názoru Instituce nebyly splněny podmínky Smlouvy o úvěru pro jejich vrácení. Instituce naopak zdůrazňuje, že v případě odstoupení od Smlouvy o úvěru Institucí se vratné fee stává smluvní pokutou za to, že nebyly splněny povinnosti Navrhovatele potřebné pro vrácení vratného fee. Stejně tak považuje Instituce za oprávněné inkasování smluvní pokuty, která podle Smlouvy o úvěru činí 12.000,- Kč, neboť podle jejího názoru Navrhovatel porušil příslušné povinnosti ze Smlouvy o úvěru tím, že hrubě zkreslil informace o svých závazcích.

Instituce na dotaz finančního arbitra potvrdila, že dne 2. 1. 2012 odeslala Navrhovateli výzvu *k doložení požadované dokumentace, kterou měl Navrhovatel doložit do 15 dnů od podpisu smlouvy o úvěru.* Instituce dále sdělila, a změnila tak své původní tvrzení, že odstoupení od Smlouvy o úvěru odeslala Navrhovateli obyčejnou poštou dne 23. 3. 2012.

Na výzvu finančního arbitra k procesu provedení posouzení úvěruschopnosti Navrhovatele před uzavřením Smlouvy o úvěru Instituce sdělila, že posouzení úvěruschopnosti prováděla Zprostředkovatelka a Instituce tak nemůže finančnímu arbitrovi uvést požadované informace a předložit podklady.

Závěrem Instituce sdělila, že v souvislosti s uzavřením Smlouvy o úvěru jí vznikají nemalé náklady, spočívající zejména ve *„zpracování návrhu na uzavření smlouvy, lustraci příjemce jako žadatele o úvěr, posouzení jeho majetkových poměrů a schopnosti splácet úvěr, nebo návštěvu obchodního zástupce poskytovatele na místě zvoleném příjemcem“*. Instituce tyto náklady musí nést sama v případě, že Navrhovatel poruší povinnosti ze Smlouvy o úvěru, a proto je ve Smlouvě o úvěru sjednána smluvní pokuta ve výši 12.000,- Kč právě pro případ, kdy Navrhovatel nesplní své povinnosti (rozuměj povinnosti předložit Institucí požadované dokumenty) do 15 dnů od uzavření Smlouvy o úvěru.

## 7. Tvrzení Zprostředkovatelky

Zprostředkovatelka na výzvu finančního arbitra potvrdila, že od Navrhovatele na osobní schůzce, která se konala dne 23. 12. 2011, převzala peněžní prostředky ve výši 7.200,- Kč odpovídající vratnému fee a ve výši 2.000,- Kč jako administrativní poplatek.

Zprostředkovatelka uvedla, že následně vložila na účet Instituce peněžní prostředky ve výši 3.000,- Kč odpovídající rozdílu vratného fee a sjednané provize Zprostředkovatelky ve výši 4.200,- Kč. Peněžní prostředky odpovídající administrativnímu poplatku si Zprostředkovatelka taktéž ponechala s tím, že byla s Institucí ústně dohodnuta, že může od klientů žádat úhradu mimořádných výdajů spočívajících zejména v platbách za benzín a příjezd Zprostředkovatelky na místo určené klientem v mimořádný čas, v posuzovaném případě se jednalo o jeden den před Štědrým dnem a o cestu z Havířova do Prahy. Zprostředkovatelka Navrhovateli vysvětlila, že administrativní poplatek představuje úhradu těchto mimořádných nákladů Zprostředkovatelky, Navrhovatel s jejich zaplacením podle tvrzení Zprostředkovatelky souhlasil, a proto administrativní poplatek Zprostředkovatelce zaplatil.

Navrhovatelka své oprávnění převzít od Navrhovatele peněžní prostředky jménem Instituce v řízení prokazuje certifikátem vystaveným za tímto účelem Institucí a Smlouvou o obchodní spolupráci uzavřenou mezi Zprostředkovatelkou a Institucí dne 13. 11. 2011.

V rámci podání ústního vysvětlení pak Zprostředkovatelka dále osvětlila modelový průběh sjednávání smluv o úvěru.

Instituce pravidelně předávala Zprostředkovatelce seznam potenciálních klientů s přiděleným úvěrovým rámcem. Úvěrový rámec byl vždy předem schválen Institucí s tím, že ani Zprostředkovatelka ani potenciální klient již nemohl jeho výši nijak ovlivnit, a to ani směrem nahoru ani dolů. Zprostředkovatelka nikdy nezískala informace o tom, jakým způsobem se schvalování úvěrového rámce a s ním spojené posuzování úvěruschopnosti děje, ani jakým způsobem jsou potenciální klienti Institucí tipováni, tedy zda tyto kontaktují Instituci sami nebo zda Instituce oslovuje je.

V případě zájmu o sjednání úvěru potenciální klient zavolal Zprostředkovatelce sám, Zprostředkovatelka nikdy těmto osobám sama nevolala. V rámci prvního telefonického rozhovoru předala Zprostředkovatelka základní informace o úvěru podle manuálu Instituce, přičemž nikdy potenciální klienty neodkazovala na žádné webové stránky, kde by mohli najít další informace o úvěru, zejména tzv. předmluvní informace. Potenciální klient si pak mohl rozmyslet, zda má zájem úvěr čerpat. Potenciální klient pak znovu kontaktoval Zprostředkovatelku za účelem sjednání osobní schůzky v následující den. V rámci tohoto telefonického rozhovoru sdělila Zprostředkovatelka seznam všech dokumentů, které si má potenciální klient na osobní schůzku vzít s sebou.

V průběhu osobní schůzky převzala Zprostředkovatelka vyžádané dokumenty a zkontrolovala, zda jsou po formální stránce úplné, přičemž Zprostředkovatelka nezkoumala jejich obsahovou stránku. Zprostředkovatelka si nevybavuje, že by některý z jejích klientů neměl všechny potřebné dokumenty, anebo alespoň jejich převážnou část, s sebou.

Zprostředkovatelka následně vyplnila smlouvu o úvěru, zatímco potenciální klient sám vyplňoval tzv. úvěrovou kartu žadatele, do které doplňoval informace o svých příjmech, výdajích

apod. Zprostředkovatelka pak potenciálnímu klientovi předložila vyplněnou smlouvu o úvěru k přečtení, přičemž jakýkoli samostatný dokument, který by obsahoval povinné předmluvní informace, Zprostředkovatelka neměla a potenciálním klientům před podpisem smlouvy o úvěru nepředávala. Zprostředkovatelka následně s potenciálním klientem prošla úvěrovou kartu žadatele a smlouvu o úvěru, informace v nich obsažené ale potenciálnímu klientovi nevysvětlovala. Zprostředkovatelka jen zodpovídala případné dotazy, avšak současně připouští, že na některé ani neuměla odpovědět. Zprostředkovatelka s potenciálním klientem taktéž nediskutovala, zda úvěr v předschválené výši odpovídá jeho finanční situaci a skutečným potřebám, neboť věděla, že úvěruschopnost potenciálního klienta již byla posouzena a že úvěr může být v předschválené výši poskytnut. Klient se proto na osobní schůzce měl pouze rozhodnout, zda smlouvu v navrhovaném znění podepíše či nikoli.

Po podpisu smlouvy o úvěru ji Zprostředkovatelka zaslala Instituci poštou, vložila peněžní prostředky ve výši odpovídající rozdílu vratného fee a sjednané provize na účet Instituce a o klienty se již dále nestarala. Pokud některý z nich zavolal, odkázala jej na Instituci.

Zprostředkovatelka v rámci ústního vysvětlení mluvila v souvislosti s dokumentem, který potenciální klient na osobní schůzce podepisoval, jednou jako o návrhu na uzavření smlouvy, jindy pak o vlastní smlouvě o úvěru.

#### 8. Dokazování a právní posouzení

Finanční arbitr podle ustanovení § 12 odst. 1 a 3 zákona o finančním arbitrovi rozhoduje podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nestranně, spravedlivě a bez průtahů a pouze na základě skutečností zjištěných v souladu se zákonem o finančním arbitrovi a zvláštními právními předpisy. Finanční arbitr při svém rozhodování vychází ze skutkového stavu věci a volně hodnotí shromážděné důkazy. Finanční arbitr všechny navržené a jím shromážděné důkazy provedl, když hodnotil každý důkaz jednotlivě a všechny v jejich vzájemné souvislosti, uvážil o nich a vyvodil z nich skutkové závěry, které právně posoudil, jak následuje.

Předmětem sporu mezi Navrhovatelem a Institucí je určení, zda byla platně uzavřena Smlouva o úvěru, na jejímž základě Instituce obdržela od Navrhovatele částku 7200,- Kč jako vratné fee a poměrnou část sjednané smluvní pokuty ve výši 6.000,- Kč, a administrativní poplatek ve výši 2000,- Kč.

V řízení vzal finanční arbitr za prokázané, že Navrhovatel a Instituce uzavřeli dne 23. 12. 2011 Smlouvu o úvěru, a to v režimu zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „obchodní zákoník“), jak plyne nejen z jejího slovního označení a z odkazu na obchodní zákoník ve všeobecných obchodních podmínkách, které jsou podle ujednání ODDÍLU 1. bodu II. odst. 1 a ODDÍLU 2. bodu III. odst. 1 nedílnou součástí Smlouvy o úvěru, (dále jen „Všeobecné obchodní podmínky“), ale též z jejího obsahu, když Smlouva o úvěru obsahuje mimo jiné závazek Instituce poskytnout Navrhovateli peněžní prostředky ve výši 200.000,- Kč a tomu odpovídající závazek Navrhovatele peněžní prostředky Instituci vrátit ve sjednané době společně s úroky za výpůjční úrokové sazby 12,7 % p. a., a to formou pravidelných měsíčních splátek ve výši 4.204,- Kč.

Současně bylo na základě shodných prohlášení Navrhovatele a Zprostředkovatelky a z předložených dokladů (daňový doklad a příjmový pokladní doklad, oba ze dne 23. 12. 2011) prokázano, že Zprostředkovatelka při podpisu Smlouvy o úvěru převzala od Navrhovatele

peněžní prostředky ve výši 7.200,- Kč označené na daňovém dokladu jako vratné fee a 2.000,- Kč, které nejsou na příjmovém pokladním dokladu jakkoli specifikovány nebo označeny.

Ujednání Oddílu 1. Bodu II. odst. 3 Smlouvy o úvěru, resp. její části obsahující návrh na uzavření smlouvy o úvěru, obsahuje povinnost Navrhovatele zaplatit *[v]ratné fee za vyřízení tohoto návrhu na uzavření smlouvy, účtované adresátem navrhovatelí, [které] činí částku: 7.200,- Kč. Navrhovatel podepsáním tohoto návrhu na uzavření smlouvy a jeho předáním adresátovi k akceptaci s tímto fee projevuje souhlas a zavazuje se jej bezpodmínečně zaplatit nejpozději ke dni učinění tohoto návrhu adresátovi (dále jen "Vratné fee")*. Pro zaplacení částky 2.000,- Kč označené Zprostředkovatelkou jako administrativní poplatek za okamžitý příjezd Zprostředkovatelky za Navrhovatelem však v řízení nebylo zjištěno žádné ujednání Smlouvy o úvěru, ani Smlouvy o obchodním zastoupení platné a účinné v den podpisu Smlouvy o úvěru, které by zaplacení takové částky předpokládalo a na jehož základě by byla sama Instituce nebo Zprostředkovatelka oprávněna po Navrhovateli požadovat administrativní poplatek (dále jen „Poplatek“).

Finanční arbitr zjistil, že Instituce obdržela peněžní prostředky ve výši 3.000,- Kč odpovídající rozdílu Vratného fee a sjednané provize Zprostředkovatelky, a to vkladem na účet Instituce provedeným Zprostředkovatelkou dne 23. 12. 2011. Na základě shodného tvrzení Instituce a Zprostředkovatelky bylo dále zjištěno, že Poplatek Instituce neobdržela, resp. že Poplatek si ponechala Zprostředkovatelka na úhradu svých mimořádných výdajů.

Z Navrhovatelem předloženého výpisu z účtu a vyjádření Instituce pak vyplývá, že Instituce dne 10. 2. 2013 obdržela od Navrhovatele na základě provedení inkasa peněžní prostředky ve výši 6.000,- Kč, a to z titulu smluvní pokuty za Institucí tvrzené neplnění povinností Navrhovatele ze Smlouvy o úvěru.

#### 10. 1. Uzavření Smlouvy o úvěru

Smlouva o úvěru je tzv. absolutním obchodem ve smyslu ustanovení § 261 odst. 3 písm. d) obchodního zákoníku, smluvní vztah touto smlouvou stanovený se tak řídí obchodním zákoníkem. Tím není dotčena subsidiární aplikace občanského zákoníku v otázkách, které obchodní zákoník neupravuje, na základě výslovného zmocnění obsaženého v ustanovení § 1 odst. 2 obchodního zákoníku *[p]rávní vztahy uvedené v odstavci 1 se řídí ustanoveními tohoto zákona. Nelze-li některé otázky řešit podle těchto ustanovení, řeší se podle předpisů práva občanského.*

Finanční arbitr nemůže připustit tvrzení Navrhovatele, že k uzavření Smlouvy o úvěru nedošlo proto, že Navrhovatel na osobní schůzce se Zprostředkovatelkou pouze podepsal návrh na uzavření smlouvy, který nebyl ze strany Instituce akceptován a který Navrhovatel následně odvolal.

Ujednání ODDÍLU 1. bodu II. odst. 2 Smlouvy o úvěru předpokládá, že *v případě, že tento jeho (rozuměj Navrhovatele) návrh bude ze strany adresáta (rozuměj Instituce) akceptován písemným oznámením či akceptací na tomto návrhu doručeným navrhovateli, byla mezi smluvními stranami uzavřena smlouva dnem doručení akceptace adresáta navrhovateli*. Předmětný dokument, který Navrhovatel na místě podepsal, tak skutečně představuje návrh na uzavření smlouvy o úvěru, avšak tento návrh byl současně připojením podpisu Zprostředkovatelky na předmětný dokument Institucí akceptován a na místě doručen Navrhovateli. Pro účely posouzení, zda došlo k uzavření

smlouvy, přitom není rozhodné, že návrh na uzavření smlouvy fakticky vypracovala sama Instituce a Navrhovatel se s ním seznámil až v den uzavření Smlouvy o úvěru.

V řízení bylo zjištěno, že Zprostředkovatelka byla na základě smlouvy o obchodní spolupráci ze dne 13. 11. 2011 oprávněna akceptovat jménem Instituce návrh na uzavření smlouvy, resp. Smlouvu o úvěru jménem Instituce uzavřít.

Citované ujednání je plně v souladu s úpravou kontraktačního procesu obsaženou v občanském zákoníku, která předpokládá, že smlouva může být uzavřena na základě dvou samostatných jednostranných úkonů, a to návrhu a jeho přijetí. Ustanovení § 43a odst. 1 občanského zákoníku říká, že *[p]rojev vůle směřující k uzavření smlouvy, jenž je určen jedné nebo více určitým osobám, je návrhem na uzavření smlouvy (dále jen "návrh"), jestliže je dostatečně určitý a vyplývá z něj vůle navrhovatele, aby byl vázán v případě jeho přijetí*. Současně občanský zákoník v ustanovení § 43c odst. 1 stanoví, že *[v]časně prohlášení učiněné osobou, které byl návrh určen, nebo jiné její včasné jednání, z něhož lze dovodit její souhlas, je přijetím návrhu* a v odst. 2 pak *„[v]časně přijetí návrhu nabývá účinnosti okamžikem, kdy vyjádření souhlasu s obsahem návrhu dojde navrhovateli*. Konečně k uzavření smlouvy dochází podle ustanovení § 44 občanského zákoníku tehdy, *kdy přijetí návrhu na uzavření smlouvy nabývá účinnosti*.

Návrh na uzavření smlouvy sice může být ve smyslu ustanovení § 43a odst. 3 občanského zákoníku odvolán, ale v posuzovaném případě tak mohlo být učiněno pouze do doby, než Instituce „odeslala“ Navrhovateli přijetí návrhu, tedy do doby, než Zprostředkovatelka připojila na předmětný dokument svůj podpis.

Uvedenému závěru, že podpisem předmětného dokumentu Navrhovatelem a Zprostředkovatelkou byla uzavřena Smlouva o úvěru, nebrání ani fakt, že předmětný dokument byl stylisticky a vizuálně koncipován spíše jako návrh na uzavření smlouvy o úvěru, když jeho první strana je označena jako „*Návrh na uzavření smlouvy*“, pod označením následuje ODDÍL 1. Návrh na uzavření smlouvy, na druhé straně je výrazný vizuální předěl smlouvy označený jako „*Smlouva o úvěru*“, pod nímž následuje ODDÍL 2. Požadované znění smlouvy a ODDÍL 3. Závěrečná prohlášení navrhovatele. Jelikož je předmětný dokument na straně 3 vlastnoručně podepsán Navrhovatelem a Zprostředkovatelkou a jelikož bezprostředně před podpisem Zprostředkovatelky a uvedením data podpisu je uvedeno prohlášení *[p]o posouzení úvěruschopnosti navrhovatele akceptoval bez připomínek*, došlo podpisem předmětného dokumentu v souladu s ujednáním ODDÍLU 1. bodu II. odst. 2 Smlouvy o úvěru a v souladu s ustanoveními § 43a – § 44 občanského zákoníku k uzavření této smlouvy (srov. též rozhodnutí Nejvyššího správního soudu České republiky ze dne 10. 4. 2009, sp. zn. 2 As 93/2008).

Vzhledem k výše uvedenému tak finanční arbitr konstatuje, že Smlouva o úvěru byla dne 23. 12. 2011 uzavřena.

Z předložených dokumentů finanční arbitr nezjistil, že by Navrhovatel a Instituce uzavřeli Smlouvu o úvěru s odkládací podmínkou, která by vázala účinnost smlouvy na určitou událost v budoucnu. Účinnost smlouvy by tak nastala v momentě platného uzavření Smlouvy o úvěru.

K platnému uzavření Smlouvy o úvěru může dojít jen tehdy, jestliže Smlouva o úvěru splňuje všechny zákonné podmínky pro její vznik, v první řadě zejména obecné náležitosti kladené na právní úkony obsažené v ustanoveních § 37 a n. občanského zákoníku.



Na Smlouvu o úvěru je současně nutno nahlížet jako na smlouvu spotřebitelskou, jelikož naplňuje znaky uvedené v ustanovení § 52 občanského zákoníku, kdy na jedné straně Smlouvy o úvěru stojí Instituce jako osoba, která při uzavírání a plnění Smlouvy o úvěru jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, a na straně druhé Navrhovatel jako spotřebitel, tedy fyzická osoba, která při uzavírání a plnění Smlouvy o úvěru nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

Podle ustanovení § 262 odst. 4 obchodního zákoníku, které stanoví, že v případě tzv. absolutních obchodů, tedy závazkových vztahů, které se bez ohledu na povahu jejich účastníků řídí vždy obchodním zákoníkem, nebo v případě fakultativních obchodních závazkových vztahů, u kterých se jejich účastníci dohodli na jejich podřízení režimu obchodního zákoníku, se vždy použijí *ustanovení občanského zákoníku nebo zvláštních právních předpisů o spotřebitelských smlouvách, adhezních smlouvách, zneužívajících klauzulích a jiná ustanovení směřující k ochraně spotřebitele...*, je-li to ve prospěch smluvní strany, která není podnikatelem.

Jelikož Instituce v posuzovaném případě využila tzv. adhezní smlouvu (formulářová smlouva), kterou předložila k podpisu Navrhovateli a na jejíž obsah mohl mít Navrhovatel jen stěží nějaký vliv, je nutné jednotlivá smluvní ujednání týkající se předmětu sporu prověřit testem přiměřenosti, resp. zjistit, zda takové ujednání *v rozporu s požadavkem dobré víry znamenají k újmě spotřebitele značnou nerovnováhu v právech a povinnostech stran* (srov. ustanovení § 56 odst. 1 občanského zákoníku).

Vzhledem ke skutečnosti, že Smlouva o úvěru spadá do působnosti zákona o spotřebitelském úvěru, musí Smlouva o úvěru zároveň splňovat náležitosti tohoto zákona co do obsahu a podmínek sjednávání a Instituce musí plnit povinnosti uložené věřiteli tímto zákonem.

Jak již bylo uvedeno výše, Smlouva o úvěru sestává ze tří částí, z nichž první je koncipována jako návrh na uzavření Smlouvy o úvěru, druhá část obsahuje požadované znění Smlouvy o úvěru a třetí část zahrnuje závěrečná ustanovení. Součástí Smlouvy o úvěru jsou pak Všeobecné obchodní podmínky a dokument označený jako Úvěrové produkty poskytovatele, tedy tabulka s přehledem úvěrů nabízených Institucí s uvedením jejich parametrů jako je výše úvěru, doba trvání úvěru, počet splátek, výše splátek, výpůjční úroková sazba, RPSN, celková částka splatná příjemcem, úroky z prodlení, apod.

Na základě shodného tvrzení stran sporu a Zprostředkovatelky vzal finanční arbitr za prokázané, že Navrhovateli byl na osobní schůzce Zprostředkovatelkou nabídnut a Navrhovatelem byl akceptován z předložené škály úvěrů produkt označený jako „Ú200“.

Vybrané parametry tohoto úvěrového produktu, konkrétně *„výše požadovaných finančních prostředků“*, název finančního produktu, uvedení doby splatnosti, výše měsíční splátky a roční výpůjční úroková sazba, pak byly ručně vepsány do předtištěného textu Smlouvy o úvěru v jejím ODDÍLU 2. bodu I. odst. 2. Výpůjční úroková sazba se zřejmě v důsledku chyby v psaní Zprostředkovatelky ve Smlouvě o úvěru liší od výpůjční úrokové sazby uvedené v Úvěrových produktech poskytovatele o 0,7 procentních bodů (ve Smlouvě o úvěru se uvádí cifra „12,7“, v Úvěrových produktech poskytovatele „12“).

Kromě identifikačních údajů Navrhovatele uvedených v ODDÍLU 1. bodu I. odst. 1. byla Smlouva o úvěru ve zbytku Navrhovatelem nezměnitelná. Využití formuláře užívaného v obchodním styku výslovně připouští § 273 odst. 3 obchodního zákoníku. Podmínky užívání

tzv. adhezních smluv, kdy text smlouvy je předtištěn a vtělen do formuláře, do něhož se doplňují již jen zpravidla identifikační údaje stran a základní charakteristiky předmětu plnění, však musí splňovat určitá pravidla, a to zejména v situaci, kdy stranou, která nemohla ovlivnit obsah smlouvy, je spotřebitel.

V praxi je totiž poměrně obvyklé, že tvůrce formuláře nemá zájem na uzavření smlouvy v jiném než předloženém znění, není ochoten vyjednávat a případné změny navrhované druhou stranou akceptovat. V takovém případě může snadno dojít k situaci, kdy druhá strana, kterou může být i spotřebitel, uzavře pro něj značně nevýhodnou smlouvu nebo smlouvu, jež bude obsahovat nepřiměřené smluvní podmínky nebo smluvní podmínky, které jsou v rozporu s dobrými mravy, aniž by tyto mohl veden úmyslem získat zboží nebo čerpat služby, které jsou předmětem takové smlouvy, jakkoliv ovlivnit.

Kontraktační proces Instituce nijak nevybočuje z výše popsané praxe. Zprostředkovatelka předložila Navrhovateli formulář označený jako „*LOAN THREE*“, který představuje rozsáhlou a složitě koncipovanou předtištěnou Smlouvu o úvěru, jak již finanční arbitr popsal shora, jejíž znění musel Navrhovatel v plném rozsahu akceptovat, pokud měl zájem čerpat úvěr od Instituce.

## 10.2. Čitelnost smluvní dokumentace

Pokud jde o posouzení formálních náležitostí Smlouvy o úvěru, finanční arbitr při zkoumání Smlouvy o úvěru shledal, že Instituce tuto smlouvu koncipovala, vyjma označení jednotlivých částí Smlouvy o úvěru a identifikačních údajů smluvních stran, do dvou sloupců za využití typu bezpatkového písma z rodiny Arial, ve velikosti odpovídající zhruba 5,5 typografického bodu. Finanční arbitr provedením jednoduchého měření zjistil, že velká písmena abecedy dosahují velikosti menší než 2 mm a malá písmena abecedy, jimiž je psána většina textu, pak mnohdy až o polovinu méně.

Z předložených dokumentů finanční arbitr dále zjistil, že tato miniaturní písmena o velikosti pohybující se kolem 1 milimetru jsou vytištěna na barevném podkladě. Z veřejně dostupných zdrojů informací, konkrétně z webových stránek [www.webdenik.cz](http://www.webdenik.cz), které Instituce využívá pro účely zveřejňování vzorových smluvních dokumentů, dokumentů obsahujících předmluvní informace, reprezentativní příklady apod., dále vyplývá, že v době uzavření Smlouvy o úvěru byla tradiční barvou podkladu zelená (vyjma dokumentu Úvěrové produkty poskytovatele, který měl barvu růžovou).

Samotný text Smlouvy o úvěru čtenáři splývá, neboť v textu nejsou užity prakticky žádné zvýrazňující prvky jako je například kurzíva, tučná písmena nebo kapitálky (vyjma označení oddílů a článků Všeobecných obchodních podmínek). Všeobecné obchodní podmínky navíc postrádají výraznější vizuálně dělicí prvky, což nápadně ztěžuje orientaci a pochopení textu.

Finanční arbitr při zkoumání Smlouvy o úvěru, která při zvolené velikosti a typu písma představuje bez Úvěrových produktů poskytovatele šest hustě zaplněných stran textu na jiném než bílém podkladě, shledal, že Smlouva o úvěru je prakticky nečitelná pouhým okem, text není možné přečíst najednou a udržet při tom koncentraci tak, aby čtenář pochopil její obsah a veškeré důsledky ze Smlouvy o úvěru pro něj plynoucí.

Finanční arbitr konverzí textu obdobného rozsahu do běžně užívaného formátu, s přihlédnutím k doporučenému formátu pro formální písemnosti (srov. například normu ČSN 01 6910

Úprava písemností zpracovaných textovými editory z roku 2007, která stanoví, že obchodní písemnosti se mají psát písmem o velikosti alespoň 10 typografických bodů), zjistil, že text Smlouvy o úvěru by v takovém formátu (za využití písma Times New Roman, velikost písma 12 typografických bodů, text bez sloupců) vydal na zhruba čtyřnásobný počet stran, tj. na 24 stran.

Navíc v podmínkách, kdy čtenář například nemá možnost Smlouvu o úvěru studovat za přímého denního světla, nelze Smlouvu o úvěru bez využití pomůcek, jako jsou brýle, lupa či zdroj umělého osvětlení, a bez dostatečné časové rezervy přečíst vůbec. Finanční arbitr pro úplnost doplňuje, že jemu čtení písemností obecně nezpůsobuje žádné potíže, na čtení písemností nepotřebuje brýle a pro zkoumání Smlouvy o úvěru si vytvořil ideální podmínky (prostorové i časové), přesto mu čtení Smlouvy o úvěru působilo velké obtíže a přesvědčil se rovněž o tom, že při zhoršení světelných podmínek je Smlouva o úvěru skutečně prakticky nečitelná.

Shora uvedené posouzení není, jak je rozvedeno dále, neodůvodněným či snad účelovým, neboť i obecné soudy se jím zabývají, v neposlední řadě i Nejvyšší soud České republiky, který například ve svém rozhodnutí ze dne 29. 6. 2010, sp. zn. 23 Cdo 1201/2009, konstatoval, že *[p]ro standardní adhezni smlouvy je typický dlouhý nepřehledný text psaný miniaturním, jen obtížně čitelným písmem, popřípadě dokonce jen odkaz na takto pojaté obchodní podmínky.*

Nemožnost určitý text přečíst bez vynaložení zvláštního úsilí a bez využití zvláštních pomůcek, by byla sama o sobě dostačujícím důvodem pro konstatování neplatnosti Smlouvy o úvěru pro její nesrozumitelnost, jelikož platí, že *právní úkon je nesrozumitelný, jestliže jednající po jazykové stránce nedosáhl v důsledku vadného slovního či jiného zprostředkování (rozuměj ve zkoumaném případě vizuálního zpracování) jasného vyjádření vůle* (srov. rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 31. 3. 2010, sp. zn. 23 Cdo 2942/2009). Ke shodnému závěru došel například Vrchní soud v Praze ve svém rozsudku ze dne 7. 9. 2011, sp. zn. 103 VSPH 84/2011.

### 10.3. Věcný obsah smluvní dokumentace

Finanční arbitr však po zvětšení textu do čitelné podoby podrobil přezkumu též obsahovou stránku Smlouvy o úvěru, a to z hlediska srozumitelnosti a určitosti ve smyslu ustanovení § 37 občanského zákoníku. U jednotlivých smluvních ujednání pak zároveň posuzoval zejména jejich přiměřenost ve smyslu § 55 a § 56 občanského zákoníku a soulad s dobrými mravy ve smyslu § 39 občanského zákoníku.

Text Smlouvy o úvěru se zdá být na první pohled velmi propracovaný a precizní, bližším zkoumáním však vyjde najevo mnohdy zmatečné a zavádějící jazykové vyjádření, když například smluvní strany mohou být ve smlouvě označeny třemi různými způsoby (viz ODDÍL 1. bod I. odst. 1, podle kterého může být Navrhovatel označován jako *navrhovatel*, *příjemce*, *klient* a Instituce jako *adresát*, *poskytovatel*, *finanční společnost*). Instituce zvolenou koncepcí textu a složitými slovními a větnými konstrukcemi způsobila, že obsah Smlouvy o úvěru je velmi obtížně pochopitelný i pro právně vzdělanou osobu, v tomto případě finančního arbitra nebo jím úředně pověřené osoby, byť se tyto setkávají se smlouvami o úvěru a obsáhlými obchodními podmínkami denně. Finanční arbitr je přesvědčen o tom, že pro osobu, které se právního vzdělání nedostalo, je pochopení Smlouvy o úvěru tím spíše prakticky vyloučeno.

Zcela zjevným příkladem je zejména smluvní ujednání o Vratném fee, kde Instituce užívá cizího anglického slova, jehož význam nemusí být čtenáři textu v důsledku neznalosti anglického jazyka znám, což vzhledem ke skutečnosti, že anglický jazyk není úředním ani jediným povinně

vyučovaným cizím jazykem na území České republiky, rozhodně nebude ojedinělý případ. Užití cizího slova v obchodní písemnosti, která se sama výslovně hlásí pouze k českému jazyku jako jazyku rozhodnému pro text Smlouvy o úvěru (viz ujednání článku H. odst. 12 Všeobecných obchodních podmínek), může čtenáři znemožnit nebo alespoň výrazně ztížit pochopení jeho skutečného obsahu. Obsah slova „fee“ totiž nelze určit pouze z jeho gramatického významu. Finanční arbitr proto zkoumal slovo „fee“ z hlediska vzájemné návaznosti tohoto slova na ostatní slova ve Smlouvě o úvěru a z hlediska řazení tohoto slova ve struktuře Smlouvy o úvěru. Tímto logickým a systematickým výkladem pojmu Vratné fee pak lze dospět k závěru, že Vratné fee je poplatkem za poskytnutí úvěru a že tento poplatek bude v případě řádné platební morálky vrácen Navrhovateli. Závěru, že se jedná o poplatek, svědčí i překlad slova „fee“ do českého jazyka, které znamená zpravidla „poplatek, odměnu“.

Ujednání ODDÍLU 1. bodu II. odst. 3 Smlouvy o úvěru říká, že *Vratné fee za vyřízení tohoto návrhu na uzavření smlouvy, účtované adresátem navrhovateli, činí částku 7.200,- Kč. Navrhovatel podepsáním tohoto návrhu na uzavření smlouvy a jeho předáním adresátovi k akceptaci s tímto fee projevuje souhlas a zavazuje se jej bezpodmínečně zaplatit nejpozději ke dni učinění tohoto návrhu adresátovi. Adresát se zavazuje navrhovateli toto fee v plné výši vrátit v případě, že navrhovatel na základě uzavřené smlouvy o úvěru s adresátem řádně a včas zaplatí adresátovi 12 pravidelných splátek úvěru, jak jsou uvedeny v úvěrových produktech poskytovatele (dále jen „ÚPP“) a VOP. Navrhovatel tedy prohlašuje, že si je vědom toho, že může žádat o vrácení fee za zpracování tohoto návrhu v případech, které jsou popsány ve VOP.*

Finanční arbitr při výkladu pojmu „fee“ přihlédl též k vůli Navrhovatele a Instituce, kterou vykládal v souladu s ustanovením § 266 obchodního zákoníku, a to podle *úmyslu jednající osoby, jestliže tento úmysl byl straně, které je projev vůle určen, znám nebo jí musel být znám.* V řízení bylo zjištěno, že úmyslem Navrhovatele bylo čerpat peněžní prostředky ve sjednané výši a za sjednaných podmínek. Podle chápání pojmu Vratné fee, jak byl vyložen výše, uzavřel Navrhovatel Smlouvu o úvěru s vědomím, že za čerpání peněžních prostředků zaplatí vstupní poplatek, který mu však bude vrácen, jakmile prokáže dobrou platební morálku. Shodný závěr lze učinit též ohledně úmyslu Instituce, neboť právě Instituce Smlouvu o úvěru vypracovala a pojem Vratné fee v textu záměrně použila.

Jak bude však dále blíže rozvedeno, Vratné fee sice na jednu stranu představuje jakýsi vratný vstupní poplatek za poskytnutí úvěru, zároveň se však za splnění určitých podmínek mění na nevratnou cenu za služby poskytované v souvislosti se sjednáním úvěru a jindy pak zase na smluvní pokutu za neplnění smluvních povinností Navrhovatele.

Právní konstrukce, kdy se poplatek stává propadným nebo kdy se mění na smluvní pokutu, sice není vyloučena a v praxi zřejmě nebude ani neobvyklá, musí však být sjednána srozumitelně a určitě a co do přiměřenosti a souladu s dobrými mravy obstat v kontextu celé Smlouvy o úvěru. Nutno však podotknout, že taková právní konstrukce nepochybně bez dalšího zvyšuje složitost a ovlivňuje srozumitelnost textu v případě, že je v jejím jádru využito cizího slova, jehož význam nelze dovodit z jeho jazykového vyjádření.

Ujednání ODDÍLU 3. odst. 3 Smlouvy o úvěru, jejíž text byl vypracován Institucí, totiž předpokládá, že *Dojde-li k odstoupení od uzavřené smlouvy o úvěru ze strany klienta, stává se vratné fee, jak je uvedeno v ODDÍLU 1. článku II odstavci 3 nevratným a stává se paušální náhradou pro finanční společnost za přijetí a zpracování návrhu na uzavření smlouvy, lustraci úvěruschopnosti klienta a případnou návštěvu finančního poradce finanční společnosti na místě*

*určeném klientem za účelem vysvětlení úvěru a osobního vyzvednutí tohoto návrhu na uzavření smlouvy.*

V případě, kdy Navrhovatel odstoupí od Smlouvy, stává se tak Vratné fee cenou za služby poskytované v souvislosti se sjednáním úvěru.

Finanční arbitr považuje citované ujednání za srozumitelné. Za určitých okolností se však toto ujednání zároveň přičítá zákonu, jelikož zákon o spotřebitelském úvěru ve svém ustanovení § 11 odst. 3 výslovně stanoví, jaké platby je věřitel, v posuzovaném případě tedy Instituce, oprávněn po dlužníku, rozuměj Navrhovateli, požadovat v případě odstoupení dlužníka od smlouvy, ve které se sjednává spotřebitelský úvěr, v zákonem stanovené 14denní lhůtě. Těmito platbami je pouze jistina, úrok ve výši, na kterou by věřiteli vznikl nárok, pokud by k odstoupení od smlouvy nedošlo, a to za období ode dne, kdy byl spotřebitelský úvěr čerpán, do dne, kdy je jistina splacena, a náhradu nevratných poplatků zaplacených věřitelem orgánům veřejné správy nebo jiným osobám pověřeným výkonem veřejné správy. Jakékoli další poplatky a platby za poskytnutí úvěru v tomto taxativním výčtu nejsou a věřitel tak nemá právo na jejich požadování. V takovém případě nelze proto Vratné fee považovat za nic jiného než za sankcionování Navrhovatele za odstoupení od Smlouvy o úvěru, tedy za smluvní pokutu.

Sjednání smluvní pokuty je v českém právním řádu vázáno výhradně na porušení smluvní povinnosti (srov. ustanovení § 544 odst. 1 občanského zákoníku). Ujednání o smluvní pokutě, které by mělo sankcionovat jiné jednání smluvní strany než je porušení smluvní povinnosti, jako například odstoupení od smlouvy, je proto neplatné. Ke shodnému závěru dospěl též Nejvyšší soud České republiky ve svém rozhodnutí ze dne 31. 8. 2004, sp. zn. 33 Odo 111/2004.

Citované ujednání je tak za určitých podmínek neplatné, ačkoli za jiných podmínek platné být může. Finančnímu arbitrovi proto nezbývá jinak než konstatovat, že citované ujednání je neurčité, neboť toto ujednání nestanoví jasným a srozumitelným způsobem skutečné podmínky jeho aplikace a konkrétní právem aprobeovaná práva a povinnosti Navrhovatele a Instituce.

Za dobu trvání úvěrového vztahu může dojít též k přeměně Vratného fee na smluvní pokutu za porušení smluvních povinností, a to na základě ujednání článku E. odst. 4 Všeobecných obchodních podmínek, jak bude rozvedeno dále. Instituce v řízení nárokuje Vratné fee právě z titulu takové smluvní pokuty.

Finanční arbitr při zkoumání Vratného fee dále shledal a přepočtem ověřil, že Vratné fee nebylo vůbec zohledněno v roční procentní sazbě nákladů předmětného úvěru (dále jen „RPSN“), ačkoli RPSN podle ustanovení § 3 písm. d) a e) zákona o spotřebitelském úvěru zobrazuje *veškeré náklady, včetně úroků, provizí, daní a veškerých dalších poplatků, které spotřebitel musí zaplatit v souvislosti se spotřebitelským úvěrem a které jsou věřiteli známy, vyjádřené jako roční procentní podíl z celkové výše spotřebitelského úvěru*. Skutečnost, že by Vratné fee mohlo být za splnění určitých podmínek Navrhovateli vráceno, nezbavuje Instituci povinnosti jej při výpočtu RPSN jako náklad placený spotřebitelem zohlednit.

Jelikož podstatnou náležitostí Smlouvy o úvěru, co do jejího obsahu, je podle ustanovení § 6 zákona o spotřebitelském úvěru mimo jiné uvedení pravdivé RPSN, je v důsledku jejího chybného výpočtu a uvedení nepravdivé částky Smlouva o úvěru v této její podstatné části, resp. v části představující Úvěrové podmínky poskytovatele, neurčitá.

Za povšimnutí dále stojí zejména poslední věta ujednání ODDÍLU 3. odst. 3 Smlouvy o úvěru, která obsahuje nepravdivou informaci o okamžiku uzavření Smlouvy o úvěru, který je sjednán v ujednání ODDÍLU 1. bodu II. odst. 2 Smlouvy o úvěru jako okamžik podpisu Smlouvy o úvěru obchodním zástupcem Instituce (rozuměj Zprostředkovatelky). Z jazykového výkladu textu poslední věty ujednání ODDÍLU 3. odst. 3 Smlouvy o úvěru, která zní *stává se [vratné fee] paušální náhradou pro finanční společnost za přijetí a zpracování návrhu na uzavření smlouvy, lustraci úvěruschopnosti klienta a případnou návštěvu finančního poradce finanční společnosti na místě určeném klientem za účelem vysvětlení úvěru a osobního vyzvednutí tohoto návrhu na uzavření smlouvy*, totiž nevyplývá, že by obchodní zástupce Instituce Smlouvu o úvěru jménem Instituce uzavíral, nýbrž vyvolává dojem, že žadateli o úvěr pouze vysvětlí parametry úvěru a převezme od něj návrh na uzavření smlouvy, který až následně po schůzce s žadatelem odevzdá Instituci. Tento význam podporuje i ujednání ODDÍLU 3. odst. 1 Smlouvy o úvěru, které stanoví Instituci relativně dlouhou lhůtu pro přijetí návrhu a žadatel o úvěr tak nepředpokládá, že by k jeho přijetí mohlo dojít okamžitě na místě: *Klient prohlašuje, že tento jeho návrh je činěn jako neodvolatelný ode dne jeho doručení finanční společnosti po dobu 3 měsíců, což je zároveň lhůta pro jeho přijetí.*

Citovaná ujednání jsou tak sama o sobě způsobilá vyvolat omyl Navrhovatele ohledně okamžiku uzavření Smlouvy o úvěru.

V projednávaném případě je podle názoru finančního arbitra též následná komunikace Instituce s Navrhovatelem schopna uvést Navrhovatele v omyl, když Instituce ve své výzvě ze dne 2. 1. 2012 hovoří o *finálním schválení žádosti*. Podstatným znakem úvěrového vztahu sice je skutečnost, že peněžní prostředky poskytuje věřitel dlužníkovi na jeho žádost, avšak uvedená formulace ve světle textu Smlouvy o úvěru a vytváření dojmu, že k uzavření vlastní smlouvy ještě nedošlo, když sama Zprostředkovatelka dokument předkládaný Navrhovateli vnímala pouze jako „návrh smlouvy“, jak vyplývá z vyjádření Zprostředkovatelky, podporuje závěr o nesrozumitelnosti Smlouvy o úvěru. Fakt, že Zprostředkovatelka dokument skutečně prezentovala jako „návrh smlouvy“, lze předpokládat též na základě dokumentu Manuál poradce Instituce, který jako *závazný dokument, podle kterého musí* (rozuměj Zprostředkovatelka) *postupovat a pracovat v jeho intencích*, mimo jiné Zprostředkovatelce nařizoval: *V každém případě je zakázáno říkat klientovi, že má 100 % schválený úvěr, či jiné zavádějící informace, které by v něm vzbudily pocit jistoty získání půjčky. V tomto okamžiku (sjednávání osobní schůzky) nemáte žádné informace od klienta ověřené, vše je pouze řečeno z jeho strany, proto je finální rozhodnutí (o poskytnutí úvěru) učiněno až po kontrole všech podkladů, které zašle (rozuměj Navrhovatel) na společnost. Část Manuálu poradce Instituce věnující se 3. fázi – Schůzka pak Zprostředkovatelku též ponechává v iluzi, že dokument, který navrhovatel podepsal, je jen návrh smlouvy, neboť popisuje, které dokumenty a v jakých počtech vyhotovení Navrhovatel a Zprostředkovatelka podepisuje, a užívá přitom opakovaně spojení 2 x návrh smlouvy, 1 x návrh smlouvy atp. a dále popisuje, že teprve po registraci Navrhovatele Zprostředkovatelkou v obchodním systému Instituce odchází Navrhovateli *dopis s výzvou, co má zaslat pro dokončení žádosti. Jde zejména o doložení všech skutečností, které v rámci jednání s námi nahlásil* (rozuměj Navrhovatel).*

Vnitřní nekonzistentnost a rozpornost Smlouvy o úvěru pak dokreslují ještě další dvě smluvní ujednání, a to identická ujednání ODDÍLU 2. bodu III. odst. 12 Smlouvy o úvěru, které říká, že *[p]říjemce prohlašuje, že splní svou povinnost doložit do 15 dnů od uzavření této smlouvy poskytovateli následující dokumenty: výpis z bankovního účtu na jméno příjemce za poslední dva měsíce, originální potvrzení o výši příjmů příjemce od zaměstnavatele na formuláři kterékoliv*

*banky České republiky v českém jazyce ne starší než 1 měsíc, kopii občanského průkazu a dalšího dokladu příjemce obsahujícího fotografii a rodné číslo, potvrzení o provedení inkasa nároků poskytovatele vyplývajících ze smlouvy o úvěru a tohoto návrhu na uzavření smlouvy o úvěru bankovního konta příjemce. Příjemce může poskytovatele požádat o prodloužení této lhůty, jak je uvedeno ve VOP a ujednání ODDÍLU 3. odst. 5 Smlouvy o úvěru, v jehož rámci Navrhovatel jako [k]lient prohlašuje, že splní svou povinnost doložit do 15 dnů od (svého) podpisu tohoto návrhu následující dokumenty: výpis z bankovního účtu na jméno klienta za poslední dva měsíce, originální potvrzení o výši příjmů klienta od zaměstnavatele na formuláři kterékoliv banky České republiky v českém jazyce ne starší než 1 měsíc, kopii občanského průkazu a dalšího dokladu klienta obsahující fotografii a rodné číslo, potvrzení o provedení inkasa nároků poskytovatele vyplývajících ze smlouvy o úvěru a tohoto návrhu na uzavření smlouvy o úvěru bankovního konta klienta.*

Některé z výše uvedených dokumentů, které byl Navrhovatel povinen předložit do 15 dnů ode dne uzavření Smlouvy o úvěru, přitom představují podklady, které Instituce nutně potřebuje k tomu, aby splnila řádně a s odbornou péčí svou zákonnou povinnost posoudit úvěruschopnost Navrhovatele ještě před uzavřením Smlouvy o úvěru podle ustanovení § 9 odst. 1 zákona o spotřebitelském úvěru. Jedná se především o výpis z bankovního účtu na jméno příjemce za poslední dva měsíce, originální potvrzení o výši příjmů příjemce od zaměstnavatele na formuláři kterékoliv banky České republiky v českém jazyce ne starší než 1 měsíc, kopii občanského průkazu a případně kopii dalšího dokladu klienta.

Odborná péče obecně představuje kvalifikované jednání se zvýšenou měrou obezřetnosti a odpovědnosti osoby jednající s odbornou péčí za kvalitu takového jednání. V případě posuzování úvěruschopnosti Navrhovatele tak pro Instituci nemohly být dostačující pouze informace o finanční situaci Navrhovatele předané Zprostředkovatelce na osobní schůzce v podobě vlastnoručního vyplnění úvěrové karty žadatele Navrhovatelem, obzvlášť pokud jde o informace pro posouzení úvěruschopnosti klíčové, kterými jsou informace o zaměstnání a skutečném příjmu Navrhovatele.

Skutečnost, že při jednání s odbornou péčí je nutné si rozhodující informace ověřit ještě z dalších zdrojů a nespoléhat se pouze na sdělení spotřebitele, dovodil též například Nejvyšší soud České republiky ve svém rozhodnutí ze dne 27. 9. 2007, sp. zn. 32 Odo 1726/2006, ve kterém *[d]ovolací soud neshledal pochybení ani v závěru odvolacího soudu o tom, že žalobkyně nepostupovala s náležitou odbornou péčí, pokud se spokojila pouze s domněnkami o vlastnictví k danému automobilu založenými na faktuře vystavené žalovanou, ústních informacích žalované a na faxové fotokopii technického průkazu vozidla.*

V této souvislosti finanční arbitr dodává, že případné nahlédnutí do databáze dlužníků mohlo Instituci podat informace pouze o výdajové stránce rozpočtu Navrhovatele, tedy o jeho případných závazcích, nikoliv o jeho příjmu a jeho stálosti.

Navrhovatel se tak mohl v dobré víře domnívat, a sám toto v řízení též potvrdil, že Instituce postupuje v souladu s právem, resp. s odbornou péčí, a že si potřebné dokumenty žádá ještě před svou akceptací Návrhu na uzavření smlouvy. Pokud by tak Instituce skutečně činila, byla by pak výše uvedená smluvní ujednání vnitřně rozporná, neboť počátek lhůty pro splnění této povinnosti Navrhovatel váže až na moment uzavření Smlouvy o úvěru, tedy na moment, kdy již měla být tato povinnost dávno splněna a úvěruschopnost posouzena.

V závěru Smlouvy o úvěru je pak přímo před podpisem Zprostředkovatelky uvedeno prohlášení Instituce *[p]o posouzení úvěruschopnosti navrhovatele akceptoval bez připomínek*, které je v kontextu výše uvedených smluvních ujednání nepravdivé, jelikož k posouzení úvěruschopnosti nemohlo bez požadovaných dokumentů dojít v okamžiku před uzavřením Smlouvy o úvěru, natož pak s náležitou odbornou péčí. Z tvrzení Instituce, Zprostředkovatelky a po prozkoumání dokumentu Manuál poradce Instituce, by bylo dokonce možno učinit závěr, že k posouzení úvěruschopnosti nedošlo před uzavřením Smlouvy o úvěru vůbec. Z dokumentu Manuál poradce totiž vyplývá, že Zprostředkovatelkou tvrzené předschválení klienta je *vyhodnocení pouze pro formální stránky* (myšleno pravděpodobně pro „formální stránku“) *žádosti (věk, validita, r.č. apod.). Nejedná se o 100 % schválení půjčky. To probíhá až po zaslání kompletní dokumentace ze strany klienta i poradce.* Zároveň na jiném místě Manuál poradce říká, že *[v]zhledem k tomu, že nejsme* (rozuměj obchodní zástupci Instituce) *úvěroví specialisté, ani na to nejsme vyškoleni, přenecháváme další postup s klientem přímo na centrále společnosti.* Zodpovězení této otázky by však s ohledem na zákon o spotřebitelském úvěru ve znění ke dni uzavření Smlouvy o úvěru nemělo, na rozdíl od současné právní úpravy, vliv na platnost Smlouvy o úvěru.

Finanční arbitr zároveň zkoumal obsah dalších ujednání Všeobecných obchodních podmínek, která jsou pro posouzení věci podle jeho názoru relevantní.

Článek B. odst. 3 Všeobecných obchodních podmínek stanoví, že *[p]oskytovatel vybírá za zpracování návrhu na uzavření smlouvy vratné fee (tedy vratný poplatek za zpracování návrhu na uzavření smlouvy), jak je uvedeno ve smlouvě a příjemce je s tímto srozuměn. Výše fee je stanovena paušální částkou dle příslušného produktu poskytovatele a zahrnuje v sobě zejména náklady poskytovatele na zpracování návrhu na uzavření smlouvy, lustraci příjemce jako žadatele o úvěr, posouzení jeho majetkových poměrů a schopnosti splácet úvěr, nebo za osobní návštěvu obchodního zástupce poskytovatele na místě zvoleném příjemcem. Příjemce má nárok na vrácení tohoto fee za podmínek uvedených v článku E odst. 4 těchto VOP.*

Ujednání článku E. odst. 4 Všeobecných obchodních podmínek hovoří zejména o smluvní pokutě: *V případě, že příjemce vyčerpá a splatí poskytovateli 12 splátek úvěru řádně, včas a bezproblémově, zavazuje se poskytovatel příjemci vrátit vratné fee za vyřízení návrhu na uzavření smlouvy, podával-li návrh na uzavření smlouvy příjemce poskytovateli a bylo-li toto fee příjemcem poskytovateli zapláceno řádně a včas. Nebudou-li příjemcem splněny podmínky pro vrácení fee, stává se toto fee další smluvní pokutou za porušení povinností, které jsou předpokladem k jeho vrácení.*

Výše uvedené dva články Všeobecných obchodních podmínek pouze opakují to, co již vyplývá ze samotné Smlouvy o úvěru. Ujednání článku E. odst. 4 Všeobecných obchodních podmínek sice navíc stanoví podmínky možného vrácení Vratného fee, ale tyto stanoví neurčitě, neboť nelze zjistit jejich přesný obsah. Finančnímu arbitrovi není zejména zřejmé, jaké další konkrétní podmínky se skrývají pod slovem „bezproblémově“, a to vedle zákonem předvídaných podmínek splacení dluhu řádně a včas (srov. například ustanovení § 559 odst. 2 občanského zákoníku). Využití slova, které může mít nespočet možných a předem neurčitelných významů, dává Instituci do ruky nástroj namírat Navrhovateli prodlení, resp. neplnění dluhu, takřka kdykoli a za jakýchkoli okolností. Finanční arbitr proto považuje takové smluvní ujednání, i kdyby bylo určité, za rozporné s dobrými mravy, navíc za situace, kdy jej do Smlouvy o úvěru zakomponovala vědomě sama Instituce.



V této souvislosti je navíc nutno upozornit na skutečnost, že v případě odstoupení Navrhovatele od Smlouvy o úvěru, tedy v případě, kdy ani nebudou moci být splněny podmínky pro vrácení Vratného fee spočívající v řádném zaplacení 12 splátek úvěru, používá druhé citované ujednání již výslovně pojem „smluvní pokuta“ na rozdíl od ujednání ODDÍLU 3. odst. 3 Smlouvy o úvěru, které Vratné fee označuje za „paušální náhradu“. Jak již ale bylo uvedeno výše, sjednání smluvní pokuty pro případ odstoupení Navrhovatele od Smlouvy o úvěru je neplatné.

Z tohoto pohledu jsou příslušná smluvní ujednání o sankčním charakteru Vratného fee nejasná, matoucí a neurčitá.

Dalším ujednáním, které odporuje ostatním ujednáním Smlouvy o úvěru, je článek B. odst. 4 Všeobecných obchodních podmínek, který obsahuje prohlášení Navrhovatele, že *před uzavřením smlouvy poskytl poskytovateli úplné, přesné, pravdivé a kompletní údaje, nezbytné pro posouzení schopnosti příjemce splácet úvěr, a že poskytl poskytovateli před uzavřením smlouvy součinnost při jeho odborném posouzení schopnosti příjemce splácet úvěr, a to po celou dobu trvání tohoto posuzování, zejména při lustraci příjemce v databázích umožňujících posouzení úvěruschopnosti příjemce a při dalším prověřování úvěruschopnosti příjemce u dalších subjektů. Poskytl či poskytne-li příjemce poskytovateli nepravdivé údaje, je povinen nahradit mu veškeré náklady, které poskytovateli v souvislosti s tímto vzniknou.* Takové prohlášení Navrhovatele nemůže být nikdy pravdivé, jelikož Smlouva o úvěru výslovně předpokládá, že Navrhovatel ještě ve lhůtě 15 dnů ode dne uzavření Smlouvy o úvěru některé dokumenty potřebné pro posouzení úvěruschopnosti doplní (viz ujednání ODDÍLU 2. bodu III. odst. 12 a ujednání ODDÍLU 3. odst. 5 Smlouvy o úvěru).

Jelikož je za neplatnost výše uvedeného prohlášení uložena Navrhovateli sankce, jak bude rozvedeno dále v textu, je finanční arbitr toho názoru, že toto smluvní ujednání bylo záměrně formulováno a do Smlouvy o úvěru vloženo tak, aby Instituce mohla vždy inkasovat smluvní pokutu, jelikož Instituce o nemožnosti jeho platnosti předem věděla a příslušné sankční ujednání do Smlouvy o úvěru sama vložila.

Navrhovatel a Instituce si totiž v článku C. odst. 13 Všeobecných obchodních podmínek jako příjemce a poskytovatel mimo jiné dohodli, že *příjemce je povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 12.000,- Kč, jestliže:*

- a) *Příjemce zkreslí, zamlčí nebo opomene sdělit poskytovateli informace o své finanční situaci nebo svých majetkových poměrech, respektive uvede-li takovéto informace nepravdivě. Za zkreslení majetkových poměrů a finanční situace příjemce se považuje zejména uvedení čistého měsíčního příjmu klienta s odchýlením o více jak 10 % mezi skutečným a nahlášeným příjmem za poslední kalendářní měsíc před podpisem smlouvy, nebo uvedení nákladů na bydlení a jiných měsíčních splátek půjček a pravidelných závazků v celkové výši s rozdílem větším jak 10 % ve srovnání údajů, které příjemce uvádí poskytovateli, se skutečným stavem za poslední kalendářní měsíc před podpisem smlouvy;...*

Za situace, kdy si je Instituce dobře vědoma, že uvedené prohlášení Navrhovatele není a ani nemůže být pravdivé v momentě uzavření Smlouvy o úvěru, nelze na takové ujednání nahlížet jinak, než že se takové ujednání přičí dobrým mravům.

Sjednaná smluvní pokuta zároveň postihuje Navrhovatele, pokud ve sjednané lhůtě od uzavření Smlouvy o úvěru nedodá dokumenty, z nichž některé jsou potřebné pro řádné posouzení

úvěruschopnosti Navrhovatele, a to v písm. c) ujednání článku C. odst. 13 Všeobecných obchodních podmínek:

*c) Příjemce poskytovateli nepředá potřebné doklady (výpis z bankovního účtu na jméno příjemce za poslední dva měsíce, originální potvrzení o výši příjmů příjemce od zaměstnavatele na formuláři kterékoli banky České republiky v českém jazyce v originále ne starší než 1 měsíc, kopii občanského průkazu a dalšího dokladu příjemce, obsahujícího fotografii a rodné číslo, potvrzení o zřízení inkasa pro nároky poskytovatele ze smlouvy z bankovního konta příjemce, či jiné doklady požadované smlouvou) pro vyřízení jeho úvěru na adresu finanční společnosti, zcela kompletní, a to do 15 dnů od uzavření smlouvy. Příjemce je oprávněn nejpozději do 15 dnů od uzavření smlouvy požádat poskytovatele písemně o prodloužení lhůty k doložení dokladů dle tohoto odstavce a poskytovatel je na základě této žádosti oprávněn příjemci lhůtu k doložení dokladů prodloužit a případně také příjemci odpustit smluvní sankce.*

Lze si tedy představit situaci, že za takto sjednaných podmínek může Instituce za jedno a totéž tvrzené porušení smluvní povinnosti (například nedodání potřebných dokladů a tudíž nesdělení úplných informací o své finanční situaci) nárokovat zaplacení smluvní pokuty hned dvakrát, tedy v souhrnné výši 24.000,- Kč.

Ujednání článku C. odst. 13 písm. c) Všeobecných obchodních podmínek navíc stanoví povinnost zaplatit smluvní pokutu v případě, že Navrhovatel nedodá *jiné doklady požadované smlouvou*. Jelikož Smlouva o úvěru předloží jiných dokumentů, než které jsou v tomto ustanovení výslovně vyjmenovány, nepředpokládá, je toto smluvní ujednání v této části neurčité.

V souvislosti s placením smluvní pokuty je nutné upozornit též na ujednání článku C. odst. 12 Všeobecných obchodních podmínek, které říká, že *[p]říjemce je povinen nejpozději do 15 dnů od uzavření smlouvy zřídit ve prospěch poskytovatele příkaz k inkasu peněžních prostředků z bankovního konta příjemce do výše případné jedné smluvní pokuty dle ustanovení článku C odst. 13 těchto VOP a doklad o tomto předat ve stejné lhůtě poskytovateli.*

Článek C. odst. 13 Všeobecných obchodních podmínek zároveň obsahuje lhůtu splatnosti a způsob zaplacení smluvní pokuty, když platí, že *[p]říjemce výslovně souhlasí s tím, aby si tuto smluvní pokutu mohl poskytovatel strhnout formou inkasa z jeho bankovního účtu. Smluvní pokuta je splatná nejdéle do 15 dnů od okamžiku porušení výše uvedených povinností příjemcem.*

Současně však za nezřízení příkazu k inkasu, jeho zrušení nebo nezajištění dostatku peněžních prostředků na příslušném bankovním účtu je Navrhovatel opět povinen zaplatit smluvní pokutu, a to i kumulativně, podle ujednání článku C. odst. 13 písm. d) a e) Všeobecných obchodních podmínek:

- d) Příjemce vůbec nezřídí do 15 dnů od uzavření smlouvy (nebo případně zřízení poskytovateli neprokáže v téže lhůtě) či zruší příkaz k inkasu nároků poskytovatele ze smlouvy z bankovního konta příjemce;*
- e) neproběhne-li inkaso nároků poskytovatele ze smlouvy z bankovního konta příjemce z důvodu nedostatečného zůstatku na bankovním kontě příjemce.*

Instituce si výše uvedenou konstrukcí smluvní pokuty zajišťuje zaplacení smluvní pokuty kdykoli podle svého uvážení a pouze na základě svého tvrzení, že došlo k porušení smluvních podmínek. Navrhovatel tak nemá vůbec možnost rozporovat oprávněnost případného nároku na zaplacení smluvní pokuty a tedy možnost obrany před případnou zlovlí Instituce v době ještě

před zaplacením smluvní pokuty. Hrozící újma Navrhovateli je o to větší, že Instituce je na základě Smlouvy o úvěru oprávněna smluvní pokutu požadovat i v několika násobcích částky 12.000,- Kč. Lze si tak představit situaci, kdy nárok Instituce na zaplacení smluvní pokuty skutečně nebude oprávněný a Navrhovatel se bude muset svých peněžních prostředků (nutno podotknout, že v nemalé výši) domáhat zpět za vynaložení dalších nákladů.

Takové smluvní podmínky, v jejichž důsledku Navrhovatel nemá prakticky kontrolu nad peněžními prostředky na svém bankovním účtu v limitu stanoveném do výše smluvní pokuty a nemůže nijak zabránit neoprávněnému a mnohdy třeba i opakovanému inkasu peněžních prostředků ze svého bankovního účtu, nejen že nepochybně zakládají značnou nerovnováhu v právech a povinnostech smluvních stran k újmě Navrhovatele, nýbrž přičí se rovněž dobrým mravům.

Pro úplnost je nutno dodat, že smluvní pokuta je sjednána též podle ujednání článku C. odst. 13 písm. b) Všeobecných obchodních podmínek v případě, že *[p]říjemce se dostane do prodlení se splácením jakéhokoli závazku vůči poskytovateli.*

Smluvní pokuta pak podle ujednání článku C. odst. 13 Všeobecných obchodních podmínek *nezahrnuje nároky poskytovatele na náhradu vzniklých škod, a to ani částečně. Zaplacením smluvní pokuty příjemcem není dotčeno právo poskytovatele domáhat se po příjemci náhrady škody. Škodou poskytovatele se pro účely smlouvy rozumí zejména ušlý zisk, snížená věrohodnost poskytovatele před jeho obchodními partnery, náklady spojené s činností poskytovatele v průběhu trvání smlouvy i před ní, škody způsobené poskytovateli jeho druhotnou platební neschopností z důvodu neplnění smluvních povinností příjemcem apod.*

Veškerá případná porušení Smlouvy o úvěru, která jsou postihována smluvní pokutou, pak mají ještě další společný následek, a to možnost odstoupení od Smlouvy o úvěru ze strany Instituce (viz článek H. odst. 3 Všeobecných obchodních podmínek).

V případě, že Instituce odstoupí od Smlouvy o úvěru, je podle Smlouvy o úvěru oprávněna nárokovat smluvní pokutu, a to i v několikánásobku částky 12.000,- Kč, a ponechat si Vratné fee, taktéž jako smluvní pokutu za porušení smluvních povinností, které vedly Instituci k odstoupení od Smlouvy o úvěru.

Ačkoli Vratné fee jako cenové ujednání za služby poskytované v souvislosti se sjednáním úvěru, nelze podle ustanovení § 56 odst. 2 občanského zákoníku samo o sobě podrobit testu přiměřenosti, je možné a v posuzovaném případě i žádoucí k existenci tohoto ujednání a výši jeho peněžního plnění přihlídnout při posuzování přiměřenosti ostatních podmínek Smlouvy o úvěru (srov. recitál Směrnice Rady ze dne 5. dubna 1993 č. 93/13/EHS o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách, která byla do českého právního řádu transponována s účinností ode dne 1. 1. 2001 zákonem č. 367/2000 Sb., kterým se mění zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony).

Vzhledem ke skutečnosti, že případné porušení povinností Navrhovatele ze Smlouvy o úvěru je sankcionováno již samotnou smluvní pokutou a ze Smlouvy o úvěru nevyplývají jiné povinnosti, které by smluvní pokutou postihovány nebyly, představuje faktická přeměna Vratného fee na další smluvní pokutu ve výši 7.200,- Kč, kterou by mohla Instituce nárokovat vedle několika násobků částky 12.000,- Kč, uloženou za případné porušení týchž povinností sama o sobě nepřiměřenou smluvní podmínku, která způsobuje k újmě Navrhovatele značnou nerovnováhu v právech a povinnostech smluvních stran.

Jak již bylo opakovaně judikováno, sjednání smluvní pokuty je možné a zákonné, jejím smyslem je však sankční a svým způsobem i motivační mechanismus (rozuměj motivace splnit závazek tak, aby dlužník nebyl povinen platit smluvní pokutu). Výše smluvní pokuty tak nesmí být bezbřehá a nesmí mít šikanózní charakter (srov. například rozhodnutí Nejvyššího soudu České republiky ze dne 25. 11. 2009, sp. zn. 33 Cdo 1682/2007, nebo náleze Ústavního soudu ze dne 7. 5. 2009, sp. zn. I. ÚS 523/07, který se věnoval posouzení úroků z prodlení jako sankčního mechanismu v případě řádného a včasného neplnění dluhu).

Nepřiměřenost smluvní pokuty, resp. smluvních pokut v souhrnu, na úkor spotřebitele je výrazně patrná zejména v kontextu celé Smlouvy o úvěru a povinností Instituce ze Smlouvy o úvěru.

V případě porušení jakýchkoli povinností Instituce, kterých ve Smlouvě o úvěru mnoho není, totiž Navrhovatel nemá nárok na uhrazení jakékoli smluvní pokuty, stejně tak nemůže pro porušení povinností Instituce odstoupit od Smlouvy o úvěru, když od Smlouvy o úvěru může odstoupit pouze v případě zákonných důvodů. Odstoupení od Smlouvy o úvěru bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření Smlouvy o úvěru podle ustanovení § 11 zákona o spotřebitelském úvěru by však Navrhovatel pravděpodobně nevyužil, neboť by tato doba uplynula dříve, než je doba stanovená pro předložení potřebných dokumentů Navrhovatelem Instituci, tedy doba, po kterou by Navrhovatel mohl stále v dobré víře očekávat, že požadované peněžní prostředky dostane.

Nápadná nerovnováha v právech a povinnostech stran se projevuje v ustanovení článku E Všeobecných obchodních podmínek, který upravuje způsob čerpání peněžních prostředků a tomu odpovídající (jediné relevantní) povinnosti Instituce.

Podle článku E. odst. 1 Všeobecných obchodních podmínek je *[P]říjemce oprávněn požádat o čerpání úvěru v následujících etapách a výších finančních prostředků:*

- a) 1.000,- Kč ihned po uzavření smlouvy,
- b) 10.000,- Kč po 3 měsících ode dne čerpání úvěru dle písm. a) tohoto odstavce,
- c) zbylou část požadovaných finančních prostředků (částka uvedená v článku I. odst. 2 smlouvy ponížena o 11.000,- Kč) po 9 měsících ode dne čerpání úvěru dle písm. b) tohoto odstavce.

Uvedené smluvní ujednání, které se zrcadlí též v Úvěrových podmínkách poskytovatele, ve svém důsledku znamená, že Navrhovatel nejprve zaplatí Instituci Vratné fee, které mnohonásobně převyšuje částku, na kterou může Navrhovatel bezprostředně po podpisu Smlouvy o úvěru dosáhnout. Navrhovatel může nejprve obdržet pouhých 1.000,- Kč, přičemž tuto sumu je podle rozpisu jednotlivých splátek uvedených v Úvěrových produktech poskytovatele povinen zcela splatit ve lhůtě 3 měsíců (3 x 340,- Kč, které představují výši prvních tří splátek). Teprve po těchto 3 měsících by Navrhovatel mohl obdržet 11.000,- Kč, které by splácel dalších 9 měsíců a taktéž by je zcela splatil (9 x 1.167,- Kč, které představují výši čtvrté až dvanácté splátky). Až po jednom roce od podpisu Smlouvy o úvěru by Navrhovatel mohl obdržet větší obnos ve výši 189.000,- Kč, který by splácel splátkami ve výši 4.204,- Kč, tedy splátkami ve výši, které jsou uvedeny ve vlastní Smlouvě o úvěru v kolonce „výše měsíční splátky“.

Ujednání ODDÍLU 2. bodu I. odst. 2 Smlouvy o úvěru tak vzhledem k výše uvedeným poznatkům obsahuje ve vztahu ke skutečně nastavenému splácení úvěru nepravdivou informaci, resp. dotčená smluvní ujednání Smlouvy o úvěru v její části upravující výši pravidelné měsíční splátky, konkrétně ODDÍL 2. bodu I. odst. 2 Smlouvy o úvěru a Úvěrové produkty poskytovatele

jako plnohodnotná a rovnocenná součást Smlouvy o úvěru, jsou sama mezi sebou v přímém rozporu. Smlouva o úvěru je tak v této části, která upravuje podstatné náležitosti jakékoli úvěrové smlouvy, taktéž neurčitá.

Podle odst. 2 se [P]oskytovatel zavazuje poskytnout příjemci finanční prostředky, uvedené pod písmeny a), b) a c) předchozího odstavce do 20 pracovních dnů ode dne, kdy mu příjemce doručí písemnou žádost k poskytnutí těchto finančních prostředků, a to buď v hotovosti nebo převodem na bankovní účet příjemce..., podmínkou poskytnutí peněžních prostředků je tak doručení zvláštní písemné žádosti o čerpání úvěru Instituci, a to se striktně vymezenými náležitostmi.

Článek E. odst. 4 Všeobecných obchodních podmínek totiž stanoví, že [P]řijemce je oprávněn žádat pouze o čerpání úvěru v částkách, jak jsou uvedeny v odstavci 1. tohoto článku, tedy nikoliv v nižší či vyšší částce. Žádost o čerpání úvěru s uvedením jiné požadované částky, než kterou je příjemce v souladu s odstavcem 1. tohoto článku oprávněn čerpat, se nepovažuje za kvalifikovanou žádost o čerpání úvěru a poskytovatel dle dohody smluvních stran není povinen na tuto nikterak reagovat či ji odmítnout.

Navrhovatel tedy nemůže žádat najednou celou částku úvěru, jak by bylo možno předpokládat z dikce vlastní Smlouvy o úvěru a Úvěrových produktů poskytovatele, naopak, musí sám v průběhu času činit další kroky pro splnění podmínek čerpání úvěru, bez nichž Instituce úvěr neposkytne. Finanční arbitr považuje nastavený způsob čerpání úvěru i z tohoto pohledu za nevyvážený, zejména za situace, kdy Navrhovatel nesmí žádat ani o korunu více či méně, než jak je uvedeno ve Všeobecných obchodních podmínkách, když tyto částky se liší od částky uvedené ve Smlouvě o úvěru a Úvěrových produktech poskytovatele.

Ve světle sjednaného způsobu čerpání úvěru, kdy Navrhovatel může v prvním roce trvání úvěru dosáhnout pouze na peněžní prostředky v částce 11.000,- Kč a že je při uzavření Smlouvy o úvěru povinen zaplatit Vratné fee ve výši 7.200,- Kč, které představuje více jak polovinu výše peněžních prostředků, které by teoreticky mohly být Navrhovateli poskytnuty v souhrnu v prvním roce trvání úvěrového vztahu, se jeví sjednané smluvní pokuty ve výši i několika násobků částky 12.000,- Kč společně s částkou 7.200,- Kč jako šikanózní a v rozporu s dobrými mravy zejména v případě prodlení Navrhovatele se zaplacením jakéhokoli závazku ze Smlouvy o úvěru, tedy i se zaplacením jakékoli z prvních dvanácti splátek ve výši 340,- Kč, resp. 1.167,- Kč.

#### 10.4. Závěry právního posouzení smluvní dokumentace

Finanční arbitr po důkladném prozkoumání Smlouvy o úvěru a jednotlivých práv a povinností Navrhovatele a Instituce, jak byly rozebrány výše, uzavírá, že Smlouva o úvěru představuje nejen svým vizuálním provedením a členěním, ale též obsahovou skladbou, volbou jazykového vyjádření, řazením jednotlivých smluvních ujednání a jejich vzájemnou provázaností, místy neurčitý, zejména však nesrozumitelný text, a to jako celek. Smlouva o úvěru tak nesplňuje požadavek na srozumitelnost a určitost právních úkonů, když neurčitostí je postižena zejména ta její část, která upravuje podstatné náležitosti smlouvy, ve které se sjednává spotřebitelský úvěr. Smlouva o úvěru je tak absolutně neplatná podle ustanovení § 37 odst. 1 občanského zákoníku.

Finanční arbitr současně podrobil Smlouvu o úvěru testu přiměřenosti ve smyslu ustanovení § 55 a § 56 občanského zákoníku. Finanční arbitr přitom nepřiměřenost posuzoval [s] ohledem na povahu zboží nebo služeb, pro které byla smlouva uzavřena, a s odvoláním na dobu uzavření

*smlouvy s ohledem na všechny okolnosti, které provázely uzavření smlouvy, a na všechny další podmínky smlouvy nebo jiné smlouvy, ze kterých vychází (srov. čl. 4 Směrnice Rady ze dne 5. dubna 1993 č. 93/13/EHS o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách).* V rámci zkoumání finanční arbitr tak zohlednil též výši Vratného fee, veškerá smluvní ujednání ve svém souhrnu a průběh kontraktačního procesu, který uzavření Smlouvy předcházelo, včetně jednání Instituce po uzavření Smlouvy, a to jak bylo výše uvedeno.

Finanční arbitr shledal, že Smlouva o úvěru představuje taktéž sama o sobě v rozporu s požadavky dobré víry k újmě spotřebitele značnou nerovnováhu v právech a povinnostech stran, která se zrcadlí zejména v těch ujednáních, která jsou podle názoru finančního arbitra klíčová v rámci úvěrového vztahu. Finanční arbitr Smlouvu o úvěru jako celek shledává jako absolutně neplatnou i podle § 55 odst. 2 občanského zákoníku. Finanční arbitr by Smlouvu o úvěru shledal jako neplatnou pro její nepřiměřenost i v případě, že by byla srozumitelná a určitá.

V rámci právního posouzení Smlouvy o úvěru shledal finanční arbitr mnoho jejích ujednání, jak bylo rozebráno výše, též v rozporu s dobrými mravy. Nezávisle na výše uvedených závěrech, i tato ujednání v souhrnu a v kontextu celého smluvního vztahu, včetně jednání Instituce ve fázi před uzavřením Smlouvy o úvěru a po něm, vedou k závěru o absolutní neplatnosti Smlouvy o úvěru jako celku, a to pro rozpor s dobrými mravy podle ustanovení § 39 občanského zákoníku.

Finanční arbitr se stejně jako Ústavní soud České republiky v této souvislosti zabýval otázkou, kde a zda vůbec je hranice autonomie vůle smluvních stran a dospěl ke shodnému závěru, který Ústavní soud vyložil ve svém nálezu ze dne 6. 11. 2007, sp. zn. II. ÚS 3/06). Tedy, že oním limitem je zejména princip důvěry druhého účastníka smluvního vztahu, obzvlášť za situace, kdy jde o spotřebitele, tedy osobu s fakticky slabším smluvním postavením. V případě, že je nutno posuzovat konflikt těchto dvou ústavněprávních principů, přičemž předmětem v posuzovaném řízení před Ústavním soudem, stejně jako v řízení před finančním arbitrem, bylo mimo jiné zkoumání souladu jednotlivých smluvních ujednání s dobrými mravy, musí být na smluvní vztah nahlíženo komplexně, a to na všechny jeho fáze, protože izolované posuzování jednotlivých smluvních ujednání by představovalo přílišný formalismus, který obzvlášť ve smluvním vztahu se spotřebitelem, není namístě. Je-li tedy celý komplex jednání jednoho účastníka smluvního vztahu jako celek v rozporu s principem důvěry na straně druhého účastníka, nelze takovému komplexu jednání poskytnout právní ochranu.

V řízení bylo zjištěno, že Navrhovatel jednal v dobré víře s tím, že po uzavření Smlouvy o úvěru a zaplacení všech požadovaných plateb peněžní prostředky ve sjednané výši skutečně obdrží. Instituce však svým faktickým jednáním, kdy Navrhovateli předložila nesrozumitelnou a místy neurčitou Smlouvu o úvěru, plnou vnitřních rozporů, nepřiměřených a nemravných smluvních podmínek, vyvolávala v něm dojem, že Smlouva o úvěru teprve bude uzavřena a udržovala jej v přesvědčení, že Navrhovatel bude jednou peněžní prostředky čerpat, například tím, jak Navrhovatele vyzývala k doložení dokumentů, které potřebovala pro řádné posouzení jeho úvěruschopnosti, tuto důvěru Navrhovatele nemohla nikdy naplnit.

Nad rámec všech výše uvedených smluvních ujednání, která finanční arbitr považoval jako rozhodná pro posouzení předmětu sporu a která jsou již sama o sobě způsobilá přivodit neplatnost celé Smlouvy o úvěru, jak bylo výše prokázáno, finanční arbitr dodává, že Smlouva o úvěru obsahuje též mnoho dalších smluvních ujednání dotýkajících se například povinnosti

mlčenlivosti ohledně úvěrového vztahu a sankce za její porušení, zpracování osobních údajů a řešení případných sporů v rozhodčím řízení, která by mohla být pro svou nepřiměřenost nebo rozpor s dobrými mravy posouzena též jako neplatná. Tato smluvní ujednání již jen dokreslují nekalý charakter jednání Instituce v předmětném smluvním vztahu.

Vzhledem k výše uvedenému se již finanční arbitr dále nezabýval otázkou tvrzeného, a nutno podotknout že též rozporného, odstoupení od Smlouvy o úvěru ze strany Instituce. Ze stejného důvodu se finanční arbitr nezabýval ani prokázáním tvrzeného omylu Navrhovatele podle ustanovení § 49a občanského zákoníku, neboť tento právní důvod relativní neplatnosti by bylo relevantní zkoumat až v případě, že by Smlouva o úvěru byla jinak platně uzavřena.

#### 11. K výrokům I. a II. nálezů

Finanční arbitr shledal, že Smlouva o úvěru nebyla platně a účinně uzavřena. Navrhovatel tak zaplatil Vratné fee a smluvní pokutu na základě neplatného právního úkonu a Instituce se tak ve smyslu ustanovení § 451 odst. 2 občanského zákoníku na účet Navrhovatele bezdůvodně obohatila. Instituce je proto povinna na základě ustanovení § 457 občanského zákoníku vrátit Navrhovateli vše, co podle neplatné Smlouvy o úvěru dostala, a to ve lhůtě určené za tímto účelem Instituci ve výroku I. tohoto nálezů.

Jelikož Instituce formulářovou Smlouvu o úvěru sama připravila a předložila Navrhovateli, musela vzhledem ke svému postavení profesionálně jednajícího a více informovaného podnikatele v předmětném smluvním vztahu vědět, že Smlouva o úvěru je pro Navrhovatele jako spotřebitele nesrozumitelná, místy neurčitá, plná vnitřních rozporů a ujednání, která jsou nepřiměřená nebo v rozporu s dobrými mravy. Instituce tím, že od Navrhovatele převzala na základě neplatné Smlouvy o úvěru Vratné fee a smluvní pokutu, nejednala a ani nemohla jednat v dobré víře v řádné poskytnutí a čerpání úvěru. Instituce je tak povinna Navrhovateli vydat vedle bezdůvodného obohacení též užítky z něj, a to v podobě Navrhovatelem požadovaných úroků počítaných ode dne, kdy se Instituce na úkor Navrhovatele tou kterou částkou obohatila.

Ačkoli bylo v řízení zjištěno, že Navrhovatel zaplatil na osobní schůzce též Poplatek, nebylo prokázáno, že by se jím na úkor Navrhovatele obohatila právě Instituce, která je účastníkem řízení. Naopak, Navrhovatel si byl vědom a ani v řízení nijak nerozporuje skutečnost, že Poplatek zaplatil přímo Zprostředkovatelce na úhradu jejích mimořádných výdajů, které vznikly pouze a jen Zprostředkovatelce v souvislosti s jejím příjezdem na sjednané místo v den před vánočními svátky. Tuto skutečnost potvrzuje též existence dvou zcela odlišných potvrzení prokazujících přijetí peněžních prostředků Zprostředkovatelkou.

Prvním z nich je daňový doklad, který výslovně odkazuje na Smlouvu o úvěru, včetně uvedení konkrétního smluvního ujednání, na jehož základě Instituce od Navrhovatele Vratné fee požaduje a vybírá. Tento daňový doklad též výslovně označuje příjemce Vratného fee, a to Instituci.

Jinak je tomu však u příjmového pokladního dokladu, který neobsahuje žádnou specifikaci hrazené částky kromě obecného označení *administrativa 508* a uvedení čísla ■, a to současně bez uvedení příjemce peněžních prostředků, jakéhokoli vztahu k Instituci, Zprostředkovatelce, Smlouvě o úvěru či jakémukoli konkrétnímu smluvnímu ujednání tak, jak je tomu u daňového dokladu za Vratné fee. Ze samotného příjmového pokladního dokladu navíc nelze pouze z jeho

podpisu vyčíst, kdo peněžní prostředky fyzicky od Navrhovatele převzal. Teprve po srovnání podpisu uvedeného na příjmovém pokladním dokladu s podpisy na daňovém dokladu a Smlouvě o úvěru lze dospět k závěru, že peněžní prostředky převzala právě Zprostředkovatelka.

Uvedení čísla ■ na příjmovém pokladním dokladu, které se shoduje s číslem Smlouvy o úvěru, sice zřejmě mělo navodit v Navrhovateli dojem, že se platba Poplatku týká předmětného úvěrového vztahu, finanční arbitr však pro jeho požadování v samotné Smlouvě o úvěru ani ve Smlouvě o obchodním zastoupení, kterou měla Instituce uzavřenu se Zprostředkovatelkou, nenalezl žádnou oporu. Závěr o neexistenci konkrétního smluvního ujednání, které by bylo titulem pro výběr Poplatku, však nijak nebrání skutečnosti, že si podmínky zaplacení Poplatku mohla Zprostředkovatelka s Navrhovatelem sjednat ústně, a to buď přímo na osobní schůzce, nebo v předcházejícím telefonátu. Otázka platnosti takové případné ústní dohody však není předmětem tohoto řízení a není dotčena vyslovením neplatnosti samotné Smlouvy o úvěru mezi Zprostředkovatelkou a Navrhovatelem.

Finanční arbitr proto nemohl v řízení vedeném proti Instituci Navrhovateli přiznat nárok na zaplacení Poplatku.

#### 12. K výroku III. nálezu

Jelikož finanční arbitr v nálezu vyhověl Navrhovateli, byť i jen z části, ukládá zároveň Instituci ve výroku III. tohoto nálezu v souladu s ustanovením § 17a zákona o finančním arbitrovi sankci. Toto ustanovení pak zároveň stanoví výši ukládané sankce, která činí 10 % z částky, kterou je Instituce podle nálezu povinna zaplatit Navrhovateli, přičemž pokud je takto vypočtená sankce nižší než 15.000,- Kč, je finanční arbitr povinen uložit sankci právě ve výši 15.000,- Kč. Finanční arbitr proto v řízení uložil sankci na této spodní hranici. Sankce je příjmem státního rozpočtu a Instituce je povinna ji zaplatit ve lhůtě a způsobem uvedeným ve výroku tohoto nálezu.

#### **P o u č e n í :**

Účastník řízení může proti tomuto nálezu podle § 16 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi podat do 15 dnů od jeho doručení tomuto účastníku řízení písemně odůvodněné námítky k finančnímu arbitrovi, přičemž platí, že včas podané námítky mají odkladný účinek. Práva podat námítky se lze vzdát.

Tento náleze je podle § 17 odst. 2 zákona o finančním arbitrovi v případě, že Instituce dobrovolně nesplní povinnost tímto nálezem uloženou, soudně vykonatelný podle zákona č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu, ve znění pozdějších předpisů, jakmile uplyne lhůta k plnění v tomto nálezu Instituci uložená.

V Praze dne 18. 6. 2013

otisk úředního razítka

**Mgr. Monika Nedelková**  
finanční arbitr