



Finanční arbitr

Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1 – Nové Město, Tel. +420 257 042 094,
ID datové schránky: qr9ab9x, e-mail: arbitr@finarbitr.cz, <https://www.finarbitr.cz>

Navrhovatel



Poskytovatel

P. B.

Č. j. FA/SR/SU/1190/2017 - 15

Praha 23. 3. 2018

U s n e s e n í

Finanční arbitr příslušný k rozhodování sporů podle § 1 odst. 1 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o finančním arbitrovi“), rozhodl v řízení zahájeném dne 24. 11. 2017 podle § 8 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi na návrh Navrhovatele proti Poskytovateli a vedeném podle tohoto zákona a zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, o zaplacení částky ve výši 7.000 Kč, takto:

Řízení se podle § 14 odst. 1 písm. a) zákona o finančním arbitrovi zastavuje.

Odůvodnění:

Navrhovatel se domáhá vrácení peněžních prostředků, které uhradil Poskytovateli jako odměnu za poskytnutí spotřebitelského úvěru, který mu však Poskytovatel neposkytl.

Podle § 1 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi je finanční arbitr při splnění dalších podmínek příslušný k rozhodování sporu jinak spadajícího do pravomoci českých soudů mezi spotřebitelem a

- a) poskytovatelem platebních služeb při nabízení a poskytování platebních služeb;
- b) vydavatelem elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz;
- c) věřitelem nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru nebo jiného úvěru, zápůjčky, či obdobné finanční služby;
- d) osobou obhospodařující nebo provádějící administraci fondu kolektivního investování nebo nabízející investice do fondu kolektivního investování nebo srovnatelného zahraničního investičního fondu při obhospodařování nebo provádění administrace fondu kolektivního investování nebo nabízení investic do fondu kolektivního investování nebo srovnatelného zahraničního investičního fondu;
- e) pojistitelem nebo pojišťovacím zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování životního pojištění;
- f) osobou provozující směnářenskou činnost při provádění směnářenského obchodu;
- g) stavební spořitelnou nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování stavebního spoření;
- h) obchodníkem s cennými papíry, vázaným zástupcem, obhospodařovatelem investičního fondu nebo zahraničního investičního fondu nebo investičním zprostředkovatelem při poskytování investičních služeb nebo při výkonu činností podle § 11 odst. 1 písm. c) až f) zákona o investičních společnostech a investičních fondech (obhospodařování majetku zákazníka, jehož součástí je investiční nástroj, na základě volné úvahy v rámci smluvního ujednání (portfolio management), úschova a správa investičních nástrojů včetně souvisejících služeb, avšak pouze ve vztahu k cenným papírům a zaknihovaným cenným papírům vydávaným investičním fondem nebo zahraničním investičním fondem, přijímání a předávání pokynů týkající se investičních nástrojů a poskytování investičního poradenství týkající se investičních nástrojů;
- i) osobou, která vede jiný než platební účet, při vedení tohoto účtu;



j) příjemcem jednorázového vkladu při přijímání nebo vracení tohoto vkladu.

Mezi procesní podmínky řízení před finančním arbitrem patří i příslušnost finančního arbitra k rozhodování sporu. Nedostatek příslušnosti finančního arbitra je neodstranitelnou překážkou řízení a finanční arbitr, pokud není příslušný spor rozhodovat, musí řízení podle § 14 odst. 1 písm. a) ve spojení s § 9 písm. a) zákona o finančním arbitrovi zastavit.

Zda jsou splněny podmínky řízení je finanční arbitr povinen zkoumat kdykoli v průběhu řízení.

Navrhovatel finančnímu arbitrovi předložil smlouvu o konzultaci uzavřenou dne 22. 8. 2017 mezi Navrhovatelem a Poskytovatelem, ve které si Navrhovatel a Poskytovatel v čl. II. odst. 1 sjednali, že „[p]ředmětem této Smlouvy o konzultaci jsou informace o spotřebitelských smlouvách, o ochraně spotřebitele a o nekalých obchodních praktikách, o fungování finančního trhu v ČR, o zásadách správného úvěrování, o zákoně o spotřebitelském úvěru, o způsobech řešení tíživé finanční situace, shrnutí finanční situace Klienta (rozuměj Navrhovatel) a navržení možnosti řešení, pokud Klient poskytne Poskytovateli konzultace (rozuměj Poskytovatel) relevantní a pravdivé informace. Předmětem služby je rovněž konzultace v oblasti soudního oddlužení – osobního bankrotu, řešení exekucí, řešení zadluženosti. Klient v průběhu konzultace má právo se Poskytovatele konzultace dotazovat a požadovat poskytnutí informací, které jsou dle jeho vlastního uvážení pro něho řešením jeho životní situace“ (dále jen „Smlouva o konzultaci“).

V čl. II. odst. 3 Smlouvy o konzultaci si pak Navrhovatel a Poskytovatel sjednali, že „[k]lient byl seznámen s tím, že cena za poskytnutí služeb podle Smlouvy o konzultaci je celkem 7.000,- Kč bez dalších poplatků, daní nebo jiných plateb a nemůže být žádným způsobem navyšována“ s tím, že podle čl. II. odst. 4 „[j]e mu známo (rozuměj Navrhovatel), že cena za poskytnutí konzultace je splatná v hotovosti při podpisu Smlouvy o konzultaci.“

Současně se Smlouvou o konzultaci Navrhovatel předložil dokument „Předsmluvní informace pro klienty – spotřebitele“ ze dne 22. 8. 2017 (dále jen „Předsmluvní informace“), ve kterém je uvedeno, že se jedná o předsmluvní informace „[p]ro účely Smlouvy o konzultaci“. Podle bodu 2 Předsmluvních informací „[p]ředmětem Smlouvy o konzultaci jsou informace o spotřebitelských smlouvách, o ochraně spotřebitele a o nekalých obchodních praktikách, o fungování finančního trhu v ČR, o zásadách správného úvěrování, o zákoně o spotřebitelském úvěru, o způsobech řešení tíživé finanční situace, shrnutí finanční situace Klienta (rozuměj Navrhovatel) a navržení možnosti řešení, pokud Klient poskytne Poskytovateli konzultace relevantní a pravdivé informace. Předmětem služby je rovněž konzultace v oblasti soudního oddlužení – osobního bankrotu, řešení exekucí, řešení zadluženosti.“ Podle bodu 3 Předsmluvních informací „[c]ena za poskytnutí služeb podle Smlouvy o konzultaci je celkem 7.000,- Kč bez dalších poplatků, daní nebo jiných plateb. Cena za poskytnutou službu je splatná v hotovosti v den podpisu Smlouvy o konzultaci.“

Navrhovatel dále předložil příjmový doklad nazvaný „Příjmový doklad – Smlouva o Konzultaci“, ve kterém je uvedeno, že se jedná o „potvrzení o zaplacení částky k uzavřené Smlouvě o konzultaci“ a ze kterého vyplývá, že zástupce Poskytovatele ■ (dále jen „Zástupce Poskytovatele“) přijal za Poskytovatele od Navrhovatele částku 7.000 Kč (dále jen „Příjmový doklad“).

Navrhovatel však tvrdí, že částku 7.000 Kč uhradil Poskytovateli jako odměnu za poskytnutí spotřebitelského úvěru, když „o tom, že instituce poskytuje spotřebitelské úvěry jsem se dozvěděl na internetu, stačí si do vyhledávače na seznam.cz zadat půjčka od soukromníka nebo soukromé osoby, vyjede Vám spousta nabídek, inzerátů, půjčka od soukromé osoby, nemají tam adresu, ani název instituce, pouze půjčka bez zástavy od 50.000 Kč do 2,5 miliónu, telefonní kontakt byl uveden ■, toto číslo jsem vzápětí kontaktoval dne 22.8.2017, osoba je mi ani nepředstavila, zeptal jsem se, zda by mohli půjčit? Odpověď



zněla, kolik potřebujete? Řekl jsem, že 400 tisíc bez zástavy, tak chtěl po mě rodné číslo, jméno, příjmení, to jsem mu nahlásil a prý za půl hodinky si zavolejte pro výsledek. Po půl hodině jsem volal zpět na číslo ■■■, dozvěděl jsem se, půjčku máte schválenou na 400.000 Kč s úrokem 4,9% ročně. Jste schopni přijet do Prahy na Kobylisy? To je podmínka, mi bylo řečeno, tudíž jsem se tam vydal, bylo mi řečeno, že si mám vzít s sebou 7.000 Kč za vyřízení výhodné půjčky“.

Na podporu svého tvrzení Navrhovatel předložil Podrobné vyúčtování telefonních hovorů pro telefonní číslo ■■■ za období od 16. 8. 2017 do 15. 9. 2017 (dále jen „Podrobné vyúčtování“), ze kterého finanční arbitr zjistil, že z čísla ■■■, tj. podle tvrzení Navrhovatele „naší pevné linky“, se na číslo ■■■ uskutečnil dne 22. 8. 2017 jeden hovor (dále jen „Telefonický hovor“). Z podkladů předložených Navrhovatelem však finanční arbitr nezjistil, co bylo obsahem tohoto Telefonického hovoru, ani to, kdo je majitelem těchto telefonních čísel. Kromě tohoto hovoru se podle Podrobného vyúčtování z čísla ■■■ na číslo ■■■ uskutečnily ještě dva telefonické hovory předcházejícího dne, tj. 21. 8. 2017. Ani v tomto případě však finanční arbitr z předložených podkladů nezjistil, co bylo obsahem těchto dvou telefonických hovorů. Pokud tedy Navrhovatel tvrdí, že v rámci Telefonického hovoru uzavřel s Poskytovatelem smlouvu o poskytnutí spotřebitelského úvěru ve výši 400.000 Kč s tím, že podmínkou za uzavření této smlouvy je uhrazení poplatku ve výši 7.000 Kč, tuto skutečnost nedoložil.

Navrhovatel současně nedoložil ani konkrétní internetovou adresu stránek, na kterých měl Poskytovatel nabízet poskytnutí spotřebitelského úvěru, a na kterých měl Navrhovatel získat telefonický kontakt na Poskytovatele. Navrhovatel navíc sám tvrdí, že na internetových stránkách nebyl Poskytovatel nijak identifikován, a to ani jménem, ani adresou.

Poskytovatel finančnímu arbitrovi předložil Smlouvu o konzultaci, Předsmělní podmínky a Příjmový doklad. Dále finančnímu arbitrovi předložil klientskou kartu Navrhovatele vyhotovenou Poskytovatelem dne 22. 8. 2017 (dále jen „Klientská karta“) a zvukový záznam „z konzultace“.

Z Klientské karty finanční arbitr zjistil, že částka 400.000 Kč je označena jako „částka úvěru, o kterou klient (rozuměj Navrhovatel) může žádat na základě svých údajů u poskytovatelů finančních prostředků“. V části Klientské karty s názvem „Zhodnocení situace poskytovatelem“ jsou uvedeny výsledky analýzy situace Navrhovatele s tím, že Poskytovatel mimo jiné uvádí, že „[n]ejsme poskytovatelé ani zprostředkovatelé finančních služeb“ a „[n]edoporučujeme klientovi řešit svou situaci formou žádosti o úvěr u poskytovatelů úvěrových služeb“.

Co se týče zvukového záznamu předloženého Poskytovatelem, finanční arbitr vzhledem k tvrzení Navrhovatele, že „NAHRÁVKA od P. B. je CELÁ PODVOD, mluví tam téměř celou dobu ■■■ a na nahrávce nejsem já, ale nastrčený člověk, není to můj hlas“, nemá za prokázané, že se skutečně jedná o zvukový záznam zachycující průběh konzultace mezi Navrhovatelem a Zástupcem Poskytovatele. Finanční arbitr však bez ohledu na pravost zvukového záznamu nemá pochybnost o tom, že Navrhovatel a Poskytovatel uzavřeli Smlouvu o konzultaci, když tuto smlouvu Navrhovatel i Zástupce Poskytovatele podepsali a současně Navrhovatel nezpochybnil svůj podpis na této smlouvě, ani nezpochybnil pravost Předsmělních informací či Příjmového dokladu.

Finanční arbitr tak má z předložených podkladů za to, že Navrhovatel a Poskytovatel uzavřeli Smlouvu o konzultaci, na základě které Poskytovatel poskytl Navrhovateli konzultaci v souladu s touto smlouvou a Navrhovatel se Poskytovateli zavázal za tuto konzultaci uhradit odměnu ve výši 7.000 Kč. Žádný z předložených podkladů však neprokazuje tvrzení Navrhovatele, že se Poskytovatel zavázal na základě Smlouvy o konzultaci či v rámci Telefonického hovoru poskytnout Navrhovateli spotřebitelský úvěr, a že částku ve výši 7.000 Kč uhradil Navrhovatel Zástupci Poskytovatele jako poplatek za poskytnutí spotřebitelského úvěru.



Spor mezi Navrhovatelem a Poskytovatelem na základě Smlouvy o konzultaci tak není sporem, o kterém by byl finanční arbitr příslušný rozhodovat podle § 1 odst. 1 písm. c) zákona o finančním arbitrovi. Zároveň se ale nejedná ani o žádný jiný spor podle § 1 odst. 1 písm. a) až j) zákona o finančním arbitrovi, když finanční arbitr není příslušný podle výše uvedeného ustanovení rozhodovat spory týkající se poskytování konzultací.

Vzhledem k tomu, že finanční arbitr nezjistil, že by se Poskytovatel zavázal Navrhovateli poskytnout či zprostředkovat spotřebitelský úvěr nebo jiný úvěr, zápůjčku, či obdobnou finanční službu a současně nezjistil, že by se mezi Poskytovatelem a Navrhovatelem jednalo o jiný vztah, který by byl finanční arbitr příslušný podle § 1 odst. 1 písm. a) až j) zákona o finančním arbitrovi rozhodovat, je návrh podle § 9 písm. a) zákona o finančním arbitrovi nepřípustný, protože spor nenáleží do působnosti arbitra.

Z výše uvedených důvodů rozhodl finanční arbitr tak, jak je uvedeno ve výroku tohoto usnesení.

K řešení sporu může být příslušný jiný orgán mimosoudního řešení spotřebitelských sporů ve smyslu zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, kterým je Česká obchodní inspekce.

Není dotčeno ani právo Navrhovatele domáhat se svých práv v řízení před obecnými soudy České republiky. Stejně tak zůstává nedotčeno právo Navrhovatele obrátit se s podnětem na příslušný orgán dohledu nebo státního dozoru, případně Policii České republiky.

Poučení o odvolání:

Proti tomuto usnesení lze podle § 16 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi podat odůvodněné námitky k finančnímu arbitrovi do 15 dnů ode dne doručení usnesení. Včas podané námitky mají odkladný účinek.

Mgr. Monika Nedelková
finanční arbitr

Doručuje se

Navrhovatel – do vlastních rukou na adresu ■■■

Instituce – do vlastních rukou na adresu ■■■

