



# Finanční arbitř

Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1 – Nové Město  
Tel. 257 042 094, e-mail: arbitr@finarbitr.cz

Evidenční číslo: 8013/2013
Registrační číslo (uvádějte vždy v korespondenci): 321/SU/2013

## Nález

Finanční arbitř příslušný k rozhodování sporů podle § 1 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů (dále také „zákon o finančním arbitrovi“), rozhodl v řízení zahájeném dne 10. 4. 2013 podle § 8 zákona o finančním arbitrovi o návrhu ■, zastoupená na základě plné moci ze dne 2. 4. 2013 ■ (dále též „Navrhovatelka“), proti instituci, CPE Credits of Private Equity a. s., IČO 28824555, se sídlem Sladkovského 767, 530 02 Pardubice (dále též „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 částky ve výši 7.200 Kč a náhradu škody ve výši 9.276 Kč, takto:

- I. Instituce, CPE Credits of Private Equity a. s., IČO 28824555, se sídlem Sladkovského 767, 530 02 Pardubice, je povinna navrhovatelce, ■, zaplatit částku ve výši 7.200 Kč (slovy: sedm tisíc dvě stě korun českých), a to do tří dnů od právní moci tohoto nálezu.**
- II. Návrh na náhradu škody ve 9.276 Kč (slovy: devět tisíc dvě stě sedmdesát šest korun českých) se podle § 15 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi zamítá.**
- III. Instituce, 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), neboť finanční arbitř částečně vyhovuje návrhu navrhovatelky, ■. Instituce, CPE Credits of Private Equity a. s., je povinna uloženou sankci uhradit na účet Kanceláře finančního arbitra vedený u České národní banky, č. ú. 19-3520001/0710, variabilní symbol platby 3212013, 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

Navrhovatelka se po Instituci domáhá vrácení částky 7.200 Kč, kterou zaplatila jako vratnou zálohu v souvislosti s uzavřením smlouvy o úvěru a kompenzaci újmy ve výši 9.276 Kč. Finanční arbitř zjistil, že Navrhovatelka dne 16. 2. 2013 uzavřela s Institucí prostřednictvím zástupkyně Instituce, označované jako „finanční poradce s registračním číslem ■“ (dále jen „Zprostředkovatelka“), smlouvu o úvěru č. ■, na základě které se Instituce zavázala

Navrhovatelce poskytnout finanční prostředky ve výši 150.000 Kč a Navrhovatelka se zavázala tyto finanční prostředky Instituci vrátit, a to v 72 měsíčních splátkách přičemž roční výpůjční úroková sazba byla sjednána ve výši 12 % (dále jen „Smlouva o úvěru“).

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

Finanční arbitr v rámci zkoumání podmínek řízení 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 Navrhovatelkou 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.

## 2. Důkazní prostředky předložené Navrhovatelkou

Navrhovatelka na podporu svých tvrzení v průběhu řízení před finančním arbitrem předložila:

- a) Smlouvu o úvěru;
- b) Všeobecné obchodní podmínky společnosti CPE Credits of Private Equity a. s. ke smlouvám o úvěru účinné od 1. 1. 2013 (dále jen „Všeobecné obchodní podmínky“);
- c) Úvěrové produkty poskytovatele účinné od 1. 1. 2013;
- d) Rozhodčí smlouvu ze dne 16. 2. 2013;
- e) Odstoupení Instituce od Smlouvy o úvěru ze dne 18. 3. 2013;
- f) Reakce Navrhovatelky k odstoupení Instituce od smlouvy, odstoupení od smlouvy a výzva k vrácení poplatku a k úhradě kompenzace ze dne 2. 4. 2013;
- g) Příjmový doklad o uhrazení částky 7.200 Kč ze dne 16. 2. 2013;
- h) Čestné prohlášení Navrhovatelky ze dne 22. 2. 2013;
- i) Souhlas s inkasem ve prospěch cizího účtu ze dne 26. 2. 2013;
- j) Potvrzení UniCredit Bank Czech Republic ze dne 26. 2. 2013, že Navrhovatelka je disponentkou k účtu;

- k) Potvrzení o výši příjmu ze závislé činnosti ze dne 28. 2. 2013;
- l) Kopie občanského průkazu Navrhovatelky, kopie cestovního pasu Navrhovatelky a kopie průkazu o povolení k trvalému pobytu občana Evropské unie.

### 3. Tvrzení Navrhovatelky

Navrhovatelka tvrdí, že dne 16. 2. 2013 s Institucí uzavřela Smlouvu o úvěru a zaplatila zálohu ve výši 7.200 Kč. Kontakt na Instituci jako poskytovatele půjček si Navrhovatelka našla na internetu na stránkách [www.revolving-financial.cz](http://www.revolving-financial.cz), kde vyplnila kontaktní formulář. Na základě vyplněného formuláře přišla Navrhovatelce SMS, že má předschválený úvěr. Následně ve lhůtě 15 dnů po podpisu smlouvy předala Navrhovatelka Zprostředkovatelce všechny potřebné dokumenty, konkrétně originální potvrzení o výši příjmů od zaměstnavatele, kopii občanského průkazu, kopii průkazu o povolení k trvalému pobytu občana Evropské unie, potvrzení banky o dispozičním právu k účtu, jehož majitelem je třetí osoba, jako substitucí výpisu z bankovního účtu a potvrzení o provedení inkasa nároků Instituce. Instituce po Navrhovatelce dále požadovala, nad rámec smluvního ujednání, doložení užívacího práva k bydlišti Navrhovatelky, jež je v České republice jejím trvalým bydlištěm, k čemuž Navrhovatelka zaslala Instituci čestné prohlášení.

Navrhovatelka tvrdí, že dne 18. 3. 2013 obdržela od Instituce odstoupení od smlouvy s výzvou k úhradě smluvní pokuty ve výši 12.000 Kč. Jako důvod pro odstoupení Instituce uvedla porušení smluvních podmínek ve smyslu nedodání kompletních materiálů potřebných k vyřízení žádosti. Navrhovatelka je toho názoru, že neporušila žádné ustanovení Smlouvy o úvěru ani Všeobecných obchodních podmínek, neboť Instituci ve stanovené lhůtě předložila veškeré dokumenty, které po ní Instituce požadovala.

Vzhledem k tomu, že Instituce Navrhovatelce písemně sdělila, že svůj závazek poskytnout Navrhovatelce úvěr nesplní, využila Navrhovatelka svého zákonného práva a odstoupila od smlouvy o úvěru, současně vyzvala Instituci k vrácení zaplaceného vratného fee ve výši 7.200 Kč a dle ODDÍLU 2. bodu III. odst. 14 Smlouvy o úvěru k úhradě kompenzace za nesplnění povinnosti Instituce ve výši 9.276 Kč, což je částka odpovídající výši tří měsíčních splátek úvěru podle Úvěrových produktů poskytovatele.

K výzvě finančního arbitra, zda považuje smír ve věci za možný a za jakých podmínek, se Navrhovatelka vyjádřila, že smír je z její strany možný za podmínek vrácení zaplaceného vratného fee ve výši 7.200 Kč a dále úhradě kompenzace Navrhovatelky za nesplnění povinnosti Instituce dle ODDÍLU 2. bodu III. odst. 14 Smlouvy o úvěru ve výši 3.092 Kč, což je částka odpovídající výši jedné měsíční splátky z úvěru.

### 4. Důkazní prostředky předložené Institucí

Instituce finančnímu arbitrovi k návrhu Navrhovatelky a na podporu svých tvrzení v průběhu řízení žádné důkazní prostředky nepředložila.

### 5. Tvrzení Instituce

Instituce se finančnímu arbitrovi k návrhu Navrhovatelky v průběhu řízení nevyjádřila.

## 6. 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.

Ačkoli se Instituce v řízení ani na opakované výzvy finančního arbitra k předmětu sporu nevyjádřila ani nepředložila žádné důkazy či požadované doklady, finanční arbitr shledal, že z obsahu spisu vedeného ve věci je dostatečně zřejmý skutkový stav předmětu sporu, který umožňuje jeho řádné právní posouzení. 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.

V řízení vzal finanční arbitr za prokázané, že Navrhovatelka a Instituce uzavřely dne 16. 2. 2013 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, ale též z jejího obsahu, když Smlouva o úvěru obsahuje mimo jiné závazek Instituce poskytnout Navrhovatelce peněžní prostředky ve výši 150.000 Kč a tomu odpovídající závazek Navrhovatelky peněžní prostředky Instituci vrátit, a to ve formě 72 měsíčních splátek a roční výpůjční úrokové sazbě ve 12 % a RPSN ve výši 12, 7 %.

Uvedenému závěru, že mezi Navrhovatelkou a Zprostředkovatelkou byla uzavřena Smlouva o úvěru, nebrání ani fakt, že ODDÍL 1. předmětného dokumentu je označen jako „Návrh na uzavření smlouvy“, ODDÍL 2. „Požadované znění smlouvy“ a ODDÍL 3 jako „Závěrečné prohlášení Navrhovatele“. Jelikož je předmětný dokument na straně 3 vlastnoručně podepsán Navrhovatelkou 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).

Ujednání ODDÍLU 1. bodu II. odst. 2 Smlouvy o úvěru navíc výslovně předpokládá, že *v případě, že tento jeho (rozuměj Navrhovatelky) návrh bude ze strany adresáta (rozuměj Instituce) akceptován písemným oznámením či akceptací na tomto návrhu doručeným navrhovatelí, byla mezi smluvními stranami uzavřena smlouva dnem doručení akceptace adresáta navrhovatelí*. Předmětný dokument, který Navrhovatelka na místě podepsala, 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 Navrhovatelce, čímž došlo k uzavření úvěrové smlouvy.

Finanční arbitr má dále z předloženého daňového dokladu označeného číslem ■ (tj. číslem shodným s číslem Smlouvy o úvěru) za prokázané, že Zprostředkovatelka jednající jménem a na účet Instituce při podpisu Smlouvy o úvěru převzala od Navrhovatelky peněžní prostředky ve výši 7.200 Kč označené na tomto dokladu jako vratné fee.

Finanční arbitr zjistil, že tyto peněžní prostředky Navrhovatelka uhradila na základě ujednání ODDÍLU 1. bodu II. odst. 3 Smlouvy o úvěru, resp. její části obsahující návrh na uzavření smlouvy o úvěru, které obsahuje povinnost Navrhovatelky 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”)*.

## 6.1 Smlouva o úvěru obecně

Smlouva o úvěru je tzv. absolutním obchodem ve smyslu ustanovení § 261 odst. 3 písm. d) obchodního zákoníku, smluvní vztah touto smlouvou založený 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.*

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 Navrhovatelka 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 užijí *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 Navrhovatelce a na jejíž obsah mohla mít Navrhovatelka jen stěží nějaký vliv, je nutné jednotlivá smluvní ujednání týkající se předmětu sporu prověřit testem přiměřenosti, resp. zjistit, zda taková 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.

Finanční arbitr vzal na základě shromážděných důkazů za prokázané, že Navrhovatelce byl na osobní schůzce Zprostředkovatelkou nabídnut a Navrhovatelkou byl akceptován z předložené škály úvěrů produkt označený jako „Ú150“.

Vybrané parametry tohoto úvěrového produktu, konkrétně „výše požadovaných finančních prostředků“ a název finančního produktu, pak byly ručně vepsány do předtištěného textu Smlouvy o úvěru v jejím ODDÍLU 2. odst. 2.

Kromě identifikačních údajů Navrhovatelky uvedených v ODDÍLU 1. bodu I. odst. 1. byla Smlouva o úvěru ve zbytku Navrhovatelkou 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 Navrhovatelce formulář označený jako „**REVOLVING FINANCIAL**“, který představuje rozsáhlou a složitě koncipovanou předtištěnou Smlouvu o úvěru, jak již finanční arbitr popsal shora, jejíž znění musela Navrhovatelka v plném rozsahu akceptovat, pokud měla zájem čerpat úvěr od Instituce.

## 6.2 Čitelnost smluvní dokumentace

Pokud jde o posouzení formálních náležitostí Smlouvy o úvěru, finanční arbitr při zkoumání Smlouvy o úvěru shledal, že Instituce tuto smlouvu sepsala 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 byl text smlouvy, Úvěrových produktů poskytovatele a Všeobecných obchodních podmínek natisknut na barevném modrofialovém podkladu.

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 Smlouvy o úvěru 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.

### 6.3 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 strana může být ve smlouvě označena třemi různými způsoby (viz ODDÍL 1. bod I. odst. 1, kde je Instituce označena 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 tito 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 Navrhovatelce. 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 navrhovatelí, 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 navrhovatelí 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, na základě písemné žádosti navrhovatele. 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 Navrhovatelky 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 Navrhovatelky bylo čerpat peněžní prostředky ve sjednané výši a za sjednaných podmínek. Podle chápání pojmu Vratné fee, jak byl vyložen výše, uzavřela Navrhovatelka Smlouvu o úvěru s vědomím, že za čerpání peněžních prostředků zaplatí vstupní poplatek, který jí 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 Navrhovatelky.

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 Navrhovatelka 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 příčí 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 Navrhovatelce, 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 Navrhovatelky 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 nezbyvá jinak než konstatovat, že citované ujednání je neurčité, neboť toto ujednání nestanoví jasným a srozumitelným způsobem skutečné podmínky jeho aplikace a konkrétní právem aprobovaná práva a povinnosti Navrhovatelky 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 Navrhovatelce vráceno, nezabavuje 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 ve spojení s přílohou č. 3 k tomuto zákonu 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 Navrhovatelky ohledně okamžiku uzavření Smlouvy o úvěru.

V projednávaném případě je podle názoru finančního arbitra též následná komunikace Instituce s Navrhovatelkou schopna uvést Navrhovatelku v omyl, když Instituce v odstoupení od smlouvy 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, podporuje závěr o nesrozumitelnosti Smlouvy o úvěru.

Vnitřní nekonzistentnost a rozpornost Smlouvy o úvěru pak dokresluje 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 Navrhovatelka 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 z bankovního konta klienta.*

Některé z výše uvedených dokumentů, které byla Navrhovatelka povinna 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 Navrhovatelky 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 Navrhovatelky tak pro Instituci nemohly být dostačující pouze informace o finanční situaci Navrhovatelky předané Zprostředkovatelce na osobní schůzce, obzvláště pokud jde o informace pro posouzení úvěruschopnosti klíčové, kterými jsou informace o skutečném příjmu Navrhovatelky.

Skutečnost, že při jednání s odbornou péčí je nutné si rozhodující informace ověřit ještě z dalších zdrojů a nespoléhat se pouze na sdělení spotřebitele, dovedl 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.*

Navrhovatelka se tak mohla v dobré víře domnívat, 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 Navrhovatelka váže až na moment uzavření Smlouvy o úvěru, tedy na moment, kdy již měla být tato povinnost dávno splněna a úvěruschopnost posouzena.

Instituce ve svém odstoupení od Smlouvy o úvěru ze dne 18. 3. 2013 současně přiznala, že v tomto případě nebyla schopna vyřídit žádost Navrhovatelky o úvěr, aniž by Navrhovatelka současně dodala dokumenty specifikované v ODDÍLU 2. bodu III. odst. 12 Smlouvy o úvěru.

Pakliže v závěru Smlouvy o úvěru je přímo před podpisem Zprostředkovatelky uvedeno prohlášení Instituce *[p]o posouzení úvěruschopnosti navrhovatele akceptoval bez připomínek*, je takové prohlášení Instituce v kontextu výše uvedených smluvních ujednání i samotného vyjádření Instituce nepravdivé, jelikož k posouzení úvěruschopnosti nemohlo bez požadovaných dokumentů dojít v okamžiku před uzavřením Smlouvy o úvěru, natož pak s náležitou odbornou péčí.

Finanční arbitr dále 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 na základě písemné žádosti 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 Navrhovatelce 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 Navrhovatelky od Smlouvy o úvěru, tedy v případě, kdy ani budou 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 Navrhovatelky 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 Navrhovatelky, *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 Navrhovatelky nemůže být nikdy pravdivé, jelikož Smlouva o úvěru výslovně předpokládá, že Navrhovatelka 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 Navrhovatelce 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, neboť Instituce o nemožnosti jeho platnosti předem věděla a příslušné sankční ujednání do Smlouvy o úvěru sama vložila.

Navrhovatelka a Instituce si totiž v článku C. odst. 13 Všeobecných obchodních podmínek jako příjemce a poskytovatel mimo jiné dohodly, 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 Navrhovatelky není a ani nemůže být pravdivé v momentě uzavření Smlouvy o úvěru, nelze na takové ujednání nahlížet jinak, než že se takové ujednání příčí dobrým mravům.

Sjednaná smluvní pokuta zároveň postihuje Navrhovatelku, pokud ve sjednané lhůtě od uzavření Smlouvy o úvěru nedodá dokumenty, z nichž některé jsou potřebné pro řádné posouzení úvěruschopnosti Navrhovatelky, 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 Navrhovatelka nedodá *jiné doklady požadované smlouvou*, jelikož Smlouva o úvěru předložení 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 souhlas 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. Limit na 20.000 Kč na účet ■.*

Článek C. odst. 13 Všeobecných obchodních podmínek zároveň obsahuje lhůtu splatnosti, když platí, že *[S]mluvní pokuta je splatná nejdéle do 15 dnů od okamžiku porušení výše uvedených povinností příjemcem.*

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. Navrhovatelka tak nemá vůbec možnost rozporovat oprávněnost případného nároku na zaplacení smluvní pokuty a tedy možnost obrany před případnou zlovůlí Instituce v době ještě před zaplacením smluvní pokuty. Hrozící újma Navrhovatelky 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 Navrhovatelka se bude muset svých peněžních prostředků (nutno podotknout, že v nemalé výši) domáhat zpět za vynaložení dalších nákladů.

Takové smluvní podmínky, v jejichž důsledku Navrhovatelka 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 Navrhovatelky, nýbrž přiči 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 několikanásobku 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 93/13/EHS ze dne 5. dubna 1993 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 Navrhovatelky 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 Navrhovatelky 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 náleží 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 Navrhovatelka nemá nárok na uhrazení skoro žádné 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.

Přestože podle ODDÍLU 2. bodu III. odst. 14 Smlouvy o úvěru *[V] případě, že poskytovatel nevyplatí příjemci úvěr ve sjednaném termínu dle příslušných ustanovení této smlouvy i přes to, že příjemce splní řádně a včas veškeré své povinnosti dle smlouvy, a to ani v náhradní, příjemcem poskytnuté přeměřené lhůtě, zavazuje se poskytovatel poskytnout příjemci kompenzaci ve výši 3 měsíčních splátek úvěru. V takovém případě, tedy nebude příjemce povinen hradit poskytovateli 3 poslední splátky úvěru;* lze vzhledem k ustanovení článku 13 písm. c) Všeobecných obchodních podmínek pochybovat, že by Instituce Navrhovatelce kompenzaci někdy poskytla. Podle ustanovení článku 13 písm. c) Všeobecných obchodních podmínek, je totiž dalším porušením povinností ze smlouvy, za které je Navrhovatelka povinna zaplatit smluvní pokutu, nedodání jiných dokladů požadovaných smlouvou, které však Smlouva o úvěru nikde nevyjmenovává a ustanovení článku 13 písm. c) Všeobecných obchodních podmínek je proto neurčité, jak již uvedl finanční arbitr v tomto nálezu.

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 *[P]oskytovatel si vyhrazuje právo v případě zjištěné nízké bonity příjemce poskytnout příjemci finanční prostředky v následujících etapách:*

- 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 ponižená 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 v případě, že Instituce na základě svého uvážení a na základě svého tvrzení dojde k závěru o nízké bonitě Navrhovatelky, protože podmínky posouzení bonity nejsou ve smlouvě nikde uvedeny, Navrhovatelka nejprve zaplatí Instituci Vratné fee, které mnohonásobně převyšuje částku, na kterou může Navrhovatelka bezprostředně po podpisu Smlouvy o úvěru dosáhnout. Navrhovatelka může nejprve obdržet pouhých 1.000 Kč, přičemž tuto sumu je podle rozpisu jednotlivých splátek uvedených v Úvěrových produktech poskytovatele povinna zcela splatit ve lhůtě 3 měsíců (3 x 340 Kč, které představují výši prvních tří splátek). Teprve po těchto 3 měsících by Navrhovatelka mohla obdržet 10.000 Kč, které by splácela dalších 9 měsíců a taktéž by je zcela splatila (9 x 1.167 Kč, které představují výši čtvrté až dvanácté splátky). Až po jednom roce od podpisu Smlouvy o úvěru by Navrhovatelka mohla obdržet větší obnos ve výši 139.000 Kč, který by splácela splátkami ve výši 3.092 Kč.

Podle článku E odst. 2 se *[P]oskytovatel zavazuje poskytnout příjemci finanční prostředky, uvedené pod písmeny a), b) a c) předchozího odstavce do 10 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. 5 Všeobecných obchodních podmínek totiž stanoví, že *[P]říjemce 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.*

Výše uvedené ujednání článku E. odst. 5 Všeobecných obchodních podmínek, že Navrhovatelka je oprávněna žádat o čerpání úvěru ve výše uvedených etapách, je rozporné s ujednáním článku E. odst. 1 v tom smyslu, že úvěr bude poskytnut Navrhovatelce ve výše uvedených etapách jen v případě, že bude zjištěna její nízká bonita.

Navrhovatelka tedy nemůže žádat najednou celou částku úvěru, jak by bylo možno předpokládat z dikce vlastní Smlouvy o úvěru a Úvěrových produktů poskytovatele, naopak, musí sama 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 Navrhovatelka nesmí žádat ani o korunu více či méně, než jak je uvedeno ve Všeobecných obchodních podmínkách, když tyto částky se liší od částky uvedené v Úvěrových produktech poskytovatele.

Ve světle sjednaného způsobu čerpání úvěru, kdy Navrhovatelka může v prvním roce trvání úvěru dosáhnout pouze na peněžní prostředky v částce 11.000 Kč a že je při uzavření Smlouvy o úvěru povinna zaplatit Vratné fee ve výši 7.200 Kč, které představuje více jak polovinu výše peněžních prostředků, které by teoreticky mohly být Navrhovatelce 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 Navrhovatelky 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.

#### 6.4 Závěry právního posouzení smluvní dokumentace

Finanční arbitr po důkladném prozkoumání Smlouvy o úvěru a jednotlivých práv a povinností Navrhovatelky 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. 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 93/13/EHS ze dne 5. dubna 1993 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 předcházela, 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 Navrhovatelka jednala 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 Navrhovatelce předložila nesrozumitelnou a místy neurčitou Smlouvu o úvěru, plnou vnitřních rozporů, nepřiměřených a nemravných smluvních podmínek, vyvolávala v ní dojem, že Smlouva o úvěru teprve bude uzavřena a udržovala ji v přesvědčení, že Navrhovatelka bude jednou peněžní prostředky čerpat, například tím, jak Navrhovatelku vyzývala k doložení dokumentů, které potřebovala pro řádné posouzení její úvěruschopnosti, tuto důvěru Navrhovatelky nemohla nikdy naplnit.

## 7. K výroku rozhodnutí

Finanční arbitr shledal, že Smlouva o úvěru nebyla platně a účinně uzavřena. Navrhovatelka tak zaplatila Vratné fee na základě neplatného právního úkonu a Instituce se tak ve smyslu ustanovení § 451 odst. 2 občanského zákoníku na účet Navrhovatelky bezdůvodně obohatila. Instituce je proto povinna na základě ustanovení § 457 občanského zákoníku vrátit Navrhovatelce vše, co na základě neplatné Smlouvy o úvěru od Navrhovatelky obdržela, a to ve lhůtě určené za tímto účelem Instituci ve výroku I. tohoto nálezu.

Vzhledem k tomu, že Smlouva o úvěru nebyla platně a účinně uzavřena a pohlíží se na ní, jako kdyby vůbec nebyla sjednána, mezi Navrhovatelkou a Institucí nevznikly žádná práva ani povinnosti, a nevzniklo tak Navrhovatelce právo na kompenzaci podle ODDÍLU 2., bodu III., odst. 14 Smlouvy o úvěru dle výroku II tohoto nálezu.

Jelikož finanční arbitr v nálezu částečně vyhověl Navrhovatelce, 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 Navrhovatelce, 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.

Na základě všech uvedených skutečností rozhodl finanční arbitr tak, jak je uvedeno ve výroku tohoto nálezu.

### **P o u č e n í :**

Proti tomuto nálezu lze podle § 16 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi do 15 dnů od jeho doručení podat písemně odůvodněné námitky k finančnímu arbitrovi. Práva podat námitky se lze vzdát. Včas podané námitky mají odkladný účinek.

Podle § 17 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi, nález, který již nelze napadnout námitkami, je v právní moci. Nález je podle § 17 odst. 2 zákona o finančním arbitrovi vykonatelný podle občanského soudního řádu, jakmile plyne lhůta k plnění.

V Praze dne 11. 10. 2013

**Mgr. Monika Nedelková**  
finanční arbitr

