

**FAI****KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA  
ORGANIZAČNÍ SLOŽKA STÁTU**

## **Můžu se obrátit na finančního arbitra za účelem řešení sporu týkajícího se nesprávného výpočtu roční procentní sazby nákladů (RPSN) u spotřebitelského úvěru - ODPOVĚĎ NA ČASTO KLADENÝ DOTAZ**

Finanční arbitér je státem zřízený mimosoudní orgán příslušný k rozhodování některých sporů na finančním trhu. Podle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrování, ve znění pozdějších předpisů (dále také „zákon o finančním arbitrování“), je finanční arbitér za splnění dalších podmínek a pokud je jinak k rozhodnutí tohoto sporu dána pravomoc českého soudu, příslušný k rozhodování sporů mezi:

- a) poskytovatelem platebních služeb a uživatelem platebních služeb při poskytování platebních služeb - například spor zákazníka s bankou o správnost zaúčtované platby nebo spor zákazníka s bankou při zneužití platební karty neoprávněnou osobou,
- b) vydavatelem elektronických peněz a držitelem elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz - například spor držitele předplacené karty jízdného s některými provozovateli veřejné dopravy,
- c) věřitelem nebo zprostředkovatelem a spotřebitelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru - například spor zákazníka s věřitelem o odstoupení od úvěrové smlouvy nebo spor o výši poplatku za předčasné splacení úvěru,
- d) investičním fondem, investiční společností nebo zahraniční investiční společností, obchodníkem s cennými papíry nebo investičním zprostředkovatelem a spotřebitelem při kolektivním investování prostřednictvím standardního fondu nebo speciálního fondu, který shromažďuje peněžní prostředky od veřejnosti například spor zákazníka s investiční společností o správnost účtovaných poplatků,
- e) pojišťovnou nebo pojišťovacím zprostředkovatelem a zájemcem o pojištění, pojistníkem, pojištěným, oprávněnou osobou nebo obmyšleným při nabízení, poskytování nebo zprostředkování životního pojištění,
- f) provozovatelem směnářské činnosti a zájemcem o provedení směnářského obchodu nebo osobou, se kterou byl směnářský obchod proveden.

Sjednání rozhodčí smlouvy nevyklučuje pravomoc finančního arbitra.

Při výkonu své činnosti musí být finanční arbitér z povahy věci nestranný a nesmí činit nic, co by jeho nestrannost mohlo ohrozit nebo zpochybnit; nemůže tedy působit ve prospěch některé ze stran jako poradce, právní zástupce nebo orgán státního dohledu, a to ani v době, kdy dotčený subjekt v řízení před arbitrem nevystupuje.

Obecně k tomuto dotazu uvádíme, že pro spotřebitelský úvěr uzavřený za účinnosti zákona č. 321/2001 Sb., o některých podmínkách sjednávání spotřebitelského úvěru a o změně zákona č. 64/1986 Sb. (účinným od 1. 1. 2002 do 31. 12. 2010), platí, že roční procentní sazba nákladů (RPSN) je povinnou náležitostí smlouvy o spotřebitelském úvěru. V případě, že smlouva o spotřebitelském úvěru údaj o výši RPSN neobsahuje nebo je v ní RPSN uvedena v nesprávné výši, pokládá se podle § 6 tohoto zákona spotřebitelský úvěr za úvěr úročený ve výši diskontní sazby platné v době uzavření smlouvy, ve které se sjednává spotřebitelský úvěr, uveřejněné pro příslušné období Českou národní bankou (ČNB); ujednání o jiných platbách na spotřebitelský

úvěr se stávají neplatnými, to vše s účinností ode dne, kdy spotřebitel tuto skutečnost uplatní u věřitele.

Dozor nad dodržováním této zákonné povinnosti vykonává Česká obchodní inspekce (dále též jen „ČOI“), adresa: Štěpánská 567/15, 120 00 Praha-Nové Město, telefon 296 366 360, e-mail: [info@coi.cz](mailto:info@coi.cz), ID datové schránky: x7cab34. Podnět ČOI doporučujeme pro urychlení šetření zaslat přímo na inspektorát příslušný podle místa, kde k předmětnému jednání došlo. Seznam inspektorátů naleznete na internetových stránkách <http://coi.cz/cs/inspektorat.html>. ČOI nemůže závazně rozhodnout takový spor, může nicméně provést šetření, zda v uvedeném případě nedošlo k porušení zákona o některých podmínkách sjednávání spotřebitelského úvěru nebo zákona o ochraně spotřebitele, a případně uložit veřejnoprávní sankci.

V případě, že byla smlouva o spotřebitelském úvěru uzavřena za účinnosti zákona č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (účinným od 1. 1. 2011), je RPSN rovněž povinnou náležitostí smlouvy o úvěru. Pokud smlouva o spotřebitelském úvěru údaj o výši RPSN neobsahuje nebo je v ní RPSN uvedena v nesprávné výši a spotřebitel tuto skutečnost uplatní u věřitele, považuje se podle § 8 tohoto zákona spotřebitelský úvěr za úročený ve výši diskontní sazby platné v době uzavření této smlouvy uveřejněné Českou národní bankou a ujednání o jiných platbách na spotřebitelský úvěr jsou neplatná.

Dozor nad dodržováním této zákonné povinnosti vykonává opět Česká obchodní inspekce, popř. ČNB. Obdobně jako ČOI ani ČNB nemůže rozhodnout ve sporu mezi soukromými subjekty, ani právně závazně posoudit existenci práv či povinností vyplývajících ze soukromoprávního vztahu. Na základě přijatého podnětu je však ČNB oprávněna provést šetření a případně zahájit správní řízení o udělení veřejnoprávní sankce dohlíženému subjektu. O výsledku šetření, včetně případného zahájení správního řízení, informuje ČNB na jeho žádost stěžovatele do 30 dnů ode dne, kdy obdržela podnět. Kontakt na ČNB je: Na Příkopě 28, 110 00 Praha 1, telefon 224 411 111, e-mail: [info@cnb.cz](mailto:info@cnb.cz), ID datové schránky: 8tgaiej.

V řízení před finančním arbitrem se spotřebitel tedy může domáhat určení výše úroku z úvěru, v případě, že nedostatek smlouvy o úvěru v podobě chybějícího údaje o RPSN nebo nesprávné výše RPSN uplatnil u věřitele.

Domnívá-li se tazatel, že je finanční arbitr s přihlédnutím ke shora uvedené působnosti příslušný k rozhodování o jeho sporu, pak návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem musí obsahovat náležitosti podle § 10 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi:

- a) označení účastníků řízení (*identifikační údaje navrhovatele a instituce, proti které návrh směřuje*),
- b) doklad o tom, že instituce byla neúspěšně vyzvána k nápravě (*doklad o vyřízení, resp. zamítnutí reklamace, jíž úvěrový dlužník uplatnil u věřitele nedostatky smlouvy, jakož i vznesl nárok na úročení úvěru diskontní sazbou, nebo v případě, že instituce v reklamační lhůtě nereagovala, doklad o podání takové reklamace, tj. text reklamace a doklad o jejím podání*),
- c) úplné a srozumitelné vyličení rozhodných skutečností (*uvedení, v čem navrhovatel spatřuje předmět sporu mezi ním a institucí, co sporu předcházelo a jak probíhalo jeho řešení s institucí*),
- d) důkazní prostředky nebo označení důkazů (*důkazními prostředky jsou zejména listiny, svědecké výpovědi, znalecké posudky – tedy např. smlouva s institucí, všeobecné obchodní podmínky, výpis z účtu, záznamy o komunikaci s institucí; důkazy, které má navrhovatel k dispozici, je na místě označit a připojit k návrhu jako přílohu; ostatní důkazy, které jsou*

- navrhovatelí známy, ale nemá je k dispozici, je zapotřebí označit např. názvem, datem jejich vzniku, uvést, kdo je jejich držitelem apod.),*
- e) *označení, čeho se navrhovatel domáhá (např. vrácení peněžních prostředků, náhrada škody, určení neplatnosti smlouvy nebo smluvního ujednání - v řízení před finančním arbitrem se lze domáhat splnění povinnosti, která vyplývá ze zákona, z právního vztahu nebo z porušení práva – např. náhrada škody, pokud je tato povinností strany sporu, který je finanční arbitr příslušný rozhodovat; náhradu škody je potřeba vyčíslit; je-li to nezbytné pro uplatnění práv, pak se lze v řízení před finančním arbitrem domáhat rozhodnutí, zda určitý právní vztah vznikl a kdy se tak stalo, zda trvá nebo zda zanikl a kdy se tak stalo),*
  - f) *prohlášení, že navrhovatel nepodal v této věci žalobu k soudu nebo k rozhodčímu soudu, anebo rozhodci a že neuzavřel s institucí dohodu o mimosoudním vyrovnání a je si vědom závaznosti nálezu,*
  - g) *plnou moc, je-li navrhovatel zastoupen na základě plné moci,*
  - h) *datum a podpis navrhovatele.*

Pro podání návrhu je možno využít formulář zveřejněný na internetových stránkách <http://www.finarbitr.cz/cs/formulare.html>. Návrh je nutné učinit v předepsané formě, tedy písemně opatřený vlastnoručním podpisem, ústně do protokolu nebo v elektronické podobě opatřené zaručeným elektronickým podpisem nebo prostřednictvím datové schránky navrhovatele. Jiná forma, např. elektronické podání bez zaručeného podpisu, je přípustná pouze při následném potvrzení návrhu ve lhůtě 5 dnů některým ze shora uvedených způsobů. K nepotvrzenému návrhu finanční arbitr nepřihlíží.

Podle § 18 zákona o finančním arbitrovi nese každý účastník řízení (navrhovatel i instituce) své náklady řízení sám, s výjimkou nákladů tlumočení, které nese instituce. Jinak se řízení před finančním arbitrem neoplatňuje.

Upozorňujeme, že však mohou existovat překážky bránící projednání věci před finančním arbitrem; takový návrh se posuzuje podle § 9 zákona o finančním arbitrovi jako nepřijatelný a finanční arbitr podle § 14 téhož zákona řízení zastaví. Jedná se o případy, kdy:

- a) spor nenáleží do působnosti finančního arbitra,
- b) ve věci samé již rozhodl soud nebo řízení ve věci samé bylo před soudem zahájeno,
- c) spor je nebo již byl předmětem řízení před finančním arbitrem,
- d) ve věci samé již bylo rozhodnuto v rozhodčím řízení nebo ve věci samé bylo rozhodčí řízení zahájeno.

Není-li o věci příslušný rozhodnout finanční arbitr, platí obecně, že každý, kdo se cítí být poškozen na svých právech, má možnost obrátit se na obecné soudy České republiky, proto právo spotřebitelů domáhat se svých práv v řízení před obecnými soudy tímto není dotčeno. To pak znamená, že o sporu, k jehož rozhodování není finanční arbitr příslušný, je příslušný rozhodovat obecný soud.

Pro případné soudní řízení, může tazatel využít komerční právní pomoci (seznam advokátů zde: <http://vyhledavac.cak.cz/Units/Search/search.aspx>). Neumožňuje-li aktuální finanční situace zastoupení advokátem, můžete zkusit využít bezplatné poradenství poskytované Českou advokátní komorou (blíže zde: <http://www.cak.cz/scripts/detail.php?id=2617>).

Lze případně využít i některé z řady bezplatných poraden, které v této oblasti působí a jejichž kontakty lze vyhledat na internetu (např. zadáním do vyhledavače kombinace slov „bezplatná právní poradna“). V této souvislosti však nutno upozornit, že mezi nalezenými odkazy se může

vyskytovat i značné množství subjektů poskytujících placené služby, je tak na místě značná opatrnost.