



Vaše značka 2018/102944/CNB/001  
Sp. zn. 7585/2017/VOP/JHO  
Č. j. KVOP-54547/2018  
Datum 18. prosince 2018

Vážený pan  
Ing. Jiří Rusnok  
guvernér  
Česká národní banka  
Na Příkopě 28  
115 03 Praha 1

Vážený pane guvernére,

dne 28. srpna 2018 jsem vydal zprávu o šetření podnětu pana A., bytem xxx (dále jako „stěžovatel“). Šetřil jsem postup České národní banky (dále jen „ČNB“) při šetření podnětu stěžovatele týkajícího se nekalých obchodních praktik společnosti B, a. s. Ve zprávě o šetření jsem shledal tato pochybení ČNB:

- podnět stěžovatele v části, která nespádala do její působnosti, tedy co se týká reklamy jako nekalé praktiky, nepostoupila věcně příslušnému orgánu;
- nesprávně právně ohodnotila skutkový stav tím, jak vyložila „Službu X.“ v přehledu úrokových sazeb;
- vyrozumění stěžovatele nebylo v souladu s § 42 správního řádu a principy dobré správy, neboť v některých bodech nebylo přiléhavé obsahu jeho podnětu.

Své závěrečné stanovisko pro přehlednost člením podle shledaných pochybení:

**(1) ČNB pochybila, neboť podnět stěžovatele v té části, která nespádá do působnosti ČNB, nepostoupila k vyřízení věcně příslušnému orgánu.**

Uznal jste pochybení ČNB spočívající v tom, že podnět stěžovatele nepostoupila Radě pro rozhlasové a televizní vysílání (dále také „Rada“). Uvedl jste, že k tomuto pochybení došlo předjímáním možného budoucího rozhodnutí Rady ve věci dotčené reklamy. Příčinou tohoto předjímání byla dosavadní spolupráce mezi ČNB a Radou nastavená tak, že Rada zasílá ČNB upozornění na reklamy, které podle Rady nejsou v souladu se zákonem o ochraně spotřebitele a které se současně mohou týkat osob podléhajících dohledu ČNB. Z absence takového upozornění ve věci reklamy „Služby X.“ ČNB usoudila, že Rada v případě této reklamy neshledala porušení zákona o ochraně spotřebitele spočívající v porušení zákazu nekalých praktik.

Dále jste mě ujistil, že shledá-li ČNB podle obsahu přijatého podání působnost jiného dohledového či dozorového orgánu, postupuje jej bez dalšího věcně a místně příslušnému správnímu orgánu a o tomto postoupení stěžovatele bez zbytečného odkladu informuje.

Ačkoliv mám za to, že spolupráce Rady a ČNB může být pro obě strany prospěšná, z absence upozornění Rady na konkrétní reklamu podle mého názoru nelze vyvozovat možné budoucí rozhodnutí Rady a rozhodně neobdržení takového upozornění nezbavuje ČNB povinnosti postoupit podnět, který nespádá do její působnosti.

Na Radu se obrátil sám stěžovatel v prosinci 2017. Ta mu mj. sdělila, že z důvodu uplynutí promlčení doby přestupku, pokud byl spáchán, zanikla případná odpovědnost banky, proto

se danou věcí již nemohla zabývat (reklama v televizi byla naposledy vysílána dne 31. března 2012). Musím však konstatovat, že kdyby ČNB postoupila podnět Radě bezodkladně po jeho obdržení, promlčecí doba přestupku by pravděpodobně ještě neuplynula<sup>1</sup> a Rada mohla reklamu posoudit věcně a přijmout patřičná opatření.

Jak jsem uvedl ve zprávě o šetření, pokud není reklama šířena v elektronických médiích, je orgánem dozoru krajský živnostenský úřad. Jelikož stěžovatel v podnětech ČNB upozorňoval i na takovou reklamu (reklama na serveru YouTube a na internetových stránkách banky), měla ČNB část podnětu postoupit také příslušnému krajskému úřadu. Během mého šetření se na krajský úřad rovněž obrátil sám stěžovatel.

**Jako opatření k nápravě tohoto pochybení navrhuji, aby do budoucna ČNB Radě, resp. krajskému úřadu, postoupila podněty, které nespádají do působnosti ČNB, ale spadají do působnosti Rady, resp. krajského úřadu.**

(2) **ČNB nesprávně vyhodnotila skutkový stav tím, jak vyložila „Službu X.“ v přehledu úrokových sazeb.**

K tomuto bodu jste zpřesnil své vyjádření z března 2018<sup>2</sup>, které jste myslel tak, že „produkt banky ‚Služba X.‘ může být Bankou nabízen jen po určitou dobu, zřejmě pak po dobu vysílání dotčené reklamy (tj. období od 22. listopadu 2011 do 31. prosince 2016), tedy produkt sám může být v nabídce Banky pro další klienty po 31. prosinci 2016 již nedostupný, a výhody produktu ‚Služba X.‘ tak budou požívat pouze klienti Banky, které dotčenou garanci ve vymezeném časovém intervalu akceptovali, a to ‚napořád‘. ‚Věčnost‘ garance tak zřejmě měla spočívat v tom, že Banka ‚napořád‘ bude garantovat to, že Bankou nabízená úroková sazba bude vždy mezi třemi nejvyššími sazbami na peněžním trhu (to však jen těm klientům, kteří tuto nabídku využili), a nikoli to, že produkt ‚Služba X.‘ bude Bankou nabízen navždy všem, tedy i budoucím klientům, a to i po uplynutí onoho časového intervalu [...] Pokud by Banka [...] přestala [...] shora vymezené množině klientů garantovat, že úroková sazba bude vždy nejhůře třetí nejvyšší sazbou na trhu, bylo by namístě uvažovat o případném právním vymáhání této garance...“

**S tímto hodnocením skutkového stavu se již ztotožňuji.** Podotýkám však, že z Vašeho původního vyjádření (ani z vyjádření adresovaných stěžovateli) toto hodnocení nebylo možné interpretovat.

Jak jsem uvedl ve zprávě o šetření, zahájení správního řízení je pouze jedním možným postupem ČNB v případě zjištění porušení právních předpisů některým z dohlížených subjektů (např. vedle seznámení se zjištěními ČNB a výzvy k opatření k nápravě). Považuji proto, co se týče hodnocení, zda přehled úrokových sazeb byl nekalou praktikou,

---

1 Jak jste uvedl, zánik odpovědnosti nastal uplynutím pětileté objektivní promlčecí doby podle § 24b odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele účinného v době vysílání reklamy, a to ve spojení s § 112 odst. 2 zákona o přestupcích (zákon č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich, ve znění pozdějších předpisů).

2 Konkrétně šlo o toto sdělení: „Uvedené sdělení/ujednání vyložila ČNB v kontextu smluvního vztahu (s přihlédnutím ke všem okolnostem), a to tím způsobem, že za předpokladu, že bude banka poskytovat ‚Službu X.‘, bude úroková sazba v každém okamžiku (vždy) mezi třemi nejvyššími na trhu. Nikoli, že ‚Služba X.‘ bude poskytována navždy.“ Ve spojení s vyjádřením adresovaným stěžovateli (ze dne 20. 12. 2017) zdůrazňuji, že banka je oprávněna rámcové smlouvy o platebních službách měnit, může proto libovolně (za splnění zákonných podmínek) změnit obsah smluv, či dokonce bez souhlasu klienta právní vztah ukončit a navíc závazek banky poskytovat ‚Službu X.‘ napořád nebyl součástí jednotlivých smluv s klienty. „...spotřebitel, který je finančně gramotný a přiměřeně obezřetný, nebude brát doslova a vážně reklamní sdělení Banky v podobě poskytování ‚Služby X.‘ napořád...“

za dostatečné, že ČNB již bance sdělila, že do budoucna by měla při propagaci svých produktů postupovat s odbornou péčí a měla by předcházet situacím, kdy může být nejasné nebo přinejmenším sporné, zda je dané reklamní sdělení přípustné a zda jím ve spotřebitelích nevyvolává mylnou představu o povaze a vlastnostech propagovaného produktu.

Případné soukromoprávní vymáhání garance „Služby X.“ je již v rukou stěžovatele.

**(3) Vyrozumění stěžovatele nebylo v souladu s § 42 správního řádu, neboť v některých bodech nebylo přiléhavé obsahu podnětu stěžovatele.**

Sdělil jste, že v konečném vyřízení věci ČNB dopisem samostatného odboru interního auditu ze dne 12. května 2017, č. j. 2017/066987/CNB/130, adresovaným stěžovateli, konstatuje, že podnět stěžovatele nespadá do působnosti ČNB, ale do působnosti Rady. Proto považujete na nadbytečné, aby vyjádření obsahovalo informaci o tom, že ČNB nezahájila s bankou správní řízení. V dalším textu odpovědi ČNB uvedla důvody, pro které by zřejmě nebylo zahájeno správní řízení ani v případě, že by věc spadala do působnosti ČNB.

**Dílčí pochybení jsem shledal v předchozí korespondenci ČNB se stěžovatelem.** Zejména v první reakci ČNB ze dne 11. ledna 2017 (či alespoň v některé z dalších časově nejbližších) postrádám vysvětlení působnosti ČNB ve vztahu k reklamě (několik prvních odpovědí ČNB se věnovalo pouze změně úrokových sazeb, ačkoliv stěžovatel upozorňoval na nekalou reklamu). Dále v odpovědi ze dne 1. února 2017 ČNB uvedla, že šetření podnětu neprokázalo pochybení banky, a konstatovala, že tímto přípisem má podání za vyřízené (bez jakékoli zmínky o nekalé reklamě). Stěžovatel se tak domníval, že ČNB se úmyslně vyhýbá věcnému posouzení. Navíc vzhledem k výše nastíněnému pohledu ČNB na „Službu X.“ (obsažené i v přehledu úrokových sazeb, který může ČNB z pohledu nekalé praktiky hodnotit) nelze zdůvodnění nezahájení správního řízení považovat za přiléhavé, a tedy ani souladné s § 42 správního řádu.

Jelikož stěžovatel se o hodnocení postupu dozvěděl již z mého šetření, nepožaduji opatření k nápravě v jeho záležitosti (v tomto bodě). **Navrhuji však, aby ČNB v budoucnu dbala na správné vyřízení podnětů k zahájení správního řízení, zejména v odpovědi na podněty řádně vyjasnila svou působnost k namítané problematice, věnovala se všem zásadním námitkám podatele podnětu (zejména těm, které spadají do její působnosti) a své vysvětlení nezahájení správního řízení podávala srozumitelně, a to již v prvních reakcích na podněty stěžovatelů.**

Vážený pane guvernére, v souladu s § 20 odst. 1 zákona o veřejném ochránci práv, si Vás dovoluji vyzvat, abyste mi do 30 dnů ode dne doručení tohoto dopisu sdělil, zda ČNB přijme navržená opatření.

S pozdravem

JUDr. Stanislav Křeček v. r.  
zástupce veřejné ochránkyně práv  
(dopis je opatřen elektronickým podpisem)