

**EKONOMICKÁ UNIVERZITA V BRATISLAVE
NÁRODOHOSPODÁRSKA FAKULTA
UNIVERZITA KOMENSKÉHO V BRATISLAVE
PRÁVNICKÁ FAKULTA**

Evidenčné číslo: 101002/B/2018/36097107974582532

OCHRANA SPOTREBITEĽA NA FINANČNOM TRHU

Bakalárska práca

2018

Miroslava Vaculčíková

**EKONOMICKÁ UNIVERZITA V BRATISLAVE
NÁRODOHOSPODÁRSKA FAKULTA
UNIVERZITA KOMENSKÉHO V BRATISLAVE
PRÁVNICKÁ FAKULTA**

Evidenčné číslo: 101002/B/2018/36097107974582532

OCHRANA SPOTREBITEĽA NA FINANČNOM TRHU

Bakalárska práca

Študijný program:	Ekonómia a Právo
Študijný odbor:	NÁRODNÉ HODPODÁRSTVO PRÁVO
Školiace pracovisko:	Katedra finančného práva Právnická fakulta
Vedúca bakalárskej práce:	Mgr. Andrea Koroncziová, PhD.

2018

Miroslava Vaculčíková

Pod'akovanie

Touto cestou by som chcela vyjadriť úprimnú vďaku mojej školiteľke Mgr. Andrei Koroncziovej, PhD., za jej cenné rady, pripomienky a odporúčania, ktoré mi napomáhali k spracovaniu danej problematiky.

Čestné vyhlásenie

Čestne vyhlasujem, že som bakalársku prácu na tému Ochrana spotrebiteľa na finančnom trhu spracovala samostatne na základe prameňov zverejnených v zozname použitej literatúry a odovzdaná elektronická verzia sa zhoduje s jej tlačенou podobou.

.....
vlastnoručný podpis študenta

Abstrakt

VACULČÍKOVÁ, Miroslava: Ochrana spotrebiteľa na finančnom trhu. [Bakalárska práca]. Univerzita Komenského v Bratislave. Právnická fakulta. Katedra finančného práva. Študijný odbor: Ekológia a právo. Školiteľ: Mgr. Andrea Koroncziová, PhD. Bratislava: Univerzita Komenského, 2018. s. 52.

Bakalárska práca sa zameriava na spotrebiteľa a jeho ochranu na finančnom trhu. Téma ochrany spotrebiteľa je v poslednom období veľmi aktuálna a neustále riešená problematika zasahujúca do mnohých oblastí a v určitom zmysle týkajúca sa každého z nás. Cieľom práce je vymedziť a tak priblížiť ochranu spotrebiteľa. V prvej kapitole vysvetľujem všeobecné vymedzenie pojmov, ako napríklad spotrebiteľ, finančný trh. Druhá kapitola zaznamenáva celkový vývoj ochrany spotrebiteľa na Slovensku. Tretia kapitola sa venuje právnemu rámcu ochrany spotrebiteľa, tu je spomenutá zmluva o spotrebiteľskom úvere a ich kontrola, finančné inštitúcie, ktoré majú oprávnenie poskytovať spotrebiteľské úvery (licencie) a pod. Štvrtá kapitola približuje procesnú ochranu spotrebiteľa a riešenie spotrebiteľských sporov, tzv. konanie so slabšou stranou. Taktiež je tu spomínaná mediácia, ktorej sa pripisuje veľký význam najmä pri alternatívnych spôsoboch riešenia spotrebiteľských sporov. Posledná kapitola sa špecifikuje na finančnú gramotnosť spotrebiteľov, ktorá napomáha k predchádzaniu rizík a k zlepšeniu finančnej situácie u jednotlivca.

Kľúčové slová: Ochrana spotrebiteľa, finančný trh, spotrebiteľský úver, spotrebiteľské spory, finančná gramotnosť

Abstract

VACULČÍKOVÁ, Miroslava: Consumer protection on the financial market. [Bachelor thesis]. Comenius University in Bratislava. Faculty of Law. Department of Financial Law. Supervisor: Mgr. Andrea Koroncziová, PhD. Bratislava: Comenius University, 2018. p. 52.

Bachelors thesis will focus on the consumer and its protection on the financial market. Consumer protection is new in recent times and continuously addressing issues affecting many areas and in a certain way concerning each of us. The objective of the work is to define and thus explain consumer protection. In the first chapter I will explain general terms such as the consumer and the financial market. The second chapter explains the overall development of consumer protection both in Slovakia. The third chapter deals with legal frame that focuses on the consumer and his protection on the financial market, also mentioned consumer contract, credit and control, and financial institutions that are authorized to provide consumer credit loans (licenses), etc. The fourth chapter shows closer process of consumer protection and solutions consumer disputes, so-called acting with the weaker party. There is also mediation, which is very important in different ways of dealing with consumer disputes. The last chapter focuses on the financial consumer literacy, which prevents risks and improves financial situation of the consumer.

Key words: Consumer protection, financial market, consumer credit, consumer disputes, financial literacy

Predhovor

Ako sa zamýšľam nad dôvodom, pre ktorý som si vybrala práve túto tému, zisťujem, že ma k tomu viedol hlavne bežný život. Každodenné problémy väčšiny z nás. Či už študentov, pracujúcich alebo aj dôchodcov. V mojom veku sa už zrejme každý jeden z nás dostal do kontaktu s produktmi poskytovanými bankami, prípadne inými finančnými inštitúciami. Či už ide o spotrebné úvery, bežné účty, kreditné či debetné karty, hypotéky a pod. Nakoľko som nedávno riešila zmenu svojho účtu, ktorý som si chcela otvoriť v inej banke, čomu predchádzal menší prieskum podmienok poskytovania týchto produktov študentom medzi mojimi známymi a spolužiakmi, zistila som, že každá banka sa snaží prilákať svojich zákazníkov niečím iným. V niečom poskytne väčšie výhody a bonusy, v inom však uberie. Väčšiu úrokovú sadzbu sprevádzajú nižšie poplatky a naopak. Uvedomila som si, že rovnako ako ja má určite aj prevažná väčšina bežných ľudí problém sa zorientovať v tak rozmanitej a širokej ponuke produktov a služieb finančného trhu. Tento môj názor je len podporený tým, že už nejaký čas brigádnicke pracujem v inkasnej spoločnosti, kde môžem vidieť, kam táto (dovolím si tvrdiť) finančná ngramotnosť doviedla mnohých spotrebiteľov finančných produktov a služieb, dokonca že nie ojedinele má až fatálne následky. Práve tieto viac-menej praktické dôvody ma donútili aspoň trochu sa pokúsiť zorientovať v danej problematike.

Keďže téma ochrana spotrebiteľa na finančnom trhu je veľmi rozsiahla - má tak súkromnoprávny ako i verejnoprávny rámec, je predmetom nielen právneho poriadku Slovenskej republiky, ale ide o celosvetovú problematiku, ktorá je v našich podmienkach ovplyvňovaná hlavne právom Európskej únie - snažila som sa o stručný a vecný prierez viacerými oblasťami tejto problematiky.

V úvode svojej práce venujem pozornosť základným pojmom a ich špecifikácii, predovšetkým pojmom finančný trh a spotrebiteľ, tak ako napovedá samotný názov tejto práce. Následne sa venujem stručnému prehľadu histórie ochrany spotrebiteľa, ktorá prechádza k súčasnej koncepcii nastavenia ochrany spotrebiteľa na finančnom trhu v Slovenskej republike. Tá je zabezpečená predovšetkým právnou úpravou spotrebiteľských vzťahov v Občianskom zákonníku a v ďalších osobitných právnych predpisoch, ako je napríklad zákon o dohľade nad finančným trhom, zákon o spotrebiteľských úveroch. Pokiaľ ide o ochranu spotrebiteľa, významná je predovšetkým súdna ochrana, ktorú zastrešuje Civilný sporový poriadok (spory so slabšou stranou), ale i zákon o rozhodcovskom

spotrebiteľskom konaní. V poslednom období postupne narastá aj význam alternatívnych spôsobov riešenia sporov, medzi ktorými má významné miesto predovšetkým mediácia. Spotrebiteľský dohľad v oblasti finančného trhu vykonáva Národná banka Slovenska, ktorá predstavuje už spomínanú verejnoprávnu zložku ochrany práv spotrebiteľa. Národná banka Slovenska síce nevydáva rozhodnutia v spotrebiteľských sporoch a v tejto oblasti sa musia spotrebiteľia domáhať spomínanej súdnej ochrany, avšak poskytuje spotrebiteľom ochranu pred neprijateľnými obchodnými podmienkami a obchodnými praktikami a môže zakázať ich používanie. Zároveň poskytuje stanoviská, ktoré môžu prispieť k formovaniu jednotného názoru v tejto oblasti. Napokon má v mojej práci svoje vymedzenie aj potreba finančného vzdelávania obyvateľov, cielené zvyšovanie vedomostí, zručností a kompetencií obyvateľstva v podmienkach finančného trhu. Bez finančnej gramotnosti je podľa môjho názoru celá koncepcia ochrany spotrebiteľa neefektívna. Predsa nemôže byť cieľom ochrany spotrebiteľa poskytnúť ochranu tým spotrebiteľom, ktorí ju zjavne zneužívajú, účelovo neplnia svoje povinnosti a ľahkovážne pristupujú k uzatváraniu zmluvných vzťahov. Je potrebné zabezpečiť dôkladnú informovanosť spotrebiteľov, ktorá prispeje k odbúraniu nekonečného zadlžovania sa domácností a k efektívnemu riešeniu svojej finančnej situácie. Zároveň umožní súdom a orgánom kontroly a dozoru lepšie vyhodnotiť zneužitie dominantného postavenia dodávateľa alebo naopak zneužitie prísnej ochrany spotrebiteľa pre účely dosiahnutia svojho obohatenia.

Keďže ochrana spotrebiteľa na finančnom trhu je téma veľmi obsírna a moja práca je rozsahovo limitovaná, snažila som sa poukázať najmä na najzásadnejšie body tejto problematiky. Záujem o túto tému osobne považujem za úspešný prvý krok vo vzťahu k budúcim plánom, keď budem určite zvažovať, či a za akých podmienok sa banke zaviazem napríklad na tridsať rokov, keď budem rozmýšľať o hypotekárnom úvere, ktorý síce nie je spotrebiteľským úverom, ale nepochybne stále ide o spotrebiteľský záväzkovo-právny vzťah.

Obsah

Úvod	10
1 Základné pojmy	13
1.1 Finančný trh.....	13
1.1.1 Charakteristika finančného trhu.....	13
1.1.2 Funkcie finančného trhu	14
1.1.3 Delenie finančného trhu.....	15
1.1.4 Dohľad nad finančným trhom.....	17
1.2 Spotrebiteľ.....	21
1.2.1 Finančný spotrebiteľ	23
2 Vývoj ochrany spotrebiteľa.....	24
2.1 Vývoj ochrany spotrebiteľa v Slovenskej republike.....	24
3 Právny rámec ochrany finančného spotrebiteľa v súvislosti so spotrebiteľskými zmluvami.....	26
3.1 Právna úprava spotrebiteľských úverov na úrovni EÚ	27
3.2 Vzťah Občianskeho zákonníka k zákonu č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov	28
3.3 Dohľad nad spotrebiteľskými úvermi	29
3.4 Finančné inštitúcie oprávnené poskytovať spotrebiteľské úvery (licencie)	30
3.5 Register údajov o spotrebiteľských úveroch.....	31
4 Procesná ochrana spotrebiteľa a riešenie spotrebiteľských sporov.....	33
4.1 Civilný sporový poriadok so zameraním na konanie so slabšou stranou – spotrebiteľom	33

4.1.1 Spory s ochranou slabšej strany.....	34
4.2 Rozhodcovské spotrebiteľské konanie.....	35
4.3 Mediácia.....	38
4.3.1 Mediácia – pojem.....	38
4.3.2 Mediácia v súvislosti s riešením spotrebiteľských sporov.....	38
5 Finančná gramotnosť.....	40
5.1 NBS - inštitút bankového vzdelávania.....	41
5.2 Meranie finančnej gramotnosti spotrebiteľov.....	41
5.3 Problematika finančno-právneho vzdelávania.....	43
Záver.....	45
Zoznam použitej literatúry.....	47

Úvod

Problematika ochrany spotrebiteľa je v posledných rokoch témou nielen v Európskej únii, ale aj u nás, a práve pod vplyvom únijskeho práva prechádza dynamickým vývojom. Pojem spotrebiteľ bol do nášho právneho poriadku zavedený už zákonom č. 634/1992 Zb. o ochrane spotrebiteľa. V súčasnosti je tento pojem upravený v zákone č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. Pod vplyvom práva Európskej únie bol tento pojem a inštitút spotrebiteľských zmlúv zavedený aj do zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“).

Ochrana spotrebiteľa sa dostala viac do popredia v reakcii na krízu na finančných trhoch z roku 2008. Za jednu z príčin finančnej krízy možno považovať práve skutočnosť, že používatelia finančných služieb, t.j. spotrebiteľia, ktorými boli prevažne bežní obyvatelia, nerozumeli finančným záväzkom, do ktorých vstupovali, a neboli si vedomí rizík, ktoré sa s nimi spájali. Uvedené sa prejavilo predovšetkým v Spojených štátoch amerických v podobe hypotekárnej krízy, ktorá bola prvotnou príčinou straty dôvery vo finančný trh. Práve globálna finančná kríza odštartovala zásadné zmeny v regulácii kapitálových trhov a k vytvoreniu orgánov dohľadu.

Ako som už uviedla, problematika ochrany spotrebiteľa prechádza pod vplyvom únijskeho práva neustálym vývojom. Nejde už len o reakciu na finančnú krízu, ale predovšetkým ide o vytvorenie koncepcie, ktorej cieľom je zabezpečiť, aby poskytovatelia finančných služieb, t.j. dodávatelia, ktorí väčšinou disponujú odborným aparátom, a tým aj silnejším postavením, nezneužívali tieto výhody vo vzťahu k slabšiemu spotrebiteľovi, ktorý sa stáva používateľom služieb ponúkaných zo strany dodávateľov. Z uvedeného je teda zrejmé, že tak, ako sú rôznorodí účastníci finančného trhu, tak je rôzna aj miera finančnej gramotnosti a znalostí o finančnom trhu. Tým sa medzi spotrebiteľmi a dodávateľmi vytvára nerovnocenné postavenie, ku ktorého zmierneniu prispieva práve ochrana spotrebiteľa na finančnom trhu, ktorej pravidlá ustanovujú platné právne predpisy, a to Občiansky zákonník a osobitné právne predpisy.

Občiansky zákonník zakotvuje definíciu spotrebiteľa, ktorá sa uplatňuje v rámci celého slovenského právneho poriadku. Zároveň Občiansky zákonník definuje neprijateľné zmluvné podmienky, t.j. ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, ktoré nesmú byť obsiahnuté v spotrebiteľských zmluvách. V prípade nedodržania týchto ustanovení nastupujú sankcie, ktoré môžu viesť až k neplatnosti zmlúv, čo mnohokrát pre finančné inštitúcie znamená, že im

zanikne súdne vymáhateľný nárok na vrátenie poskytnutých finančných prostriedkov. Podmienky na obsah spotrebiteľských zmlúv, náležitosti spotrebiteľských zmlúv a následky nedodržania zákonných ustanovení obsahujú ďalšie osobitné právne predpisy, napr. zákon o spotrebiteľských úveroch, ktorý neustále prechádza čiastkovými zmenami.

Podstatnú úlohu pri ochrane spotrebiteľa na finančnom trhu však zohráva predovšetkým súdna ochrana spotrebiteľa, ktorá sa pod vplyvom neustálych zmien v právnych predpisoch zameraných na ochranu spotrebiteľa sprísňuje. Niet preto divu, že prijatím nového Civilného sporového poriadku vzniklo procesné označenie pre spory, ktorých účastníkom je spotrebiteľ - spory s ochranou slabšej strany. Predmetné spory sú špecifické prísnymi pravidlami a početnými výnimkami v porovnaní so všeobecným procesným konaním. Reflektujú predovšetkým na nízku mieru sofistikovanosti spotrebiteľov, či už ide o fungovanie finančného trhu alebo vedenie súdneho sporu. Prísne nastavenie ochrany spotrebiteľa sa však dostáva do kolízie so základnými princípmi právneho štátu, ako napr. princíp „práva patria bdelym“, ktorý Najvyšší súd Slovenskej republiky uplatnil vo viacerých svojich rozhodnutiach, prípadne so zásadou „neznalosť zákona nikoho neospravedlňuje“. Spomínané princípy sú v prípade spotrebiteľských sporov prekonané práve ochranou spotrebiteľa, čo bolo podporené aj viacerými rozhodnutiami Najvyššieho súdu Slovenskej republiky.

Význam ochrany spotrebiteľa, ktorá výrazne prispela k vyrovnaniu pozície medzi spotrebiteľom a dodávateľom, aby nedochádzalo k zneužívaniu núdze a nízkej gramotnosti spotrebiteľov v otázkach finančného trhu predovšetkým zo strany nebankových spoločností, je nesporný. Na druhej strane však zostáva otázka, či sa účel ochrany spotrebiteľa neminul účinku, resp. či neustále sa sprísňujúce požiadavky kladené na dodávateľov nevedú k neprimerane zvýhodňujúcemu postaveniu spotrebiteľa. Bežní obyvatelia začínajú zneužívať svoje výsadnejšie postavenie a tak aj pristupujú k (ne)plneniu svojich záväzkov. Preto je aktuálne rovnako namieste otázka, kam až ochrana spotrebiteľa povedie a či práve neprimerane zvýhodňujúce zákonné ustanovenia a nastavené postupy neprispievajú k ľahkovážnosti a nedisciplinovanosti spotrebiteľov. Dovoľm si tvrdiť, že tento názor sa prejavil aj v nedávnom rozhodnutí Ústavného súdu Slovenskej republiky, ktorý reagoval na zákonné ustanovenie, v zmysle ktorého boli súdy povinné ex offio skúmať a prihliadať na premlčanie uplatneného nároku v spotrebiteľských sporoch. Ústavný súd Slovenskej republiky označil predmetné ustanovenie za protiústavné, nakoľko prekračuje prah právnej istoty ako súčasť princípov právneho štátu, ako aj právo na súdnu ochranu.

Názory na aktuálne nastavenie ochrany spotrebiteľa sú rôzne. Vo svojej práci sa snažím o poskytnutie jej vecného a stručného prehľadu vo viacerých oblastiach.

1 Základné pojmy

Finančný systém sa chápe ako mechanizmus, v ktorom nastáva prechod finančných prostriedkov od tých subjektov, ktoré majú dostatok finančných zdrojov, k subjektom, ktoré trpia ich nedostatkom.¹

Finančný systém je hlavný prvok fungujúci na základe piatich zložiek, ktoré ho determinujú a sú to:

- Finančný trh
- Finanční sprostredkovatelia
- Veriteľ, dlžník
- Nástroje finančného trhu
- Finančné transakcie²

1.1 Finančný trh

1.1.1 Charakteristika finančného trhu

Finančný trh je priestor, kde sa ponuka finančných prostriedkov stretáva s dopytom, resp. ekonomickými subjektmi, ktoré tieto finančné prostriedky využívajú.³

Tak ako teoretizuje Záhradník, „*Finančný trh predstavuje mechanizmus stretu ponuky a dopytu po peniazoch, resp. kapitáli, ktorého výsledkom je cena, za ktorú sa peniaze, resp. kapitál realizujú.*“

Podľa Zatrochovej je definícia finančného trhu nasledujúca: „*Finančný trh možno definovať ako trh, na ktorom finanční účastníci a sprostredkovatelia prostredníctvom finančných nástrojov zabezpečujú pohyb krátkodobého, strednodobého a dlhodobého kapitálu medzi jednotlivými ekonomickými subjektmi v národnom i medzinárodnom meradle.*“

Podľa Sásika je finančný trh zväzok nástrojov, ekonomických vzťahov a inštitúcií, ktoré umožňujú prerozdelenie finančných prostriedkov na základe stretu ponuky a dopytu.

¹ STRÉMY, J. *Ochrana finančného spotrebiteľa*. Praha : Leges. 2015. s. 13. ISBN 978-80-7502-089-5.

² CHOVANCOVÁ, B. a kol. *Finančný trh. Nástroje, transakcie, inštitúcie*. Bratislava : Iura Edition. 2006. s. 15. ISBN 80-8078-089-7.

³ CHOVANCOVÁ, B. a kol. *Finančný trh. Nástroje, transakcie, inštitúcie*. Bratislava : Iura Edition. 2006. s. 15. ISBN 80-8078-089-7.

Vychádzajúc z rôznych názorov na finančný trh možno uviesť, že základnou podstatou finančného trhu je jeho úloha transformovať finančné prostriedky od ekonomických subjektov, ktorí ich majú nadbytok k sprostredkovateľom, ktorí majú ich deficit.

Túto myšlienku majú spoločnú väčšina teoretikov definujúca finančný trh. Rozdiel však spočíva v ponímaní jeho mechanizmu, prislúchajúcich inštitúcií a v spôsobe alokácií peňazí.

1.1.2 Funkcie finančného trhu

- a) Depozitná funkcia- priestor pre úspory obyvateľstva vytvorený finančným trhom
- b) Funkcia zabezpečovania bohatstva- možnosť uschovať určité množstvo peňazí, ktoré sa uplynutím doby môže zvyšovať
- c) Funkcia likvidity- likvidita znamená rýchlu a málo rizikovú výmenu peňažných prostriedkov za hotovosť
- d) Úverová funkcia- zameriava sa na financovanie spotreby prostredníctvom poskytovania úverov. Tieto úvery finančný trh využíva tam, kde je to nevyhnutné.
- e) Platobná funkcia- funkcia prostredníctvom ktorej spotrebiteľia uskutočňujú platby za statky na finančnom trhu
- f) Funkcia ochrany proti riziku- umožnenie spotrebiteľom uskutočňovať svoje rozhodnutia bez väčších rizík poskytnutím ich ochrany (napr. životné poistenie, zdravotné poistenie a pod.)
- g) Selektívna funkcia- pre finančný trh je potrebná rovnováha medzi úsporami a investíciami. V praxi to funguje tak, že podnikateľské subjekty, ktoré budú prosperovať, budú zo strany finančného trhu podporené, a naopak, tie subjekty ktoré nebudú perspektívne, budú zatláčané, čo môže viesť k jeho zániku.
- h) Politická funkcia- finančný trh sa podieľa na zabezpečovaní politiky štátu, t.j. v hospodárskej, menovej a fiškálnej oblasti.⁴

⁴ HORNIAKOVÁ, E. *Cenné papiere a finančný trh*. Bratislava : Univerzita Komenského v Bratislave, Právnická fakulta. 1995. s. 10-11. ISBN 80-8057-342-5

1.1.3 Delenie finančných trhov

Finančný trh sa člení z troch hľadísk a to z časového, vecného a teritoriálneho hľadiska.

Primárne rozdelenie finančného trhu je rozdelenie z časového hľadiska, kde tento trh členíme na peňažný a kapitálový trh.

- a) Peňažný trh- je trh, na ktorom sa obchoduje s krátkodobými aktívami, t. j. reprezentujú ho krátkodobé finančné nástroje. Zjednodušene povedané, obchoduje sa s aktívami, ktoré sú splatné do jedného roka. Charakteristické pre tento typ trhu je vysoká flexibilita, úrokové sadzby sú nižšie, dynamickosť, väčší počet transakcií. Na peňažnom trhu sa zúčastňujú predovšetkým banky a to centrálne alebo komerčné, pričom centrálna banka sa snaží o usmernenie trhu tým, že reguluje likviditu bankového sektora a taktiež sa zúčastňuje na predaji cenných papierov patriacich štátu. Ďalšími účastníkmi trhu je štát, veľké korporácie a investori.

Zákon č. 483/2001 Z. z. o bankách hovorí o nástrojoch peňažného trhu, ktorými sú:

- medzibankové depozitá
- cenné papiere so splatnosťou do jedného roka
- termínované obchody s cennými papiermi so splatnosťou do jedného roka
- financie v cudzej mene
- iné finančné prostriedky

- b) Kapitálový trh- takýto typ trhu sa zjednodušene charakterizuje ako stret dopytu a ponuky. Na rozdiel od peňažného trhu kapitálový trh obchoduje so strednodobými a dlhodobými aktívami, resp. finančnými nástrojmi, ktorými sa podľa zákona č. 483/2001 Z. z. o bankách rozumejú cenné papiere so splatnosťou dlhšou ako je jeden rok. Pre tento trh je typická rozmanitosť, čo sa prejavuje aj v účastníkoch na kapitálovom trhu. Zúčastňujú sa tu predovšetkým poisťovne, subjekty kolektívneho investovania, fondy, domácnosti, firmy a pod.

Obširnejšie členenie finančného trhu možno pozorovať z hľadiska vecného, kde sa finančný trh okrem peňažného a kapitálového člení na trh devízový, trh zlata a drahých kovov a poisťný trh.

- c) Devízový trh- predaj národných financií za druhé. Čiže na tomto trhu sa obchoduje výlučne so zahraničnými bezhotovostnými finančnými prostriedkami, resp. devízami. Na devízovom trhu vystupujú centrálne a komerčné banky.

- d) Trh zlata a drahých kovov- už z názvu je zrejmé, že na tomto trhu sa obchoduje predovšetkým so zlatom a s inými drahými kovmi ako je striebro a platina. Najpopulárnejší bol v období zlatého štandardu, tzv. v období bretton-woodskeho menového systému. V súčasnosti sa sústreďuje v Zurichu a v Londýne, pre ktorý je typický trh zlata a na trhu so striebrom sa zúčastňuje najmä New York. Nositeľmi trhu sú špecializované firmy v anglosaských krajinách a sprostredkovatelia v latinsko-amerických a ázijských krajinách.
- e) Poistný trh- na tomto trhu dochádza k stretu ponuky so špecifickým dopytom, ktorým je poistná ochrana. Poistný trh má okrem dopytu aj osobitný druh ceny, poistné. Charakteristické znaky trhu je návratnosť (ak sa splní poistná udalosť) a neekvivalentnosť.

Poistný trh bližšie upravuje právny predpis Zákon č. 39/2015 Z. z. o poisťovníctve.

Podľa posledného, teritoriálneho hľadiska rozdeľujeme finančný trh na národný a nadnárodný trh.⁵

V roku 2012 Európska rada dospela k názoru, že je nevyhnutné spracovať legislatívu, na základe ktorej bude finančný trh jednotný, vznik tzv. bankovej únie, ktorá by bola vytvorená na týchto pilieroch:

- jednotný mechanizmus dohľadu (tzv. Single supervisory mechanism)- tu bolo hlavným cieľom vytvoriť centrálny dozor, ktorý by bol regulovaný prostredníctvom Európskej centrálnej banky (ďalej len „ECB“). V Slovenskej republike funkčné od novembra 2014.
- jednotný mechanizmus riešenia krízových situácií (tzv. Single resolution mechanism)- tento pilier je v SR účinný od januára 2016. Hlavnou úlohou je zachovávať finančnú stabilitu v eurozóne a jej prípadné obnovenie.
- jednotné pravidlá (tzv. Single rulebook)- tento pilier sa dosahuje na princípoch harmonizácie požiadaviek, na dodržiavaní pravidiel riešenia bánk, ktoré zlyhávajú ako aj dodržiavanie pravidiel ochrany vkladov.⁶

Ako povedal Barros: „jednotný trh bol a naďalej zostáva základným kameňom integrácie a trvalo udržateľného rastu Európy.“

⁵ CHOVANCOVÁ, B. a kol. *Finančný trh. Nástroje, transakcie, inštitúcie*. Bratislava : Iura Edition. 2006. s. 15. ISBN 80-8078-089-7.

⁶ STRÉMY, J. *Ochrana finančného spotrebiteľa*. Praha : Leges. 2015. s. 39. ISBN 978-80-7502-089-5.

1.1.4 Dohľad nad finančným trhom

Dohľad vs. regulácia nad finančným trhom

Dohľad nad finančným trhom v súčasnosti vykonáva určený orgán dohľadu. Tento dohľad je významný vo viacerých smeroch. Predovšetkým chráni trh pred jeho prípadným zlyhaním. Dohľad nad finančným trhom nemožno stotožniť s reguláciou finančného trhu. Pod dohľadom nad finančným trhom sa rozumie kontrola nad finančnými inštitúciami ako aj nad tým, či tieto inštitúcie dodržujú a riadia sa stanovenými pravidlami. Naopak, reguláciou finančného trhu sa vytvárajú pravidlá, ktoré vedú k funkčnému finančnému trhu.⁷

Dohľad nad finančným trhom

Všeobecne v Európskej únii vykonávajú dohľad nad finančným trhom tieto európske orgány:

- Európska rada pre systémové riziká
- Európska centrálna banka

Do roku 2009 sa hovorilo o komunitárnom dohľade, avšak účinnosťou Lisabonskej zmluvy, kedy zaniklo Európske spoločenstvo a vznikla Európska únia sa jedná o tzv. dohľad únijský.

V Slovenskej republike vykonáva dohľad nad finančným trhom Národná banka Slovenska (ďalej len „NBS“).

V roku 2000 vyčlenením sekcie z Ministerstva financií Slovenskej republiky ako útvar samostatného dohľadu finančného trhu vznikol Úrad pre finančný trh zriadený v Bratislave, ktorý vykonával dozor podľa zákona č. 329/2000 Z. z. o úrade pre finančný trh a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Tento zákon upravoval, nad kým vykonával finančný úrad štátny dozor, upravoval postup výkonu a taktiež aj systém organizácie.⁸

Úrad, ktorý vykonával dohľad nad finančným trhom bol dňa 1. januára 2006 podľa rozhodnutia vlády Slovenskej republiky zrušený a nahradila ho NBS, na ktorú prešli všetky jeho pôsobnosti vrátane dozoru nad finančným trhom, ktorý je upravený najmä zákonom č. 747/2004 Z. z. o dohľade nad finančným trhom a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a zákonom NR SR č. 566/1992 Zb. o Národnej banke Slovenska

⁷ STRÉMY, J. *Ochrana finančného spotrebiteľa*. Praha : Leges. 2015. s. 36. ISBN 978-80-7502-089-5.

⁸ STRÉMY, J. *Ochrana finančného spotrebiteľa*. Praha : Leges. 2015. s. 39. ISBN 978-80-7502-089-5.

v znení neskorších predpisov.⁹ V zákone č. 747/2004 Z. z. o dohľade nad finančným trhom možno spomenúť § 1 ods. 2, ktorý jasne tvrdí, že: „*dohľad nad finančným trhom vrátane obozretného dohľadu na makroúrovni a tiež vrátane výkonu dohľadu v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov (ďalej len „ochrana finančných spotrebiteľov“)* vykonáva Národná banka Slovenska podľa tohto zákona a podľa osobitných predpisov.“¹⁰

Od 1.1.2006 je hlavným cieľom dohľadu NBS nad finančným trhom zaopatriť bezpečný a zdravý chod finančného trhu ako aj jeho stabilitu a zabezpečiť ochranu spotrebiteľov.¹¹ Charakteristickými znakmi dohľadu NBS sú nezávislosť, nestrannosť a samostatnosť.¹²

Zákom č. 373/2014 Z. z. ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 747/2004 Z. z. o dohľade nad finančným trhom a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony sa s účinnosťou od 01. januára 2015 rozšírila pôsobnosť NBS na oblasť ochrany finančných spotrebiteľov, čím NBS dohliada na dodržiavanie povinností subjektov vyplývajúcich z právnych predpisov v oblasti ochrany spotrebiteľa. Na plnenie vymedzených úloh pri dozore nad dohliadanými subjektmi v rámci finančného trhu sa v rámci NBS vytvoril organizačný útvar tak, ako to ukladá ustanovenie § 5 ods. 1 zákona č. 747/2004 Z. z. o dohľade nad finančným trhom. Úlohou NBS je prispievať k stabilite finančného systému ako celku, k fungovaniu finančného trhu v záujme zachovania jeho dôveryhodnosti, poskytnúť ochranu finančným spotrebiteľom a zabezpečiť dodržiavanie pravidiel hospodárskej súťaže. NBS vykonáva dohľad nad dodržiavaním zákonnej regulácie verejnoprávnych vzťahov v oblasti ochrany finančného spotrebiteľa, a to vrátane dodržiavania právnej regulácie pre oblasť finančného trhu. Úlohou NBS je posilniť dôveru spotrebiteľov v korektné fungovanie finančného trhu a dodržiavanie nastavených pravidiel finančnými inštitúciami, a tak zabrániť úžerníckym a nekalosúťažným praktikám niektorých spoločností z minulých období.

NBS vydáva a zverejňuje metodické usmernenia, stanoviská a odporúčania vysvetľujúce uplatňovanie zákonov a iných všeobecne záväzných právnych predpisov

⁹ NÁRODNÁ BANKA SLOVENSKA. *Integrácia dohľadu*. [online]. Dostupné na: https://www.nbs.sk/sk/25-rokov-nbs/timeline-detail/_c58f14aa-7086-464f-a29d-a13400e5e5ac

¹⁰ Zákon č. 747/2004 Z. z. o dohľade nad finančným trhom a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

¹¹ NÁRODNÁ BANKA SLOVENSKA. *Dohľad nad finančným trhom*. [online]. Dostupné na: <https://www.nbs.sk/sk/dohlad-nad-financnym-trhom>

¹² NÁRODNÁ BANKA SLOVENSKA. *Hlavné činnosti Národnej banky Slovenska pri výkone dohľadu nad finančným trhom*. [online]. Dostupné na: https://www.nbs.sk/_img/Documents/_Dohlad/ORM/RegulaciaTrhov/Hlavne_cinnosti_NBS_pri_vykone_dohladu_nad_financnym_trhom.pdf

vzťahujúcich sa na dohliadané subjekty a ich činnosti, ak je ich právny výklad nejednotný alebo problematický. Je však potrebné zdôrazniť, že predmetné usmernenia a stanoviská nie sú právne záväzné, napríklad pre súdy. Procesnú ochranu finančného spotrebiteľa však NBS nepriamo zabezpečuje práve spoluprácou s Ministerstvom financií SR a Ministerstvom práce, sociálnych vecí a rodiny SR pri príprave návrhov zákonov a iných všeobecne záväzných právnych predpisov v oblasti finančného trhu, ktoré sa stávajú záväznými aj pre súdy a ostatné orgány.

NBS pri výkone dohľadu nad ochranou finančných spotrebiteľov vykonáva dohľad na mieste a dohľad na diaľku nad dohliadanými subjektmi. Dohľad je verejný. Podľa § 2 ods. 3 zákona č. 747/2004 je *„predmetom dohľadu nad dohliadanými subjektmi nie je rozhodovanie sporov z právnych vzťahov medzi dohliadanými subjektmi a ich klientmi.“* Na ich prejednávanie a rozhodovanie sú naďalej príslušné súdy alebo iné orgány podľa osobitných predpisov. Dohľad na diaľku zahŕňa monitorovanie marketingu a komunikácie dohliadaných subjektov o ponúkaných finančných službách, vyhodnocovanie informácií a hlásení zasielaných dohliadanými subjektmi do NBS. Dohľad na mieste upravujú ustanovenia § 6 a nasl. zákona č. 747/2004 Z. z. o dohľade nad finančným trhom, podľa ktorého tento dohľad predstavuje zisťovanie skutočností priamo v sídle alebo v prevádzkach dohliadaného subjektu.

Od roku 2015 je jednou z foriem dohľadu na mieste je dohľad pod utajenou identitou, tzv. „mystery shopping“, t. j. kontrolné zaobstarávanie finančných služieb pod utajenou identitou, ktoré môže osoba poverená výkonom dohľadu na mieste zdokumentovať vyhotovením obrazového, zvukového alebo zvukovoobrazového záznamu za účelom zabezpečenia dôkazu o vykonanej kontrole a prípadných porušeníach pravidiel ochrany finančného spotrebiteľa. Ako uvádza ekonóm Pavelka *„najväčšie nedostatky boli doteraz zistené v oblasti nebankových úverov, keď klienti podpisovali rôzne vyhlásenia znevýhodňujúce ich prípadnú obranu voči veriteľom uplatňujúcim neprimerané sankcie alebo poplatky. Záujemcom o pôžičku zástupcovia nebankových spoločností tiež radili, ako fiktívne preukázať vyššie príjmy, ako je realita.“*¹³

NBS zabezpečuje ochranu finančného spotrebiteľa pred nekalými obchodnými praktikami a neprijateľnými podmienkami v neprospech spotrebiteľa tak, že ich používanie dohliadanému subjektu zakáže. NBS je príslušná vydať predbežné opatrenie, ktorým dohliadanému subjektu uloží, aby upustil od porušovania spotrebiteľských práv, ak získa

¹³ PAVELKA, E. *Klamanie finančných spotrebiteľov*. [online]. Dostupné na: <https://nazory.pravda.sk/dnes-pise/clanok/441943-klamanie-financnych-spotrebitelov/>

podozrenie o porušovaní spotrebiteľských práv dohliadaným subjektom. Zároveň je oprávnená ukladať pokuty a sankcie (napr. opatrenie na odstránenie a nápravu zisteného nedostatku, zákaz použitia nekalej obchodnej praktiky). NBS je za nedostatky v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov príslušná odobrať dohliadanému subjektu povolenie alebo iné udelené oprávnenie na vykonávanie činnosti v oblasti finančného trhu alebo rozhodnúť o zrušení registrácie na vykonávanie činnosti v oblasti finančného trhu. V oblasti sankčných konaní zákon č. 747/2004 Z. z. o dohľade nad finančným trhom zavádza v časti V dve skrátené formy konania, ktorými sú blokové a rozkazné konanie.

NBS tak v oblasti ochrany finančného spotrebiteľa plní nielen sankčnú funkciu v prípade zistených porušení, ale zároveň pôsobí aj preventívne s cieľom tieto porušenia pravidiel ochrany finančného spotrebiteľa minimalizovať.^{14 15}

Súčasný stav dohľadu NBS nad finančným trhom

Dohľad v rámci spotrebiteľskej ochrany tak ako v roku 2016, tak aj v roku 2017 upriamil pozornosť na poskytovanie spotrebiteľských úverov v bankových aj nebankových sektoroch. Veľký význam sa pripisoval práve monitoringu reklám finančných služieb v médiách. V roku 2017 sa tiež uskutočňoval dôsledný prehľad nepovolenej činnosti podnikania účastníkov na finančnom trhu, kde bolo zistených 21 neoprávnených podnikaní.

V tomto roku registrujeme 6 ďalších dozorov, ktoré sa zameriavajú na poskytovanie spotrebiteľských úverov.¹⁶

¹⁴ FUSEK, R. *Národná banka Slovenska prevezme spotrebiteľský dohľad na finančnom trhu*. [online.] Dostupné na: https://www.nbs.sk/_img/Documents/_PUBLIK_NBS_FSR/Biatec/Rok2014/10-2014/06_biatec_14-10_fusek.pdf

¹⁵ MAGYAR, M. *Metodická činnosť v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov*. [online.] Dostupné na: https://www.nbs.sk/_img/Documents/_PUBLIK_NBS_FSR/Biatec/Rok2015/06-2015/07_biatec_15-6_Magyar.pdf

¹⁶ NÁRODNÁ BANKA SLOVENSKA. *Výročná správa 2017*. [online]. Dostupné na: http://www.nbs.sk/_img/Documents/_Publikacie/Vyrocnasprava/protected/VSNBS17.pdf

1.2 Spotrebiteľ

„Definícia spotrebiteľa zahŕňa každého z nás. Spotrebiteľia sú najväčšou ekonomickou skupinou, ovplyvňujúcou a ovplyvnenou takmer každým verejným i súkromným ekonomickým rozhodnutím. Napriek tomu sú jedinou dôležitou skupinou, ktorej názory často ostávajú nevypočuté.“ J.F. Kennedy

Pojem spotrebiteľ je pojmom všeobecným, ktorý sa v jednotlivých krajinách vyskytuje v rôznych definíciách.

Definíciu spotrebiteľa možno vykladať na právnickej úrovni v dvoch základných rovinách.

V prvej rovine definuje pojem spotrebiteľa právo Európskej únie (ďalej len „EÚ“). Do druhej roviny možno zaradiť slovenské právo, kde spotrebiteľa vymedzuje najmä Občiansky zákonník, zákon o ochrane spotrebiteľa a príslušná judikatúra.¹⁷

Právo EÚ má prednosť pred zákonmi národnými. Vo všeobecnosti EÚ zastáva názor, že: *„spotrebiteľom môže byť výlučne fyzická osoba, ktorá nekoná v rámci svojej podnikateľskej, obchodnej alebo profesijnej činnosti.“*

Podľa smernice Európskeho parlamentu (ďalej len „EP“) a Rady 2005/29/ES z 11. mája 2005 o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu, a ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 84/450/EHS, smernice EP a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nariadenie EP a Rady (ďalej len „ES“) č. 2006/2004 sa definícia spotrebiteľa vymedzuje ako: *„akákoľvek fyzická osoba, ktorá v rámci obchodných praktík, na ktoré sa vzťahuje táto smernica o nekalých a obchodných praktikách, koná na účely spadajúce mimo rámca jej obchodnej, podnikateľskej, remeselnej alebo profesijnej činnosti.“*¹⁸

Podľa slovenského práva pojem spotrebiteľ zakotvuje najmä Občiansky zákonník, ktorý má postavenie najvšeobecnejšieho právneho predpisu. Občiansky zákonník vymedzuje spotrebiteľa v § 52, ods. 4, kde: *„spotrebiteľ je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti.“*¹⁹

¹⁷ ČOPIKOVÁ, M. *Kto je spotrebiteľ a prečo chrániť?*. [online]. Dostupné na: <http://www.krivak.sk/sk/legal-news.php?article=196>

¹⁸ Smernica EP a Rady 2005/29/ES z 11. mája 2005 o nekalých a obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom.

¹⁹ Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník.

Každé ďalšie právne vymedzenie spotrebiteľa má charakter špeciálnej úpravy, ktorá je používaná len v medziach príslušného zákona, ako napríklad zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov, ktorý je vymedzený v § 2, podľa ktorého je: „spotrebiteľom fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.“²⁰ Sú to tzv. zákonné definície, ktoré sú zadefinované v našom právnom poriadku.

Poznáme však aj vymedzenie spotrebiteľa podľa ekonomických teórií: „Spotrebiteľ je každý ekonomický aktér, ktorý nakupuje tovary a služby na účel spotreby. V trhovej ekonomike plní niekoľko podstatných úloh, ktorými uspokojuje svoje potreby. Kvantitou potrieb dáva podnet strane ponuky, ktorá zabezpečuje v trhovom mechanizme proces výroby a distribúcie.“²¹

Podľa typu účastníkov na trhu, definuje Tomančáková pojem spotrebiteľov ako: „jedincov, ktorí konajú ako v rámci svojich vlastných trhových možností ako protipól osobám (fyzickým, právnickým), ktorí konajú v rámci ich podnikateľskej alebo inej podnikateľskej činnosti.“

Pri ekonomických definíciách nemožno pojem zákazník, platca alebo domácnosť chápať ako pojem spotrebiteľ. Väzby medzi týmito subjektmi sú síce úzko prepojené, avšak ich úlohy nie sú totožné.²² Zákazníkom môže byť ktokoľvek, kto využíva služby určitého obchodníka alebo od neho nakupuje zboží. Môže ním byť fyzická i právnická osoba, podnikateľ či nepodnikateľ. Spotrebiteľom je tá fyzická osoba, ktorá vykonáva činnosť aj mimo rámec svojej podnikateľskej činnosti. Za spotrebiteľa sa tak nedá považovať nepodnikajúca fyzická osoba, pokiaľ jedná výhradne s inou nepodnikajúcou fyzickou osobou. Spotrebiteľom je len ten, kto uzatvára zmluvu s podnikateľom alebo s ním inak jedná. Nikomu inému nenáleží zákonom garantovaná ochrana práv.

²⁰ Zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

²¹ DZUROVÁ, M., FRIDRICH, B., KORČOKOVÁ, M., MRÁZIKOVÁ, M. *Ochrana spotrebiteľa*. Bratislava : EKONÓM. 2011. s. 9. ISBN 978-80-225-3180-1.

²² DZUROVÁ, M., FRIDRICH, B., KORČOKOVÁ, M., MRÁZIKOVÁ, M. *Ochrana spotrebiteľa*. Bratislava : EKONÓM. 2011. s. 8. ISBN 978-80-225-3180-1.

1.2.1 Finančný spotrebiteľ

Pojem finančný spotrebiteľ je v našej právnej úprave od roku 2015 zadefinovaný v zákone č. 747/2004 Z. z. o dohľade nad finančným trhom v § 1 ods. 3 písm. c), kde: *„finančným spotrebiteľom sa rozumie spotrebiteľ na finančnom trhu, s ktorým pri ponúkaní finančnej služby alebo pri uzatváraní alebo plnení spotrebiteľskej zmluvy o poskytnutí finančnej služby koná dohliadaný subjekt alebo osoba konajúca v mene alebo na účet dohliadaného subjektu.“*²³

Ochranu finančného spotrebiteľa možno zhodnotiť ako prevenciu pri nedodržaní práv ostatných účastníkov na finančnom trhu. Zároveň sa s ochranou spotrebiteľa spája aj vysoká možnosť predvídateľnosti a tým zabezpečovanie istejších rozhodnutí u týchto subjektov.

²³Zákon č. 747/2004 o dohľade nad finančným trhom a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

2 Vývoj ochrany finančného spotrebiteľa

2.1 Vývoj ochrany spotrebiteľa v Slovenskej republike

O vývoji spotrebiteľskej politiky v Slovenskej republike možno hovoriť od roku 1845, kedy otázky o ochrane spotrebiteľa boli v úzadí. Téma ochrany spotrebiteľa sa začala riešiť až v roku 1953, keď Československo začalo menovú reformu, ktorej cieľom bolo odstránenie, tzv. viazaného trhu na umožnenie voľnejšej činnosti obchodníkov. V tomto období prejavovali nespokojnosť spotrebiteľia, ktorí mali na trhu nevýhodné postavenie. Problematiku týkajúcu sa ochrany spotrebiteľa riešil štát prostredníctvom vytvorenia novej legislatívy, ako napríklad vznik Občianskeho zákonníka v roku 1964.

Rovnako významné bolo aj obdobie „Pražskej jari“ od roku 1968-1970, ktoré je charakteristické vznikom Revolučného odborového hnutia. Toto hnutie vytvorilo a pravidelne vydávalo spotrebiteľský časopis s názvom „Standard“. Tento časopis však nebol jediným ktorý sa zaoberal práve ochranou práv spotrebiteľa, možno spomenúť aj časopis Život, Rodina, Slovenka a pod.

Rok 1990 je významný kvôli vzniku Združenia slovenských spotrebiteľov. Ochrana spotrebiteľa však aj po týchto reformách nemala jednotný charakter, a preto 16. decembra 1992 prijalo Federálne zhromaždenie zákon č. 634/1992 Zb. o ochrane spotrebiteľa. Tento zákon sa nahradil zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.²⁴

Významným dňom bol 1. máj 2004, kedy Slovenská republika vstúpila do Európskej únie a prijala do národnej legislatívy aj pravidlá medzinárodné, ktoré umožňujú vytvárať jednotný trh.²⁵

S návrhom zákona o ochrane práv spotrebiteľa na finančnom trhu prišlo v roku 2009 Ministerstvo financií Slovenskej republiky, ktorého cieľom bolo zvýšiť a zefektívniť ochranu práv spotrebiteľa na finančnom trhu. Mal zabrániť porušovaniu povinností finančnými inštitúciami a chrániť pred nekalými obchodnými konaniami. Návrh mal vylepšovať aj mimosúdne vyrovňavanie sporov, ktoré vznikali medzi finančnými inštitúciami a spotrebiteľmi prostredníctvom mediačného centra. Taktiež sa zriadila Národná akadémia

²⁴DZUROVÁ, M., FRIDRICH, B., KORČOKOVÁ, M., ORGONÁŠ, J. 2014. *Spotrebiteľská politika I*. Bratislava : EKONÓM. 2014. s. 223-224. ISBN 978-80-225-3950-0.

²⁵DZUROVÁ, M., FRIDRICH, B., KORČOKOVÁ, M., ORGONÁŠ, J. *Spotrebiteľská politika I*. Bratislava : EKONÓM. 2014. s. 225. ISBN 978-80-225-3950-0.

finančného vzdelávania, ktorá napomáhala k zvýšeniu finančného vzdelávania spotrebiteľov.²⁶

Napokon bol v roku 2014 predložený návrh zákona, ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 747/2004 Z. z. o dohľade nad finančným trhom a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony, spolu s „Koncepciou ochrany spotrebiteľa na finančnom trhu zo dňa 8. januára 2014“.²⁷

Podstatou návrhu zákona sú legislatívne zmeny realizované v prospech zvýšenia ochrany spotrebiteľov na finančnom trhu a to prostredníctvom zvýšenia kompetencie NBS vykonávajúca dozor nad týmto trhom.

Schválením zákona č. 747/2004 Z. z. o dohľade nad finančným trhom sa docielila realizácia dozoru nad prípadnými porušeniami všeobecne záväzných právnych predpisov týkajúcich sa najmä poskytovania služieb pre účastníkov, ktorí vystupujú na finančnom trhu, ďalej sa zabezpečilo istejšie rozhodovanie zo strany subjektov finančného trhu hlavne vďaka kompetenciám NBS a pod.²⁸

Problematika ochrany spotrebiteľa prešla dlhým vývojom. V súčasnosti sa prostredníctvom vývoja ochrany spotrebiteľa používa množstvo právnych predpisov. Úlohou finančného trhu je pomocou svojich nástrojov zabezpečovať spotrebiteľom dostatočnú ochranu.

²⁶ STRÉMY, J. *Ochrana finančného spotrebiteľa*. Praha : Leges. 2015. s. 66. ISBN 978-80-7502-089-5.

²⁷ STRÉMY, J. *Ochrana finančného spotrebiteľa*. Praha : Leges. 2015. s. 75. ISBN 978-80-7502-089-5.

²⁸ Dôvodová správa k vládnemu návrhu zákona, ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 747/2004 Z. z. o dohľade nad finančným trhom a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony (prijatý ako zákon č. 373/2014 Z. z. ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 747/2004 Z. z. o dohľade nad finančným trhom a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony)

3 Právny rámec ochrany finančného spotrebiteľa v súvislosti so spotrebiteľskými zmluvami

Harmonizáciou právneho poriadku Európskej únie so slovenským právom vznikla novelou v Občianskom zákonníku právna úprava spotrebiteľských zmlúv, a to zákonom č. 150/2004 Z. z.. Následne došlo k úprave spotrebiteľskej zmluvy v ustanovení Občianskeho zákonníka zákonom č. 568/2007 Z. z., ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 527/2002 Z. z. o dobrovoľných dražbách a o doplnení zákona Slovenskej národnej rady č. 323/1992 Zb. o notároch a notárskej činnosti (Notársky poriadok), zákonom č. 379/2008 Z. z., č. 575/2009 Z. z. a č. 129/2010 Z. z.. Medzi záverečné etapy harmonizácie už uvedených vzťahov vo finančnej oblasti patrilo prijatie zákona č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov, ktorým sa zrušil zákon č. 161/2011 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri poskytovaní niektorých služieb cestovného.²⁹

Podľa Uznesenia Krajského súdu v Trenčíne z 11. júna 2012, ktoré sa transformovalo do § 52 Občianskeho zákonníka, môže mať charakter spotrebiteľskej zmluvy kúpna, poisťná, leasingová (tzv. zmluva o úvere), zmluva o dielo, zmluva o obstaraní zájazdu, zmluva o dodávke plynu a elektriny, zmluva o pripojení a rovnako aj zmluvy, ktoré sú uzavierané Obchodným zákonníkom a podľa osobitných predpisov.³⁰

Spotrebiteľská zmluva je druh zmluvy, prostredníctvom ktorej môže Občiansky zákonník ako aj iné právne predpisy určovať, ktoré osobitné podmienky a náležitosti musia byť stanovené na ochranu slabších subjektov. Touto cestou sa spotrebiteľská zmluva nedá označiť ako samotný typ zmluvy. Ochrana spotrebiteľov sa vzťahujú na tie typy zmlúv, ktoré sa nedajú ovplyvniť.³¹

Podľa zákona č. 40/1964 Zb. (Občiansky zákonník) § 52 ods. 1 je „spotrebiteľskou zmluvou každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom.“

Podľa Obchodného zákonníka nemožno výslovne hovoriť o normách, ktoré sa týkajú spotrebiteľských zmlúv. J. Drgoncová uvádza: „podľa § 1 ods. 1 Obchodného zákonníka

²⁹ KRAJČO, J. *Spotrebiteľská zmluva v aplikačnej praxi v SR a EÚ*. Bratislava : EUROUNION. 2011. s. 19. ISBN 978-80-89374-14-4.

³⁰ MAZÁKOVÁ, J. *Ochrana spotrebiteľa*. Bratislava : IURIS LIBRI. 2016. s. 18. ISBN 978-80-89635-23-8.

³¹ MAZÁKOVÁ, J. *Ochrana spotrebiteľa*. Bratislava : IURIS LIBRI. 2016. s. 18. ISBN 978-80-89635-23-8.

513/1991 Zb. tento zákon výslovne upravuje postavenie podnikateľov, obchodné záväzkové vzťahy, ako aj niektoré iné vzťahy týkajúce sa podnikania.“³²

3.1 Právna úprava spotrebiteľských úverov na úrovni EÚ

Podľa zákona č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov sa pod spotrebiteľským úverom predstavuje: „dočasné poskytnutie peňažných prostriedkov na základe zmluvy o spotrebiteľskom úvere vo forme pôžičky, úveru, odloženej platby alebo obdobnej finančnej pomoci poskytnutej veriteľom spotrebiteľovi.“³³

Prvá smernica o spotrebiteľskom úvere bola prijatá v roku 1987.³⁴ Po niekoľkých rokoch od prijatia prvej smernice o spotrebiteľskom úvere bola prijatá ďalšia smernica a to smernica 2008/48/ES z 23. apríla 2008 o zmluvách a spotrebiteľskom úvere, ktorá bola viackrát novelizovaná smernicou 2011/90/EÚ, smernicou 2014/17/EÚ a Nariadením vlády 2016/2011. Hlavným účelom tejto smernice bolo predovšetkým zabezpečiť pre spotrebiteľa vyššiu mieru jeho ochrany. Táto smernica má spotrebiteľom poskytovať všetky potrebné informácie a práva, aby sa mohli správne rozhodnúť, pokiaľ si zoberú úver.

Výnimky v oblasti pôsobnosti tejto smernice tvoria zmluvy o úvere:

- „ktoré sú zabezpečené buď hypotékou, alebo iným porovnateľným zabezpečením, ktoré sa v členskom štáte bežne používa na nehnuteľný majetok, alebo sú zabezpečené právom týkajúcim sa nehnuteľného majetku“ [čl. 2 ods. 2 písm. a)]
- „ktorých účelom je nadobudnutie alebo zachovanie vlastníckych práv k pozemku alebo existujúcej alebo projektovanej stavbe“ [čl. 2 ods. 2 písm. b)]³⁵

Smernica o spotrebiteľskom úvere nezahŕňa zmluvy o úvere, ktorých suma je vo výške menšej ako 200 eur alebo vyššej ako 75 000 eur. Členské štáty majú právomoc rozširovať obsah tejto smernice aj o rozsah, ktorý nepatrí do jej pôsobnosti.

³² DRGONCOVÁ, J. *Spotrebiteľské právo v Slovenskej republike a v Európskej únii*. Šamorín : Heuréka. 2007. s. 169. ISBN 978-80-89122-45-5.

³³ § 1 ods. 2 zákona č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov

³⁴ Smernica Rady 87/102/EHS z 22. decembra 1986 o aproximácii zákonov, iných právnych predpisov a správnych opatrení členských štátov, ktoré sa týkajú spotrebiteľského úveru (Ú. V. ES L 42, 12. 2. 1987).

³⁵ Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2008/48/ES z 23. apríla 2008 o zmluvách o spotrebiteľskom úvere a o zrušení smernice Rady 87/102/EHS.

V období finančnej krízy sa znížila hodnota spotrebiteľských úverov vo viacerých členských štátoch. V tomto čase došlo k realizovaniu smernice o spotrebiteľskom úvere, ktoré ovplyvnilo trh spotrebiteľských úverov.³⁶

„Fiktívne nakupovanie preukázalo, že veritelia nedodržiavajú niektoré ustanovenia smernice o spotrebiteľskom úvere. Vzťahuje sa to na reklamy a informácie pred uzavretím zmlúv a splnenie povinnosti informovať spotrebiteľov o ich právach (najmä pokiaľ ide o právo na odstúpenie od zmluvy počas prvých 14 dní, a o právo na predčasné splatenie úveru. V spotrebiteľskom prieskume sa preukázalo, že spotrebiteľia čelia problémom pri uplatňovaní týchto práv. Finančné povedomie spotrebiteľov ešte stále nie je dostatočné. Okrem toho majú obmedzené vedomosti o svojich právach a o ustanoveniach uvedených v zmluvách. V tejto súvislosti je dôležité zabezpečiť, aby poskytovatelia úverov prispôbili svoje vysvetlenia potrebám dlžníkov alebo úrovni ich vzdelania.“³⁷

3.2 Vzťah Občianskeho zákonníka k zákonu č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov

Na základe § 1 zákona č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov (ďalej v tejto časti len „zákon o spotrebiteľských úveroch“), je jasná nadväznosť na ustanovenia § 52 Občianskeho zákonníka, kde je uvedené: *„tento zákon upravuje práva a povinnosti súvisiace s poskytovaním spotrebiteľského úveru na základe zmluvy o spotrebiteľskom úvere, podmienky poskytovania spotrebiteľského úveru, náležitosti zmluvy o spotrebiteľskom úvere, spôsob výpočtu celkových nákladov spotrebiteľa spojených s poskytovaním spotrebiteľského úveru, podmienky na udelenie povolenia na poskytovanie spotrebiteľských úverov, podmienky na výkon činnosti veriteľa a ďalšie opatrenia na ochranu spotrebiteľa.“³⁸* Zákon o spotrebiteľských úveroch sa aplikuje nielen na ustanovenia týkajúce sa ochrany spotrebiteľa, ktoré sú upravené v Občianskom zákonníku, ale tento zákon sa aplikuje aj popri ustanoveniach Občianskeho zákonníka, t.j. primárne sa na úvery a pôžičky vzťahuje zákon 129/2010 Z. z. ako lex specialis, ktorý je teda špeciálnym zákonom vo vzťahu k Občianskemu zákonu, ktorý je všeobecným zákon. V zmysle zásady lex specialis derogat

³⁶ STRÉMY, J. *Ochrana finančného spotrebiteľa*. Praha : Leges. 2015. s. 47-49. ISBN 978-80-7502-089-5.

³⁷ EURÓPSKA KOMISIA. *Správa komisie európskemu parlamentu a rade o vykonávaní smernice 2008/48/ES o zmluvách o spotrebiteľskom úvere*. [online]. Dostupné na: <http://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2014/SK/1-2014-259-SK-F1-1.Pdf>

³⁸ Zákon č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov

lex generalis- sa primárne použije zákon 129/2010 a podporne, ak nejaký vzťah nie je upravený v špeciálnom zákone, použije sa zákon č. 40/1964 Občiansky zákonník.³⁹

3.3 Dohľad nad spotrebiteľskými úvermi

Dohľad nad poskytovaním spotrebiteľských úverov vykonáva od 1. apríla 2015 NBS, kedy kompetencie Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) s účinnosťou novely zákona č. 747/2004 Z. z. o dohľade nad finančným trhom a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (novela – zákon č. 373/2014 Z. z.) prešli na NBS. Táto zmena umožňuje rozšírenie množstva členov v komisii o dvoch a to len v prípade, keby došlo k prerokováaniu zmluvných podmienok, týkajúcich sa finančných vzťahov.⁴⁰

NBS dbá, aby banky a rovnako aj nebankové subjekty, ktoré sú poskytovateľmi spotrebiteľských úverov, preverovali u spotrebiteľov schopnosť splatiť úver a nepoškodzovali práva spotrebiteľa. Novelou zákona o spotrebiteľských úveroch (zákon č. 438/2015 Z. z.), ktorá bola účinná od roku 2015, došlo k zmene niektorých pravidiel, ktoré súvisia s poskytovaním spotrebiteľských úverov. Touto zmenou sa zrušili praktiky, ktoré obchádzali zákonné pravidlá o spotrebiteľských úveroch.

Od roku 2015 sa zákonom o spotrebiteľských úveroch zaviedlo, aby:

- „banky a nebankovní poskytovatelia spotrebiteľských úverov uvádzali všetky povinnosti a plnenia spojené so spotrebiteľským úverom len na zmluve o spotrebiteľskom úvere“ t.j. že spotrebiteľia by už nemali prísť do kontaktu s takými typmi ponúk doplnkových služieb, ktorými sa spotrebiteľský úver stáva predraženým a sú uvedené na osobitných zmluvách.
- „suma, ktorú spotrebiteľ zaplatí tomu, kto spotrebiteľský úver poskytol (alebo tretej osobe), sa musí zaradiť do odplaty za spotrebiteľský úver“ Na základe Občianskeho zákonníka a podľa nariadení vlády je výška odplaty ohraničená a nevzťahuje sa na sankcie za omeškanie so splácaním úveru.

³⁹ KRAJČO, J. *Spotrebiteľská zmluva v aplikačnej praxi v SR a EÚ*. Bratislava : EUROUNION. 2011. s. 34-35. ISBN 978-80-89374-14-4.

⁴⁰ Návrh vyhlášky Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky, ktorou sa mení a dopĺňa vyhláška Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky č. 406/2008 Z. z. o zložení, rozhodovaní, organizácii práce a postupe komisie na posudzovanie podmienok v spotrebiteľských zmluvách v znení vyhlášky č. 234/2010 Z. z. (prijatá ako Vyhláška Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky z 12. mája 2017 č. 110/2017, ktorou sa mení a dopĺňa vyhláška Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky č. 406/2008 Z. z. o zložení, rozhodovaní, organizácii práce a postupe komisie na posudzovanie podmienok v spotrebiteľských zmluvách v znení vyhlášky č. 234/2010 Z. z. č. 110/2017)

- „bol úver spotrebiteľovi poskytnutý len prevodom na jeho bežný účet, poštovou poukážkou alebo vydaním kreditnej alebo predplatennej karty spotrebiteľovi.“⁴¹

3.4 Finančné inštitúcie oprávnené poskytovať spotrebiteľské úvery (licencie)

Podľa vyjadrenia NBS podnikateľ nie je oprávnený poskytovať úvery alebo pôžičky z peňažných zdrojov získaných výlučne bez verejnej výzvy a bez verejnej ponuky majetkových hodnôt, na ktoré je potrebné povolenie pre veriteľa, ani takých iných úverov a pôžičiek spotrebiteľom, na ktoré je potrebné povolenie pre iného veriteľa podľa zákona č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov v znení neskorších predpisov.

Spotrebiteľské úvery alebo iné úvery a pôžičky pre spotrebiteľov je možné od 1. apríla 2015 poskytovať len veriteľmi alebo inými veriteľmi, ktorí majú povolenie udelené NBS podľa ustanovení § 20 - § 24 zákona č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Títo veritelia musia byť zapísaní v registri veriteľov, ktorý je zverejnený na webovom sídle Národnej banky Slovenska.⁴²

Patria sem:

1) Nebankovní veritelia a iní nebankovní veritelia

- Nebankovní veritelia

- Poskytovanie spotrebiteľských úverov bez obmedzenia rozsahu (patria sem napríklad ČSOB Leasing, a.s.; EOS KSI Slovensko, s.r.o.; Intrum Slovakia, s.r.o. a pod.)
- Poskytovanie spotrebiteľských úverov v obmedzenom rozsahu (patrí sem E-S KREDIT, s.r.o.)

- Iní nebankovní veritelia (patrí sem TRILA Finance, s.r.o.)

⁴¹ NÁRODNÁ BANKA SLOVENSKA. *Pravidlá poskytovania spotrebiteľských úverov*. [online]. Dostupné na: <https://www.nbs.sk/sk/dohlad-nad-financnym-trhom/ochrana-financneho-spotrebiteľa/spotrebiteľske-prava/pravidla-poskytovania-spotrebiteľských-úverov>

⁴² NÁRODNÁ BANKA SLOVENSKA. *Upozornenie na označenie oprávnenia na poskytovanie spotrebiteľských úverov v predmete podnikania (činnosti) podnikateľských subjektov*. [online]. Dostupné na: <https://www.nbs.sk/sk/dohlad-nad-financnym-trhom/dohlad/veritelia/upozornenie>

- 2) Devízové miesta(napríklad APOLLO, s.r.o.; AQUAPARK Poprad, s.r.o.; CEMA, spol. s r.o. a pod.)⁴³

3.5 Register údajov o spotrebiteľských úveroch

Dôležitá zmena, ktorá nastala zavedením novely zákon č. 35/2015 Z. z. ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony, je používanie elektronického registra údajov o spotrebiteľských úveroch a spolu s ním sa zavádza povinnosť poskytovateľov spotrebiteľského úveru kontrolovať údaje o spotrebiteľovi v takomto registri, na základe ktorého posudzuje jeho schopnosť splácať úver.

Spomínaná novela zaviedla povinné licencovanie subjektov, ktorí poskytujú spotrebiteľské úvery, a splnenie podmienok pre získanie takéhoto licencovania, čo bude mať podľa štátnych predstaviteľov dopad na finančný trh. Predpokladá sa, že nastane zníženie počtu nebankových spoločností z cca. 200 na maximálny počet 50. Taktiež sa očakáva zvýšenie ochrany spotrebiteľa a väčšia transparentnosť na tomto trhu.⁴⁴

S účinnosťou od 30. septembra 2015 sa v ustanovení § 7 ods. 5 zákona č. 129/2010 Z. z. zavádza povinnosť veriteľov s povolením na poskytovanie spotrebiteľských úverov bez obmedzenia rozsahu poskytovania, bánk, zahraničných bánk a pobočiek zahraničných bánk poskytovať údaje o spotrebiteľoch a o ich záväzkoch zo zmlúv o poskytnutí spotrebiteľských úverov aspoň do jedného registra. Údaje z registra spotrebiteľských úverov bude prevádzkovateľ registra poskytovať veriteľom a iným veriteľom na účely posúdenia platobnej schopnosti spotrebiteľa, Národnej banke Slovenska ako orgánu dohľadu a na štatistické účely a orgánom a inštitúciám oprávneným podľa osobitných zákonov na plnenie ich úloh. Národná banka Slovenska bude viesť, aktualizovať a zverejňovať zoznam týchto registrov.

Účelom predmetných registrov je splnenie zákonnej povinnosti odbornej starostlivosti pri posudzovaní schopnosti spotrebiteľa splácať spotrebiteľský úver vytvorením mechanizmu, kedy veriteľ môže získať údaje o spotrebiteľovi, ktorému má byť poskytnutý spotrebiteľský

⁴³ NÁRODNÁ BANKA SLOVENSKA. Nebankovní veritelia a ostatné subjekty.[online]. Dostupné na: https://subjekty.nbs.sk/&ll=en?aa=select_sector&bb=7&cc=&qq=

⁴⁴ HEKELOVÁ, S., LUČIVJANSKÝ, M. *Licencovanie subjektov poskytujúcich spotrebiteľské úvery*. [online]. Dostupné na: <https://www.epravo.sk/top/clanky/licencovanie-subjektov-poskytujucich-spotrebiteleske-uvery-2789.html>

úver, z registra. Zároveň po uzatvorení zmluvy o spotrebiteľskom úvere veriteľ poskytne zákonom vymedzený rozsah informácií do registra bez potreby písomného súhlasu spotrebiteľa so spracovaním osobných údajov pri uzatvorení zmluvy o spotrebiteľskom úvere. Spotrebiteľovi tak vzniká povinnosť poskytnúť veriteľovi úplné, presné a pravdivé údaje potrebné na posúdenie schopnosti spotrebiteľa splácať spotrebiteľský úver. Veriteľ je však zároveň oprávnený využívať informácie o spotrebiteľovi z príslušnej databázy.

Register zakladajú veritelia a vedie ho prevádzkovateľ ako osoba zodpovedná za spracovanie osobných údajov získaných veriteľmi od jednotlivých spotrebiteľov. Register, ktorý spĺňa zákonom ustanovené náležitosti, bude po oznámení NBS zverejnený v zozname registrov, ktorý vedie NBS na svojom webovom sídle. Údaje, ktoré poskytuje a ktoré následne získava veriteľ sú zákonom presne vymedzené.

Pomocou tohto registra sú spracovávané údaje o spotrebiteľoch, s ktorými banka, zahraničná banka, pobočka alebo veriteľ, ktorý má povolenie poskytovať tento druh úverov, uzatvoril zmluvu o spotrebiteľskom úvere. Jednoducho povedané, registre sú pre banky a ostatné oprávnené spoločnosti pomôckou, ako sa prípadne vyhnúť klientom so zlou finančnou disciplínou, prípadne úplným „neplatičom“ a veľkú váhu prikladajú týmto údajom pri schvaľovaní každej žiadosti o akýkoľvek typ úveru.

Údaje o spotrebiteľovi a jeho spotrebiteľských úveroch, ktoré veriteľ poskytol do registra, sa uchováávajú v registri päť rokov od zániku záväzkov spotrebiteľa zo spotrebiteľských zmlúv voči veriteľovi.

4 Procesná ochrana spotrebiteľa a riešenie spotrebiteľských sporov

Zákonná úprava ochrany spotrebiteľa, vrátane ochrany finančného spotrebiteľa, výrazne ovplyvňuje rozhodnutia súdov a ďalších orgánov zabezpečujúcich procesnú ochranu spotrebiteľa. Ako už bolo uvedené v predchádzajúcich kapitolách NBS vykonáva dohľad nad ochranou finančného spotrebiteľa. V zmysle ustanovenia § 2 ods. 3 zákona č. 747/2004 Z. z. o dohľade nad finančným trhom však NBS nemôže rozhodnúť spor vyplývajúci zo záväzkového vzťahu medzi finančným spotrebiteľom a finančnou inštitúciou, ani nerozhoduje o obsahu zmluvných nárokov, keďže táto oblasť už nie je predmetom dohľadu nad dohliadanými subjektmi. Na prejednávanie a rozhodovanie sporov z právnych vzťahov medzi dohliadanými subjektmi a ich klientmi sú naďalej príslušné súdy alebo iné orgány podľa osobitných predpisov, ktorým sa venujem v nasledujúcich kapitolách.

V tejto kapitole možno priblížiť aj alternatívne riešenie sporov, ktoré upravuje zákon č. 391/2015 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Takýto druh riešenia sporov možno použiť aj na finančné spory. Úlohou tohto zákona je vytvoriť šancu pre spotrebiteľa riešiť svoj spor s predávajúcim rýchlejšie, efektívnejšie a hlavne bezplatne alebo len za minimálnu sumu. V takomto riešení sporov je podstatou dosiahnuť dohodu medzi spotrebiteľmi a predávajúcimi.

Pre alternatívne riešenie sporov sú využívané tri orgány, a to: „*Úrad pre reguláciu sieťových odvetí, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a Slovenská obchodná inšpekcia.*“⁴⁵

4.1 Civilný sporový poriadok so zameraním na konanie so slabšou stranou – spotrebiteľom

Hlavným cieľom Civilného sporového poriadku je snaha o vytvorenie takých procesnoprávnych inštitútov, ktoré zabezpečia spravodlivú právnu ochranu a ochranu záujmov procesných strán. Opatrenia, ktoré predstavuje Civilný sporový prostriedok, napomáhajú k zlepšenej vymožitelnosti práva a taktiež aj na strane súdu k rýchlejšiemu

⁴⁵SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA. *Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov.* [online]. Dostupné na: [https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov.soi](https://www soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov.soi)

a efektívnejšiemu rozhodovaniu.⁴⁶ Týmto postupom rozhodnutia súdov v danej oblasti presahujú individuálny rámec prípadu a podstatným spôsobom dotvárajú túto právnu oblasť.

4.1.1 Spory s ochranou slabšej strany

Podľa § 290 zákona č. 160/2015 Z. z. Civilného sporového poriadku (ďalej len „CSP“) je spotrebiteľský spor *„spor medzi dodávateľom a spotrebiteľom vyplývajúci zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaci so spotrebiteľskou zmluvou.“* Nakoľko spotrebiteľskou zmluvnou je aj zmluva o spotrebiteľských úveroch, ktorej zmluvnou stranou je finančný spotrebiteľ, považujem tento kódex za zásadný pre procesnú otázku ochrany finančného spotrebiteľa.

Spory spojené s ochranou slabšej strany sú charakteristické použitím odlišných procesných postupov od všeobecného sporového konania, ktoré by som stručne zhrnula nasledovne:

- v spotrebiteľských sporoch sa spotrebiteľ môže dať zastupovať zástupcom, ktorým môže byť akákoľvek fyzická osoba spôsobilá na riadne zastupovanie spotrebiteľa pred súdom alebo akákoľvek právnická osoba, ktorá je zriadená na ochranu spotrebiteľa. Ochrane spotrebiteľa, vrátane finančného spotrebiteľa, sa v súčasnosti venujú viaceré záujmové združenia vytvorené na ochranu spotrebiteľa. Je potrebné zdôrazniť, že spotrebiteľ, ktorého zástupca je advokát, ktorý spotrebiteľovi poskytuje kvalifikovanú právnu pomoc, stráca pozíciu slabšej strany,
- všeobecná poučovacia povinnosť sa líši od poučovacej povinnosti k spotrebiteľovi. *„V rámci zaručeného práva účastníka na spravodlivý proces sú súdy povinné poskytnúť účastníkovi konania poučenie o tom, aké práva a povinnosti im procesné predpisy priznávajú a ukladajú, resp. sú povinné pri splnení zákonných predpokladov uvedených v § 29 ods. 1, 2 OSP ustanoviť rozhodnutím účastníkovi konania zástupcu.“*⁴⁷ Už z názvu možno vyvodiť, že úlohou poučovacej povinnosti, bude povinnosť poučiť spotrebiteľa vhodným a dostatočným spôsobom o jeho procesných právach a povinnostiach,
- pojednávania v spotrebiteľských sporov nariaďuje súd. Výnimky, pri ktorých súd pojednávanie nemusí nariadiť, sú výslovne upravené v § 297 a to, ak sa vo veci

⁴⁶ SWANOVÁ, B., BALIOVÁ, D., DOLANSKÁ, R. *Mediácia. Praktický právny sprievodca*. Bratislava: WoltersKluwer. 2006. s. 34. ISBN 978-80-8168-434-0.

⁴⁷ Rozsudok 50/2012.

rozhoduje rozsudkom pre zmeškanie v prospech spotrebiteľa alebo ide iba o otázku jednoduchého právneho posúdenia veci, skutkového tvrdenia strán nie sú sporné a hodnota sporu bez príslušenstva neprevyšuje 1000 eur. Je dôležité zdôrazniť, že rozsudkom pre zmeškanie nie je možné rozhodnúť v neprospech spotrebiteľa,

- v konaní sa neuplatňuje sudcovská ani zákonná koncentrácia konania, t.j. prísne vymedzenie času, v rámci ktorého je možné navrhovať a predkladať dôkazy. Zároveň sa v spotrebiteľských sporoch uplatňuje vyšetrovací princíp, t.j. súd môže vykonať aj tie dôkazy, ktoré spotrebiteľ nenavrhoval, ak je to nevyhnutné pre rozhodnutie vo veci.

Z pohľadu ochrany finančného spotrebiteľa sa javí ako veľmi dôležité ustanovenie § 298 a nasl. Civilného sporového poriadku, v zmysle ktorého môže súd vo svojom rozhodnutí v rámci spotrebiteľského sporu aj bez návrhu vysloviť, že určitá zmluvná podmienka používaná dodávateľom v spotrebiteľskej zmluve je neprijateľná a z toho dôvodu neplatná. Takmer každá finančná inštitúcia, ktorá rieši spory vzniknuté so spotrebiteľských úverových zmlúv súdnou cestou, sa s takýmto typom rozsudkov stretla a neraz tomu musela prispôbovať zmluvné ustanovenia. V tejto súvislosti sa v § 301 a nasl. Civilného sporového poriadku upravuje konanie o abstraktnej kontrole v spotrebiteľských veciach.

Zároveň je v súvislosti s procesnou ochranou spotrebiteľa prostredníctvom súdov nevyhnutné spomenúť, že prísne nastavenie ochrany spotrebiteľa sa dostáva do kolízie so základnými princípmi právneho štátu, ako je napr. princíp „práva patria bdelym“, prípadne so zásadou „neznalosť zákona neospravedľuje“, ktoré sú v prípade spotrebiteľských sporov prekonané práve ochranou spotrebiteľa.

4.2 Rozhodcovské spotrebiteľské konanie

Rozhodcovské konanie upravuje zákon č. 244/2002 Z. z. o rozhodcovskom konaní (ďalej len „ZRK“). V roku 2010 Národná rada Slovenskej republiky prejedнала novelu ZRK. Predmetom novely bolo sprísniť dohľad nad stálymi rozhodcovskými súdmi vo vzťahu k rozhodcovským súdom, ktorých predmetom mali byť aj spory vzniknuté zo spotrebiteľských zmlúv.

„Spotrebiteľské rozhodcovské konanie sa začína dňom doručenia návrhu na začatie spotrebiteľského rozhodcovského konania (ďalej len „žaloba“) na stály rozhodcovský súd.“⁴⁸

⁴⁸ § 22 ods. 1 zákona č. 335/2014 Z. z. o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní.

Pri konaní pred spotrebiteľským rozhodcovským súdom je potrebné poukázať na primerané použité ustanovení Civilného sporového poriadku a to v prípadoch, keď niektorú z otázok v konaní zákon o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní neupravuje, pričom povaha veci pripúšťa použitie Civilného sporového poriadku.⁴⁹ Žalobca podáva žalobu voči žalovanému, čím sa tieto zmluvné strany transformujú ako účastníci spotrebiteľského rozhodcovského konania. V takomto druhu konania môže byť aj viacero účastníkov konania.

Podľa § 23 ods. 1 sa „*stály rozhodcovský súd rozumie jediný rozhodca alebo viacerí rozhodcovia*.“ Tu možno porovnať klasické rozhodcovské konanie so spotrebiteľským. V zákone o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní je možná len inštitucionálna arbitráž, t.j. v tomto konaní nemôžu rozhodovať vybraní rozhodcovia ako fyzické osoby, ktorým buď žalovaný alebo žalobca umožnili rozhodovanie o ich spore. Jediným rozhodcom je spotrebiteľský rozhodcovský súd. Zákon týmto súdom nepriznáva právnu subjektivitu, nemajú postavenie právnických osôb.

Dohoda účastníkov v spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní sa vylučuje, za účelom rozhodnutia podľa platného právne predpisu. Ak by zákonodarca umožnil rozhodnutia podľa zásady spravodlivosti, mohlo by to spôsobiť degradáciu spotrebiteľského rozhodcovského konania, pretože by nemusela fungovať aplikácia kogentnej normy na ochranu spotrebiteľa.

V rozhodcovskom konaní sa spotrebiteľ môže nechať zastúpiť advokátom alebo iným zástupcom v súlade so všeobecným predpisom o konaní pred súdmi. Podľa § 291 CSP môže byť spotrebiteľ zastúpený aj právnickou osobou, ktorá je založená alebo zriadená na ochranu spotrebiteľa, t.j. spotrebiteľským združením. Takýto zástupca môže zastupovať len ak je spôsobilý na riadne zastupovanie s podmienkou, že nemôže zastupovať vo viacerých konaniach, išlo by o tzv. „pokútnictvo“).

„*Stály rozhodcovský súd rozhodne, či nariadi ústne pojednávanie alebo či konanie bude písomné. Stály rozhodcovský súd môže nariadiť ústne pojednávanie aj na návrh účastníka spotrebiteľského rozhodcovského konania.*“⁵⁰ Rozhodnutie o ústnom alebo písomnom pojednávaní spočíva na stálom rozhodcovskom súde, ktorý rozhoduje na základe potrebnosti pojednávania. Návrh na ústne pojednávanie môže podať aj účastník konania, resp. spotrebiteľ alebo dodávateľ, ktorý by to mal následne odôvodniť. Stály rozhodcovský súd na základe návrhu a odôvodnenia účastníkov konania rozhodne o forme pojednávania. Ak sa účastníci spotrebiteľského rozhodcovského konania nedohodnú inak, tak toto konanie je neverejné. Rovnako môžu účastníci konania, kedykoľvek požiadať sú o verejné vyhlásenie

⁴⁹ § 71 ods. 1 zákona č. 335/2014 Z. z. o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní.

⁵⁰ § 34 ods. 1 zákona č. 335/2014 Z. z. o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní.

rozhodcovského rozsudku. Stačí, keď o verejné vyhlásenie rozsudku požiada aj len jeden účastník, nie je nutné, aby účastníci konali spoločne.

Ak sa vo veci rozhoduje viacerými rozhodcami, musia sa dohodnúť, kto z nich bude predsedajúci rozhodca. V tomto konaní môže rozhodovať len jeden, alebo traja spotrebiteľskí rozhodcovia (senátne rozhodovanie), iný počet tu nie je prípustný. Ak sa rozhodcovia nedohodnú, tak takéto rozhodnutie vykoná predseda stáleho rozhodcovského súdu. Predsedajúci rozhodca, ktorý bol zvolený, potrebuje na rozhodnutie súhlas väčšiny všetkých rozhodcov, t. j. vyžaduje sa súhlas dvoch spotrebiteľských rozhodcov. Ak sa jeden z účastníkov hlasovania nezúčastní, môže sa stať, že pomer hlasov bude nerozhodný, v takomto prípade vo veci rozhodne predsedajúci rozhodca.

Podľa § 39 ods. 1 zákona o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní vydá rozhodcovský súd spotrebiteľský rozhodcovský rozsudok v dvoch prípadoch:

- a) „*ak rozhoduje vo veci samej*“, čiže ak je rozsudkom žaloba zamietnutá alebo sa jej vyhovie, resp. vyhovie len čiastočne. Tým, že sa rozhoduje vo veci samej, ide o tzv. meritórne rozhodnutie.
- b) „*na základe zmieru uzavretého účastníkmi spotrebiteľského rozhodcovského konania*.“ Účastníci konania nahradili autoritatívny výrok spotrebiteľského rozhodcovského súdu za svoju vôľu, ktorú je súd povinný rešpektovať.

V oboch prípadoch je možné podať žalobu o jeho zrušenie.

Rozhodcovský súd je obmedzený rozhodovať len o nárokoch uplatnených v žalobe, nemôže rozhodovať nad rámec uplatnených nárokov (zákaz rozhodnutia *ultra petitem*). Existuje aj výnimka, kedy rozhodcovský súd môže rozhodovať *ultra petitem* a to vtedy, keď vo výroku spotrebiteľského rozhodcovského rozsudku sa jedná o určení neprijateľnej zmluvnej podmienky.⁵¹

⁵¹ MASLÁK, M. *Zákon o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní. Komentár*. Bratislava : Wolters Kluwer. 2017. s. 186. ISBN 978-80-7552-898-8.

4.3 Mediácia

4.3.1 Mediácia –pojem

Podľa K. M. Scanlonovej mediácia znamená: „*flexibilný, dobrovoľný spôsob riešenia konfliktu, ktorý využíva tretia neutrálna strana –mediátora - k uľahčeniu jednaní a riešenia problémov strán.*“⁵²

Ericksonová tvrdí, že „*mediácia umožňuje stranám najlepšie pochopiť spor a jeho dôsledky. Umožňuje im naplno sa zapojiť do riešenia dohodnutím jeho podmienok, na rozdiel od rozhodnutia sudcu alebo poroty, kde je vždy len jeden víťaz.*“⁵³

Pod pojmom mediácia (z angl. mediation) rozumieme určité techniky a metódy alternatívneho riešenia sporu. Je jednou z najrozšírenejších metód. Zastáva pozíciu tretej nezávislej osoby, tzv. mediátora, ktorý má za úlohu dosiahnuť dohodu medzi dvomi sporovými stranami, nie však tieto strany nútiť k vykonaniu určitého rozhodnutia, tzn. strany rozhodujú slobodne a dobrovoľne na základe vlastného uváženia. Tieto protichodné strany sa stretávajú s mediátorom spoločne alebo každá strana osobitne zvlášť, no najčastejšie sa uskutočňuje v prítomnosti oboch strán.⁵⁴

4.3.2 Mediácia v súvislosti s riešením spotrebiteľských sporov

Zákon o mediácii bol 1. januára v roku 2016 doplnený o definíciu spotrebiteľského sporu. V § 2 ods. 2 zákona č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov sa doplnilo písmeno c), ktorý spotrebiteľský spor definuje ako „*spor vyplývajúci zo spotrebiteľskej zmluvy (ustanovenie odkazuje na § 52 ods. 1 Občianskeho zákonníka) alebo súvisiaci so spotrebiteľskou zmluvou.*“⁵⁵ Vzhľadom na toto ustanovenie musia mediátori rozlišovať či ide o mediáciu s riešením spotrebiteľských sporov, alebo o spory, ktoré nemajú takýto charakter sporu. Tento posudok má dopad na dĺžku mediácie a na povinnosti

⁵² SCANLON, K. M., 1999 cit. podľa HOLÁ, L. *Mediace v teorii a praxi*. Praha : Grada Publishing, 2011. s. 50. ISBN 978-80-2473-134-6

⁵³ SCANLON, ERIKSON. 2004 cit. podľa HOLÁ, L. *Mediace v teorii a praxi*. Praha : Grada Publishing, 2011. s. 50. ISBN 978-80-2473-134-6

⁵⁴ HALAGOVÁ, E., VOLKOVÁ, N. *Kompendium mediácie*. Prešov : Prešovská univerzita v Prešove. 2017. s. 21. ISBN 978-80-555-1819-0.

⁵⁵ Zákon č. 390/2015 Z. z. ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony.

mediátora, ktorý sa bude riadiť nie len zákonom o mediácii, ale aj právnymi predpismi o ochrane spotrebiteľa.

Mimo spotrebiteľských sporov môže mediácia trvať maximálne 6 mesiacov, no pre prípad spotrebiteľských sporov je tu maximálna dĺžka konania 90 dní.

Podľa § 11 ods. 6 má mediátor povinnosť spracovať a následne zverejniť tzv. „správu o činnosti v súvislosti s riešením spotrebiteľských sporov“ najneskôr do 31.marca za kalendárny rok nasledujúceho kalendárneho roka.⁵⁶

⁵⁶ SWANOVÁ, B., BALIOVÁ, D., DOLANSKÁ, R. *Mediácia. Praktický právny sprievodca*. Bratislava: Wolters Kluwer. 2006. s. 68-70. ISBN 978-80-8168-434-0.

5 Finančná gramotnosť

Pojem finančná gramotnosť sa môže definovať ako „schopnosť využívať poznatky, zručnosti a skúsenosti na efektívne riadenie vlastných finančných zdrojov s cieľom zaistiť celoživotné finančné zabezpečenie seba a svojej domácnosti. Finančná gramotnosť nie je absolútnym stavom, je to kontinuum schopností, ktoré sú podmienené premennými ako vek, rodina, kultúra či miesto bydliska. Finančná gramotnosť je označením pre stav neustáleho vývoja, ktorý umožňuje každému jednotlivcovi efektívne reagovať na nové osobné udalosti a neustále meniace sa ekonomické prostredie.“⁵⁷

Finančná gramotnosť je v štúdiu PISA definovaná ako „znalosť a pochopenie finančných pojmov a rizík; schopnosti, motivácia a sebadôvera využívať získané vedomosti na vykonávanie efektívnych rozhodnutí v rôznych situáciách týkajúcich sa financií s cieľom zlepšiť finančnú situáciu jednotlivca i spoločnosti, a tým im umožniť zapojiť sa do ekonomického života.“⁵⁸

V dnešnom svete sa potreba finančného vzdelávania stáva čoraz viac nevyhnutnou. Finančná gramotnosť prispieva na finančnom trhu k ochrane spotrebiteľa a to prostredníctvom finančných vedomostí, zručností a dôkladnej informovanosti spotrebiteľov. Takéto finančné vzdelávanie nás vedie k vykonávaniu správnych rozhodnutí a naopak, zabraňuje predchádzaniu nepríjemných situácií.

Spotrebiteľia sa každý deň stretávajú s rôznymi formami reklamy, ponukou tovaru a služieb, rozsahom cien. Účinná spotrebiteľská politika, ktorá zahŕňa ochranu, dostatočnú informovanosť ako aj vzdelávanie spotrebiteľov v každej oblasti vedie k rýchlejšiemu a efektívnejšiemu šíreniu informácií. V dôsledku celosvetového vývoja produktov, technológií a čoraz viac komplikovanejších trhových vzťahov je potrebné, aby príslušná legislatíva chránila občanov. Snaží sa zabráňovať potenciálnym škodám vo všetkých oblastiach a to prostredníctvom európskej a domácej legislatívy. Je zrejmé, že spotrebiteľov s nižším vzdelaním je jednoduchšie poškodiť na ich práve a právach a spôsobiť im tak škodu, a preto je nevyhnutné finančné vzdelanie spotrebiteľov, ktoré vedie k eliminácii týchto hrozieb.

⁵⁷ MINISTERSTVO ŠKOLSTVA, VEDY, VÝSKUMU A ŠPORTU SLOVENSKEJ REPUBLIKY. *Národný štandard finančnej gramotnosti*. [online]. Dostupné na: <https://www.minedu.sk/narodny-standard-financnej-gramotnosti/>

⁵⁸ MINISTERSTVO ŠKOLSTVA, VEDY, VÝSKUMU A ŠPORTU SLOVENSKEJ REPUBLIKY. *Pisa 2015*. [online]. Dostupné na: http://www.nucem.sk/documents/27/medzinarodne_merania/pisa/publikacie_a_diseminacia/4_in/Prve_vysledky_Slovenska_financna_gramotnost_PISA_2015.pdf

Prostredie, v ktorom sa vyskytuje spotrebiteľ sa neustále mení a podlieha hospodárskemu rozvoju. Nesprávne rozhodnutia, ktoré sa často u spotrebiteľov vyskytujú, môžu mať nepriaznivé účinky na životnú úroveň spotrebiteľov a jeho okolia. Tieto dôsledky sa dajú zabrániť zásahom štátnych orgánov, vyššou úrovňou vzdelávania spotrebiteľov a pod. V Slovenskej republike súčasná situácia v oblasti informovanosti o právach spotrebiteľov stále vyžaduje osobitné úsilie sústredené na podporu informačných zdrojov.⁵⁹

5.1 NBS- inštitút bankového vzdelávania

NBS má charakter všeobecne prospešného vzdelávania, ktoré sa realizuje prostredníctvom seminárov o našej mene a o ochranných prvkoch. Tieto semináre sú prispôsobené obsahom jednotlivým vekovým kategóriám a ich potrebám.

Podľa výročnej správy z roku 2017 NBS realizovala školení, týkajúcich sa zvyšovania finančnej gramotnosti u finančných spotrebiteľov. Tieto vzdelávacie kurzy sa uskutočňovali v priestoroch NBS v oblasti projektu „European Money Week“. So spoluprácou s Junior „Achievement Slovensko, n. o.“, NBS uverejnila dva pracovné zošity na tému finančná gramotnosť pre študentov stredných škôl. Taktiež sa praktizovali rôzne lekcie a workshopy, ktoré sa zaoberali najmä témou o poskytovaní úverových a poisťných produktov s prípadným porušením povinností vo sfére ochrany spotrebiteľa na finančnom trhu.⁶⁰

5.2 Meranie finančnej gramotnosti spotrebiteľov

Meranie finančnej gramotnosti napomáha zistiť aké vedomosti a aké zručnosti má vo finančnej oblasti spotrebiteľ. Táto problematika je v súčasnosti veľmi populárna a pripisuje sa jej široký význam, preto možno spozorovať množstvo programov alebo výskumov, ktoré sa zaoberajú týmto druhom vzdelávania. Najčastejšie sa vo výskumoch a dotazníkoch skúmajú otázky, akú má spotrebiteľ schopnosť hospodáriť s peniazmi, ďalej sa zaoberajú plánovaním

⁵⁹DZUROVÁ, M. a kol. *Gramotný spotrebiteľ. Zborník vedeckých štáti*. Bratislava : EKONÓM. 2016. s. . ISBN 978-80-225-4297-5.

⁶⁰NÁRODNÁ BANKA SLOVENSKA. *Výročná správa 2017*. [online]. Dostupné na: http://www.nbs.sk/_img/Documents/_Publikacie/Vyrocnasprava/protected/VSNBS17.pdf

jeho finančných výdavkov a príjmov, vykonávaním rozhodnutí spotrebiteľov a taktiež aj na koho sa obracajú pri finančnej núdzi.⁶¹

Jedným z výskumov merania finančnej gramotnosti možno uviesť Program medzinárodného hodnotenia žiakov (ďalej len „PISA“). Je to dotazník vo forme testových úloh, ktorý vyplňajú žiaci vo veku 15 rokov. Úlohy, ktoré žiaci vypracúvajú zhotovujú experti pre danú oblasť. Vývoj vo finančnej gramotnosti možno sledovať od roku 2012, kedy sa takéto testovanie vykonalo prvýkrát, kde priemerný výkon mal hodnotu 500 bodov so štandardnou odchýlkou 100 bodov.

Posledné testovanie PISA vo prebehlo v roku 2015, kde priemerným výkonom krajín OECD v oblasti finančnej gramotnosti bol na úrovni 489 bodov. V štúdií PISA 2015 dosiahlo Slovensko 445 bodov, ktoré sa tak nachádza pod priemerom zúčastnených krajín. V rámci porovnania testovania v roku 2015 a 2012 možno konštatovať o poklese výkonu slovenských žiakov.

Tabuľka č.2

„Priemerné dosiahnuté skóre žiakov SR a priemeru OECD vo finančnej gramotnosti dievčat a chlapcov v PISA 2015 a PISA 2012“⁶²

Finančná gramotnosť priemerné skóre		PISA 2012	Rozdiel CH – D	PISA 2015	Rozdiel CH – D
SR	Dievčatá	472 (6,2)	○ -3	458 (5,6)	○ -25
	Chlapci	269 (5,8)		433 (4,9)	
OECD	Dievčatá	500 (1,3)	○ 0	492 (1,3)	○ -5
	Chlapci	502 (1,5)		486 (1,3)	

Tabuľka znázorňuje úroveň vedomostí a zručností žiakov, ktorí sú rozdelení podľa pohlavia. Je porovnávaný nie len rok 2012 a rok 2015, ale rovnako aj vedomostná úroveň slovenských žiakov s priemerom vedomostí všetkých zúčastnených krajín (OECD). Prostredníctvom medzinárodných referenčných úrovní sa rozdeľuje výkon žiakov podľa získaných bodov od úrovne 1 (najnižší výkon) až po úroveň 5 (najvyšší výkon).

⁶¹KRŇANOVÁ, D. *NBS očami mladých ľudí*. [online]. Dostupné na:

http://www.nbs.sk/_img/Documents/_PUBLIK_NBS_FSR/Biatec/Rok2012/biatec0112.pdf

⁶²MINISTERSTVO ŠKOLSTVA, VEDY, VÝSKUMU A ŠPORTU SLOVENSKEJ REPUBLIKY. *Pisa 2015*. [online]. Dostupné na:

http://www.nucem.sk/documents/27/medzinarodne_merania/pisa/publikacie_a_diseminacia/4_in/Prve_vysledky_Slovenska_financna_gramotnost_PISA_2015.pdf

Najbližšie testovanie PISA bude prebiehať v tomto roku, t.j. 2018 v termíne od 16. – do 17. apríla 2018. V rámci určenej dĺžky lehoty si škola po dohode s NÚCEM stanoví 1 deň (resp. 2 dni) v rámci ktorého toto testovanie prebehne.

Súhlasím s názorom Petra Szovicsa, ktorý presadzuje, že *„vzdelávanie spotrebiteľov na finančnom trhu by sa malo zabezpečiť prístupom štátnej a verejnej správy, profesijných združení, sociálnych partnerov, neziskových vzdelávacích inštitúcií, spotrebiteľských organizácií a médií. Mal by sa zostaviť akčný plán finančného vzdelávania, ktorý by zjednocoval a sprehľadňoval aktivity jednotlivých subjektov (ako napríklad vydanie učebnice finančnej gramotnosti, monitorovanie úrovne finančnej gramotnosti, revízia štandardov finančnej gramotnosti) a mohla by sa vytvoriť aj nezávislá inštitúcia, ktorá by zastrešovala vypracovanie a hlavne následnú realizáciu národnej stratégie finančného vzdelávania.“*⁶³

Z uvedených informácií možno konštatovať, že vzdelávanie a finančná gramotnosť spotrebiteľa sú čoraz viac dôležitejšie. Podľa predošlých faktov možno tvrdiť, že Slovenská republika má vo finančnej gramotnosti rezervy, preto by sme mali tejto problematike venovať vyššiu pozornosť, tak, aby sme o každom jednom z nás mohli hovoriť ako o „finančne vzdelanom spotrebiteľovi“.

5.3 Problematika finančno-právneho vzdelávania

S finančným vzdelávaním je veľmi úzko späté finančno-právne vzdelávanie spotrebiteľov. V súčasnosti sú na dostatočné vzdelanie spotrebiteľa dôležité nielen vedomosti vo finančnej sfére, ale aj také finančné poznatky, ktoré sa zaoberajú aj právnymi aspektmi. Možno tvrdiť, že finančné vzdelávanie je hlavným prvkom pre vzdelávanie finančno-právne. Tento typ vzdelávania je namiesto finančného vzdelávania obohatené o poznatky z právnej oblasti.

Finančno-právne vzdelávanie zastáva isté miesto v tzv. „interdisciplinárnom prepojení“ a vo vyučovaní témy na právnických univerzitách. Prikláňam sa k názoru Mgr. Andrei Koronciovej, PhD., ktorá tvrdí, že: *„zapojením interdisciplinarity do finančno-právneho vzdelávania by študent získal komplexný prehľad na vybrané okruhy tém, čo by prispelo k príprave študenta na požiadavky aplikačnej praxe.“* Ako príklad uvádza spojenie troch druhov práva, a to: finančné právo, hospodárske a trestné právo. Z nasledovného možno

⁶³SZOVICZ, P. *Finančné vzdelávanie*. [online]. Dostupné na: https://www.nbs.sk/_img/Documents/_PUBLIK_NBS_FSR/Biatec/Rok2012/1-2012/02_biatec12-1_szovisc.pdf

zovšeobecniť tieto témy: finančný dozor, protiprávnosť na finančnom trhu, zneužívanie noriem práva týkajúcich sa daní a pod.⁶⁴

⁶⁴ KORONCZIOVÁ, A. *Problematika finančného vzdelávania v spojitosti s finančno-právnym vzdelávaním*. [online.] Dostupné na: https://www.flaw.uniba.sk/fileadmin/praf/Pracoviska/Katedry/KFP/Prednasky/zbornik_KFP_final.pdf

Záver

Vo svojej práci som sa snažila poukázať na základné princípy a nástroje ochrany spotrebiteľa na finančnom trhu. Hoci sa môže zdať, že koncepcia ochrany spotrebiteľa v rámci slovenského právneho poriadku je komplexná a ucelená, pod vplyvom úijného práva sa neustále vyvíja a prehľbuje. Dokonca Slovenská republika pri implementácii európskych smerníc v danej oblasti išla nad rámec podmienok stanovených európskymi smernicami, čo samozrejme muselo viesť k náprave a k dosiahnutiu požiadavky úplnej harmonizácie (napríklad zákon o spotrebiteľských úveroch nad rámec ustanovení smernice Európskeho parlamentu a Rady 2008/48/ES stanovil ako nevyhnutnú náležitosť zmluvy o spotrebiteľskom úvere rozčlenenie splátky na splátku istiny, úrokov a poplatkov, pričom tento nedostatok je sankcionovaný bezúročnosťou a bezpoplatkovosťou úveru. Tento rozpor bol napravený zákonom č. 279/2017 Z. z., ktorým sa od 01.05.2018 upúšťa od požiadavky členenia splátok spotrebiteľského úveru).

Zároveň je potrebné poukázať na roztrieštenosť právnej úpravy v oblasti ochrany spotrebiteľa, keďže tak, ako vyplýva aj z mojej práce, problematika ochrany spotrebiteľa je obsiahnutá vo viacerých právnych predpisoch. Z týchto dôvodov je snahou Slovenskej republiky prijať jeden ucelený právny predpis, kódex, ktorý zrozumiteľným a transparentným spôsobom upraví práva a povinnosti spotrebiteľov, dodávateľov a ďalších hospodárskych subjektov, čím predovšetkým prispeje k zvýšeniu právnej istoty a k jednotnej aplikácii právnych noriem v danej oblasti, odstráni sa neprehľadnosť a nejednotnosť právnej úpravy.

Verejnoprávnu ochranu práv spotrebiteľa na finančnom trhu zabezpečuje NBS, ktorá vykonáva dohľad nad jednotným dodržiavaním pravidiel ochrany finančných spotrebiteľov. Predmetom dohľadu je činnosť subjektov registrovaných NBS, ktoré dostali povolenie na výkon činností spočívajúcich v poskytovaní finančných služieb. NBS pôsobí nielen preventívne kontrolou dodržiavania nastavených pravidiel, ale je oprávnená ukladať aj pokuty a sankcie v prípade ich nedodržania

Z uvedeného je zrejmé, že pravidlá ochrany spotrebiteľa patria medzi najprísnejšie pravidlá Európskej únie. Vystáva však otázka, či napriek detailne nastaveným pravidlám, je aktuálny koncept ochrany spotrebiteľa efektívny aj v konečnom dôsledku. Klásť požiadavky na minimálny obsahový rámec úverových zmlúv nemusí byť dostatočný v prípade, ak väčšina bežných obyvateľov má nulové znalosti o základných finančných úkonoch a pojmoch a predmetné náležitosti úverovej zmluvy aj tak nevie posúdiť a kvalifikovane zhodnotiť. Dovolím si tvrdiť, že pojem ročná percentuálna miera nákladov je pre nich nič nehovoriaci

pojem, pričom jeho absencia v úverových zmluvách má pre dodávateľa veľmi tvrdé dôsledky. Rovnako si trúfam vysloviť názor, že väčšina z priemerných spotrebiteľov si nie je vedomá dôsledkov ručenia, nepozná inštitút premlčania, nevie posúdiť celkové navýšenie poskytnutého úveru. Čoraz viac sa preto do popredia dostáva požiadavka poskytnúť spotrebiteľom potrebné vedomosti pre posúdenie následkov života v konzumnej spoločnosti. Tieto znalosti je potrebné začleniť do všeobecného vzdelania, čím sa postupne zabráni neúmernému zadlžovaniu spotrebiteľov, nárastu počtu exekúcií, kedy sú nútení hľadať východisko v osobnom bankrote. Zabezpečením finančného vzdelávania spotrebiteľov sa jednak zabráni zneužívaniu silnejšieho postavenia dodávateľov, ale zároveň sa prispeje k racionálnemu prístupu spotrebiteľov k riešeniu svojej finančnej situácie. Prieskumy ukázali, že finančné vzdelávanie prispieva k zvýšeniu sebadôvery obyvateľov na trhu finančných produktov a služieb a zároveň vedie k novému nastaveniu spôsobu vytvárania úspor na dôchodok. Preto je nevyhnutné podporovať zavedenie finančného vzdelávania do škôl úpravou učebných osnov. Taktiež je potrebné zamerať sa na zabezpečenie finančnej gramotnosti dospeléj populácie vytvorením intenzívnejšieho komunikačného kanála, napríklad vytvorením centrálného portálu pre spotrebiteľov, prípadne zabezpečením vzdelávacích seminárov.

Záverom mojej práce chcem teda poukázať na nevyhnutnosť prijímania jasných a zrozumiteľných právnych predpisov, ktoré zjednotia ochranu spotrebiteľa na finančnom trhu a prispejú k právnej istote a jednotnému aplikovaniu nastolených pravidiel aj prípadnou súdnou cestou. Na druhej strane bez základných finančných znalostí a zručností nie je možné od bežných obyvateľov očakávať kvalifikované rozhodnutia na trhu finančných produktov a služieb v neustále rozširujúcom sa portfóliu nástrojov finančných inštitúcií.

Zoznam použitej literatúry

Monografie:

CHOVANCOVÁ, B., a kol. *Finančný trh. Nástroje, transakcie, inštitúcie*. Bratislava : Iura Edition, 2006. ISBN 80-8078-089-7.

DRGONCOVÁ, J. *Spotrebiteľské právo v Slovenskej republike a v Európskej únii*. Šamorín: 2007. ISBN 978-80-89122-45-5.

DZUROVÁ, M. a kol. *Gramotný spotrebiteľ. Zborník vedeckých štátí*. Bratislava : EKONÓM, 2016. ISBN 978-80-225-4297-5.

DZUROVÁ, M., FRIDRICH, B., KORČOKOVÁ, M., MRÁZIKOVÁ, M. *Ochrana spotrebiteľa*. Bratislava: EKONÓM. 2011. ISBN 978-80-225-3180-1.

DZUROVÁ, M., FRIDRICH, B., KORČOKOVÁ, M., ORGONÁŠ, J. *Spotrebiteľská politika I*. Bratislava : EKONÓM, 2014. ISBN 978-80-225-3950-0.

HALAGOVÁ, E., VOLKOVÁ, N. *Kompendium mediácie*. Prešov : Prešovská univerzita v Prešove, 2017. ISBN 978-80-555-1819-0.

HOLÁ, L. *Mediace v teorii a praxi*. Praha : Grada Publishing, 2011. ISBN 978-80-2473-134-6.

HORNIÁKOVÁ, E. *Cenné papiere a finančný trh*. Bratislava : Univerzita Komenského v Bratislave, Právnická fakulta, 1995. ISBN 80-7160-071-7.

HORVÁTH, E., ANDRÁŠIOVÁ, A. *Civilný sporový poriadok. Komentár*. Bratislava : Wolters Kluwer, 2015. ISBN 978-80-8168-318-3.

KRAJČO, J. *Spotrebiteľská zmluva v aplikačnej praxi v SR a EÚ*. Bratislava : EUROUNION, 2011. ISBN 978-80-89374-14-4.

MASLÁK, M. *Zákon o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní. Komentár.* Bratislava : Wolters Kluwer, ISBN 978-80-7552-898-8.

MAZÁKOVÁ, J. *Ochrana spotrebiteľa.* Bratislava: IURIS LIBRI, 2016. ISBN 978-80-89635-23-8.

STRÉMY, J. *Ochrana finančného spotrebiteľa.* Praha : Leges. 2015. ISBN 978-80-7502-089-5.

SWANOVÁ, B., BALIOVÁ, D., DOLANSKÁ, R. *Mediácia. Praktický právny sprievodca.* Bratislava : Wolters Kluwer, 2006. ISBN 978-80-8168-434-0.

Internetové zdroje:

ČOPÍKOVÁ, M. Kto je spotrebiteľ a prečo chráni?. [online]. Dostupné na:
<http://www.krivak.sk/sk/legal-news.php?article=196>

EURÓPSKA KOMISIA. Správa komisie európskemu parlamentu a rade o vykonávaní smernice 2008/48/ES o zmluvách o spotrebiteľskom úvere. [online]. Dostupné na:
<http://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2014/SK/1-2014-259-SK-F1-1.Pdf>

FUSEK, R. Národná banka Slovenska prevezme spotrebiteľský dohľad na finančnom trhu. [online]. Dostupné na:
https://www.nbs.sk/_img/Documents/_PUBLIK_NBS_FSR/Biatec/Rok2014/10-2014/06_biatec_14-10_fusek.pdf

HEKELOVÁ, S., LUČIVJANSKÝ, M. Licencovanie subjektov poskytujúcich spotrebiteľské úvery. [online]. Dostupné na:
<https://www.epravo.sk/top/clanky/licencovanie-subjektov-poskytujucich-spotrebiteľske-uvery-2789.html>

KORONCZIOVÁ, A. Problematika finančného vzdelávania v spojitosti s finančno-právnym vzdelávaním.[online.].Dostupné na:

https://www.flaw.uniba.sk/fileadmin/praf/Pracoviska/Katedry/KFP/Prednasky/zbornik_KFP_final.pdf

KRŇANOVÁ, D. NBS očami mladých ľudí. [online]. Dostupné na:

http://www.nbs.sk/_img/Documents/_PUBLIK_NBS_FSR/Biatec/Rok2012/biatec0112.pdf

MAGYAR, M. Metodická činnosť v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov. [online]. Dostupné na:

https://www.nbs.sk/_img/Documents/_PUBLIK_NBS_FSR/Biatec/Rok2015/06-2015/07_biatec_15-6_Magyar.pdf

MINISTERSTVO ŠKOLSTVA, VEDY, VÝSKUMU A ŠPORTU SLOVENSKEJ REPUBLIKY. Národný štandard finančnej gramotnosti. [online]. Dostupné na:

<https://www.minedu.sk/narodny-standard-financnej-gramotnosti/>

MINISTERSTVO ŠKOLSTVA, VEDY, VÝSKUMU A ŠPORTU SLOVENSKEJ REPUBLIKY. Pisa 2015. [online]. Dostupné na:

http://www.nucem.sk/documents/27/medzinarodne_merania/pisa/publikacie_a_diseminacia/4_ine/Prve_vysledky_Slovenska_financna_gramotnost_PISA_2015.pdf

NÁRODNÁ BANKA SLOVENSKA. Integrácia dohľadu. [online]. Dostupné na:

https://www.nbs.sk/sk/25-rokov-nbs/timeline-detail/_c58f14aa-7086-464f-a29d-a13400e5e5ac

NÁRODNÁ BANKA SLOVENSKA. Dohľad nad finančným trhom. [online]. Dostupné na:

<https://www.nbs.sk/sk/dohlad-nad-financnym-trhom>

NÁRODNÁ BANKA SLOVENSKA. Hlavné činnosti Národnej banky Slovenska pri výkone dohľadu nad finančným trhom. [online]. Dostupné na:

https://www.nbs.sk/_img/Documents/_Dohlad/ORM/RegulaciaTrhov/Hlavne_cinnosti_NBS_pri_vykone_dohladu_nad_financnym_trhom.pdf

NÁRODNÁ BANKA SLOVENSKA. Výročná správa 2017. [online]. Dostupné na:
http://www.nbs.sk/_img/Documents/_Publikacie/Vyrocnasprava/protected/VSNBS17.pdf

NÁRODNÁ BANKA SLOVENSKA. Pravidlá poskytovania spotrebiteľských úverov.
[online]. Dostupné na:
<https://www.nbs.sk/sk/dohlad-nad-financnym-trhom/ochrana-financneho-spotrebitela1/spotrebitelske-prava/pravidla-poskytovania-spotrebitelskych-uverov>

NÁRODNÁ BANKA SLOVENSKA. Upozornenie na označenie oprávnenia na poskytovanie spotrebiteľských úverov v predmete podnikania (činnosti) podnikateľských subjektov. [online]. Dostupné na:
<https://www.nbs.sk/sk/dohlad-nad-financnym-trhom/dohlad/veritelia/upozornenie>

NÁRODNÁ BANKA SLOVENSKA. Nebankoví veritelia a ostatné subjekty. [online]. Dostupné na: https://subjekty.nbs.sk/&ll=en?aa=select_sector&bb=7&cc=&qq=

PAVELKA, Ľ. Klamanie finančných spotrebiteľov. [online]. Dostupné na:
<https://nazory.pravda.sk/dnes-pise/clanok/441943-klamanie-financnych-spotrebitelov/>

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov. [online]. Dostupné na: <https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov.soi>

SZOVICZ, P. Finančné vzdelávanie. [online]. Dostupné na:
https://www.nbs.sk/_img/Documents/_PUBLIK_NBS_FSR/Biatec/Rok2012/1-2012/02_biatec12-1_szovisc.pdf

Legislatívne dokumenty:

Právne predpisy SR

Dôvodová správa k vládnemu návrh zákona, ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 747/2004 Z. z. o dohľade nad finančným trhom a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony (prijatý ako zákon č. 373/2014 Z. z. ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 747/2004 Z. z. o dohľade nad finančným trhom a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony).

Návrh vyhlášky Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky, ktorou sa mení a dopĺňa vyhláška Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky č. 406/2008 Z. z. o zložení, rozhodovaní, organizácii práce a postupe komisie na posudzovanie podmienok v spotrebiteľských zmluvách v znení vyhlášky č. 234/2010 Z. z. (prijatá ako Vyhláška Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky z 12. mája 2017 č. 110/2017, ktorou sa mení a dopĺňa vyhláška Ministerstva spravodlivosti Slovenskej republiky č. 406/2008 Z. z. o zložení, rozhodovaní, organizácii práce a postupe komisie na posudzovanie podmienok v spotrebiteľských zmluvách v znení vyhlášky č. 234/2010 Z. z. č. 110/2017)

Zákon č. 747/2004 Z. z. o dohľade nad finančným trhom a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

Zákon č. 335/2014 Z. z. o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Zákon č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník.

Zákon č. 390/2015 Z. z. ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 420/2004 Z. z. o mediácii a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony.

Právne akty EÚ

Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES z 11.mája 2005 o nekalých a obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom.

Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2008/48/ES z 23. apríla 2008 o zmluvách o spotrebiteľskom úvere a o zrušení smernice Rady 87/102/EHS.

Smernica Rady 87/102/EHS z 22. decembra 1986 o aproximácii zákonov, iných právnych predpisov a správnych opatrení členských štátov, ktoré sa týkajú spotrebiteľského úveru (Ú. V. ES L 42, 12. 2. 1987).