

7. 3. 2003

Vezměte, prosíme, na vědomí, že text článku odpovídá platné právní úpravě ke dni publikace.

Finanční arbitr - ochrana spotřebitele při užívání elektronických platebních prostředků

Institut finančního arbitra je novým pojmem v oblasti ochrany spotřebitele, který byl ustanoven v souvislosti se zákonem o platebním styku. Tento zákon, jenž nabyl účinnosti 1. ledna tohoto roku, předpokládá vznik zvláštního orgánu pro mimosoudní urovnávání sporů, které vzniknou jednak mezi institucemi a jejich klienty při provádění převodů peněžních prostředků a dále mezi vydavateli a držiteli elektronických platebních prostředků (tj. věrnostní karty, debetní a kreditní karty apod.).

Institut finančního arbitra je novým pojmem v oblasti ochrany spotřebitele, který byl ustanoven v souvislosti se zákonem o platebním styku. Tento zákon, jenž nabyl účinnosti 1. ledna tohoto roku, předpokládá vznik zvláštního orgánu pro mimosoudní urovnávání sporů, které vzniknou jednak mezi institucemi a jejich klienty při provádění převodů peněžních prostředků a dále mezi vydavateli a držiteli elektronických platebních prostředků (tj. věrnostní karty, debetní a kreditní karty apod.). Cílem tohoto článku je nastínit základní aspekty řízení před finančním arbitrem v případě sporů mezi vydavateli a držiteli elektronických platebních prostředků a postavení finančního arbitra.

Vznikem institutu finančního arbitra plní Česká republika jeden z mnoha závazků vyplývajících z našeho budoucího členství v Evropské unii. V rámci EU jsou elektronické platební prostředky mimo jiné upraveny Doporučením 97/489/EC, které však vzhledem ke své povaze není pro členské státy závazné. Toto Doporučení bylo předlohou pro vydání Vzorových obchodních podmínek ČNB pro vydávání a užívání elektronických platebních prostředků. Stejně tak jako Doporučení EU nejsou Vzorové obchodní podmínky ČNB závazné pro české banky a jiné osoby, jejichž předmětem podnikání je vydávání elektronických platebních prostředků (dále jen vydavatelé). Jak ale vyplývá z článku 10 výše uvedeného Doporučení, který implementuje článek 11 Vzorových obchodních podmínek ČNB, jsme nabádáni k zajištění odpovídajících a efektivních způsobů řešení sporů mezi vydavateli a držiteli elektronických platebních prostředků.

Samotné postavení finančního arbitra a řízení před ním upravuje zákon o finančním arbitrovi (zákon č. [229/2002](#) Sb.). Co se týče postavení finančního arbitra a jeho zástupce, tyto jsou voleni Poslaneckou sněmovnou na období 5 let z kandidátů navržených ČNB nebo institucemi, jejich profesními sdruženími a sdruženími na ochranu spotřebitelů. Za instituce tak, jak je definuje zákon o finančním arbitrovi, bychom mohli považovat banky, pobočky zahraničních bank a jiné osoby, které provádějí nebo zprostředkovávají převody peněžních prostředků jako podnikání (např. společnost MUZO, a.s.). Finančním arbitrem se pak může stát pouze osoba, která je plně způsobilá k právním úkonům, má dostatečnou kvalifikaci a zkušenosti a má dobrou pověst. Posledně jmenovaná podmínka je poněkud vágní a její posouzení musíme ponechat na poslancích. Za osobu s dobrou pověstí bychom však mohli považovat osobu bezúhonnou, vyznávající zásady morálky (viz. R.Kulková, : Finanční arbitr, Poradce 2003, vydání č.1, 2003, str. 88). Tato podmínka úzce souvisí se zákonným předpokladem arbitrovny nezávislosti a nestrannosti výkonu jeho funkce. Je proto také nepřijatelné, aby finanční arbitr zastával jakoukoli další funkci ve veřejné správě nebo v řídicích, dozorčích a kontrolních orgánech podnikatelských subjektů. Vzhledem k povaze institutu finančního arbitra, který je funkcí veřejnou, je důležitá transparentnost jeho činnosti. Finanční arbitr je proto povinen jednou ročně vhodným způsobem uveřejňovat (např. na Internetu) výroční zprávu o své činnosti včetně popisu některých projednávaných sporů a informovat o nedostacích v činnosti institucí jejich orgány dohledu.

Mimosoudní urovnávání sporů před finančním arbitrem v případě sporů mezi vydavatelem a držitelem elektronických platebních prostředků je pouze jedním z mnoha řešení. Stále zde zůstává alternativa soudního sporu, řízení před rozhodcem nebo rozhodčí řízení. Je ale nutné poznamenat, že pokud již došlo k zahájení kteréhokoli řízení, vylučují se automaticky možnosti ostatní. Výhodou řízení před finančním arbitrem je bezesporu jeho rychlost a nenákladnost ve srovnání s ostatními druhy řízení. Řízení samo o sobě není zpoplatněno a ostatní náklady nese každý z účastníků řízení sám, s výjimkou eventuálních nákladů na tlumočení, které jsou nákladem vydavatele.

Řízení se zahajuje na návrh držitele elektronických platebních prostředků. Za držitele můžeme považovat jedinec fyzickou nebo právnickou osobu, jež užívá elektronický platební prostředek na základě smlouvy s vydavatelem, tedy nikoli držitele neoprávněného, např. zloděje. Na žádost navrhovatele poskytuje finanční arbitr navrhovateli pomoc při sepsání návrhu, jeho podání či doplnění. V řízení se postupuje podle správního řádu, pokud to zákon sám nevyklučuje.

Po podání návrhu finanční arbitr vyzve vydavatele, aby se do 30 dnů vyjádřil, přičemž v odůvodněných případech tato lhůta může být o dalších 30 dní prodloužena. Tato okolnost může nastat při opatrování důkazů souvisejících s technickými procesy. Během řízení je finanční arbitr oprávněn požadovat součinnost od účastníků řízení, především od vydavatele, tzn. požadovat předložení důkazů a dokladů, poskytnout vysvětlení nebo nahlížet do spisů. Finanční arbitr je povinen rozhodovat nestranně, spravedlivě a bez průtahů. Při rozhodování není vázán návrhem, naopak sám opatřuje důkazy a hodnotí je. Ve věci samé finanční arbitr rozhoduje formou nálezu, proti kterému je možné se odvolat tzv. námitkami do 15 dnů ode dne doručení nálezu. O námitkách finanční arbitr rozhodne potvrzením nebo změnou nálezu. Rozhodnutí o námitkách je konečné a je překážkou pro jakékoli jiné řízení ať už rozhodčí nebo soudní.

Na základě nálezu ve věci samé může finanční arbitr (v jednom případě uvedeném níže musí) uložit dalším rozhodnutím pokutu výlučně vydavatelovi. Řízení o uložení pokuty lze zahájit do jednoho roku a uložit ji lze nejpozději do dvou let ode dne nesplnění povinnosti uložené pravomocným a vykonatelným nálezem. Finanční arbitr ukládá dva druhy pokut. První druh pokut finanční arbitr může uložit tehdy, když vydavatel poruší povinnosti související s poskytováním součinnosti finančnímu arbitrovi během řízení nebo poruší-li jiné povinnosti vyplývající ze zákona o finančním arbitrovi. Druhý typ pokut finanční arbitr uloží vždy, kdy vydavatel podle pravomocného nálezu ve sporu neuspěl a to až do výše 10% sporné částky, nejméně však 10 000 Kč.

Finanční arbitr je mimo jiné povinen spolupracovat s obdobnými orgány v ostatních členských státech EU. V EU existuje řada podobných institutů pro mimosoudní urovnání sporů. Jedním z nich jsou ombudsmeni, kteří působí např. ve Francii a Velké Británii. V obou případech jde o alternativní volbu řešení sporu. Ve Francii je možné se obrátit na ombudsmana pouze tehdy, pokud nelze najít řešení v jednání s vydavatelem. Každý vydavatel má svého vlastního ombudsmana odpovědného za urovnávání sporů, který působí mimo vydavatele a je nezávislý. Takovýmito ombudsmeny jsou např. Francouzská asociace uživatelů bank nebo Francouzská asociace finančních institucí, jejich „rozhodnutí“ však nejsou závazná. Mohou být ale předložena soudu, dojde-li k soudnímu řízení.

Ve Velké Británii plní funkci finančního arbitra bankovní ombudsman, jehož služeb využívají všechny velké banky. Řízení se zahajuje za předpokladu, že banka vydá prohlášení, že dohoda s držitelem není možná. Ombudsman je oprávněn přiznat náhradu škody až do výše 100 tisíc liber. Navrhovatelem zde ale nemůže být právnická osoba, která dosahuje obrátu většího než 1 milion liber. Rozhodnutí bankovního ombudsmana jsou závazná pouze pro banky, nikoli pro držitele.

Většina sporů týkajících se elektronických platebních prostředků je nicméně prozatím v České republice, ale i v zemích EU, v praxi řešena dohodou mezi držitelem a vydavatelem, na což ve své

zprávě poukazuje i Komise EU. Prvním finančním arbitrem byl v první polovině prosince minulého roku zvolen pan Otakar Schlossberger. Až čas nám ukáže, do jaké míry byl splněn účel nového zákona o finančním arbitrovi.

Barbora Procházková
Central European Advisory Group
Betlémská 1
110 00 Praha 1
Tel.,fax: 222 22 0500
bprochazkova@ceag.cz
www.ceag.cz

© EPRAVO.CZ - Sbírka zákonů, judikatura, právo | www.epravo.cz

Další články:

- [EUDAMED: Jednotná databáze mění pravidla hry na trhu zdravotnických prostředků](#)
- [AML a diskriminace v realitní praxi: chyby, které mohou vyjít draho](#)
- [Nový zákon o veřejných dražbách, aukce a obálkové metody](#)
- [Revize zájezdové směrnice: co přináší, co hrozilo a co to znamená pro praxi](#)
- [Kupní smlouva o převodu nemovitosti bez uvedení výše kupní ceny](#)
- [Druhá „tlačítková novela“: povinné tlačítko pro odstoupení od smlouvy](#)
- [Souhlas s veřejným užíváním pozemku jako překážka nároku na bezdůvodné obohacení - nález Ústavního soudu sp. zn. I. ÚS 2541/25](#)
- [Kupní smlouva bez přesného určení kupní ceny](#)
- [Nová pravidla ICC pro rozhodčí řízení: Přehled klíčových změn účinných od 1. června 2026](#)
- [Byznys a paragrafy, díl 36.: Doložka o mlčenlivosti](#)
- [Detekce podezřelého obchodu v kontextu hazardních her](#)