

# Finanční arbitr

Dana Šramková

# Zákon o platebním styku: opakování

- **provádění převodů:**
  - peněžních prostředků na území České republiky v české měně,
  - přeshraničních převodů
- **elektronické platební prostředky:**
  - jejich vydávání a užívání

# Ochrana el. platebních prostředků - opakování

- ochrana smluvního vztahu (obchod)
- vyřizování reklamací: vyhl. č. 62/2004 Sb.
- ochrana držitele při užití elektronického platebního prostředku na dálku
- ochrana ze strany ČNB
- soudní ochrana a
- **ochrana zajišťovaná finančním arbitrem**

# Finanční arbitr: základní právní úprava

- článek 8 Směrnice 97/7/ES o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavíraných na dálku
- **Zákon č. 229/2002 Sb., o FA**
- Zákon č. 124/2002 Sb., o platebním styku
- Zákon č. 6/1993 Sb., o ČNB
- ...

# Finanční arbitr - pojem

- Mimosoudní orgán pro řešení sporů
- Zákon č. **229/2002** Sb.
  - smírčí orgán rozhodující spory podle tohoto zákona
  - pouze spory podle § 1 odst. 1 zákona (viz dále)

# Arbitrabilní spory 1

- mezi osobami, které provádějí převody peněžních prostředků (tzv. převádějící instituce, např. banky) a jejich klienty při provádění
  - převodů peněžních prostředků,
  - opravného zúčtování,
  - inkasní formy placení (např. SIPO - sdružené inkaso plateb obyvatelstva),
- jestliže výše částky, která je předmětem sporu vyjádřená **v eurech** nepřesahuje ke dni podání návrhu částku **50tis.**

# Arbitrabilní spory 2

- mezi osobami, které vydávají elektronické platební prostředky (viz. zákon č. 124/2002 Sb.), a držiteli elektronických platebních prostředků při vydávání a užívání elektronických platebních prostředků.

# Ad arbitrabilní spory

- Finanční arbitr je kompetentní řešit výše uvedené spory, pokud nastaly po okamžiku účinnosti zákona o finančním arbitrovi a dále ve smyslu účinnosti zákona o platebním styku:
  - u sporů při provádění převodů v rámci České republiky a sporů mezi vydavatelem a držitelem elektronického platebního prostředku: od 1. ledna 2003
  - u sporů z přeshraničních převodů: od 1.5.2004
  - u sporů mezi převádějící institucí a klientem v oblasti inkas. formy placení a opravného zúčtování: po 1.1. 2005.



# Příklady – lze či nelze? 1

- Dne 3. května 2004 jsem prostřednictvím elektronického bankovní zaslal příkaz k úhradě na částku EUR 4.000,-- splatný 5. května 2004 ve prospěch účtu příjemce v Rakousku. Podle výpisu z účtu jsem zjistil, že převod byl proveden až 6. května 2004. Prostředky na účtu byly v dostatečné výši. Banka neuznala mou reklamaci.

# Ano, lze předložit FA:

- Dne 3. května 2004 jsem prostřednictvím elektronického bankovní zaslal příkaz k úhradě na částku EUR 4.000,-- splatný 5. května 2004 ve prospěch účtu příjemce v Rakousku. Podle výpisu z účtu jsem zjistil, že převod byl proveden až 6. května 2004. Prostředky na účtu byly v dostatečné výši. Banka neuznala mou reklamaci.

Tento případ **je** v kompetenci finančního arbitra. Operace prováděné od 1.5.2004 v EUR a v rámci zemí Evropské unie a Evropského hospodářského prostoru řeší finanční arbitr v maximální výši převodu EUR 50.000,--.

# Příklady – lze či nelze? 2

- Dne 21. ledna 2007 jsem složil v hotovosti na přepážce České pošty s.p. celkem Kč 14.000,-- za účelem zaplacení poštovního poukazu (jako úhradu výživného). Do dnešního dne však úhrada nebyla převedena na účet příjemce. Má stížnost nebyla akceptována.

# Ne, **nelze** předložit FA:

- Dne 21. ledna 2007 jsem složil v hotovosti na přepážce České pošty s.p. celkem Kč 14.000,-- za účelem zaplacení poštovního poukazu (jako úhradu výživného). Do dnešního dne však úhrada nebyla převedena na účet příjemce. Má stížnost nebyla akceptována.
- Tento případ **není** v kompetenci finančního arbitra. Převod prostřednictvím poštovního poukazu není považován za převod ve smyslu zákona o platebním styku (§ 3 odst. 3).

# Řízení před FA

- **Zahájeno na návrh klienta**
- Podání návrhu má stejné účinky na promlčení jako podání žaloby
- Návrh: lze na formuláři (není nezbytné), viz:  
<http://www.finarbitr.cz/soubory/Navrhduben06.pdf>  
<http://www.finarbitr.cz/index.php?rubrika=3&podrubrika=6> (elektronicky)
- **Řízení se nezpłatňuje** (každý účastník nese své náklady, pouze náklady tlumočení dle § 13 nese instituce)

# Nepřípustnost návrhu: § 9

- Spor nenáleží do působnosti FA
- Ve věci už rozhodl soud nebo byla podána žaloba (v ČR se lze obrátit nejprve na FA a pak na soud, nikoliv opačně)
- Spor již byl řešen FA
- Spor již byl předmětem rozhodčího řízení

# Obsah návrhu

- Stanoven § 9
- Nutný doklad (či čestné prohlášení) o tom, že instituce byla vyzvána k nápravě, leč neúspěšně
- Obsahuje-li návrh něco navíc: nevadí
- Nedostatky návrhu: arbitr uvede nedostatky + lhůtu k nápravě

# Další postup FA (po přijetí návrhu do vydání nálezu):

- Výzva instituci k vyjádření (15 dnů)
- Arbitr není vázán návrhem, může aktivně opatřovat důkazy
- Případně šetření ve věci (provádí FA, pověření zaměstnanci ČNB či jiné pověřené osoby) –
- Případně dotaz k dožádané instituci (např. provozovatel bankomatu)
- Ústní jednání být nařízeno může, ale nemusí (§ 12/2)



# Nález FA

- Arbitr rozhoduje nálezem:
  - Obecně do 30 dnů
  - Ve složitých případech do 60 dnů
  - Lze lhůtu prodloužit
- Nález: výrok + odůvodnění + poučení o námitkách
- Doručuje se do vlastních rukou

# Opravné prostředky

- **Námitky**
  - Podány do 15 dnů od doručení nálezu
  - Autoremedura
  - Rozhodnutí o námitkách je konečné
- **Nález, který byl doručen a nelze již napadnout námitkami je vykonatelný dle OSŘ:**
  - ve lhůtě v něm určené
  - není-li, pak po nabytí právní moci

# Soudní přezkum nálezu

- Oběma stranám je zajištěna možnost soudního přezkumu

# Sankce

- Pokud FA v nálezu alespoň částečně vyhoví navrhovateli - § 17a:
  - Sankce 10% z částky, min 10.000 Kč (příjem ČNB, vymáhá ČNB dle ZSDP)
- Při neplnění povinností institucí - § 19:
  - Pokuta dle závažnosti až 1 mil. Kč
  - Lze uložit i opakovaně
  - (příjem ČNB, vymáhá ČNB dle ZSDP)

# Další činnosti FA

- Preventivní funkce a pomoc navrhovatelům se zahájením řízení
- Informační povinnost (viz výroční zprávy FA na [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz))
- Informuje orgány dohledu (ČNB) o zjištěných nedostacích v činnosti institucí
- Uveřejňování info o projednávaných sporech
- FA je členem Výboru pro finanční trh (viz § 45a zákona o ČNB)

# Mezinárodní spolupráce

- FA by se měl stát součástí FIN-NET:
- FIN-NET: Cross-border Out-of-Court Complaints Network for Financial Services
- Seznam členských zemí viz <http://www.finarbitr.cz/index.php?rubrika=6>
- Blíže viz doplňující odkazy k výuce a studijní text na ISu

Děkuji za pozornost.

# Doplňující internetové zdroje

- <http://www.cnb.cz>
  - Česká národní banka
- <http://www.finarbitr.cz>
  - Finanční arbitř
- <http://www.fin-net.eu/>
  - **FIN-NET** (dostupné v A, N, F)
  - [http://www.czech-ba.cz/FIN-NET/GUIDE/FINNET\\_GUIDE.pdf](http://www.czech-ba.cz/FIN-NET/GUIDE/FINNET_GUIDE.pdf) (FIN-NET guide)
- <http://www.ecb.int>
  - Evropská centrální banka