

Univerzita Palackého v Olomouci

Právnická fakulta

Tereza Křikavová

Institut finančního arbitra v České republice a jeho význam

Diplomová práce

Olomouc 2024

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma Institut finančního arbitra v České republice a jeho význam vypracovala samostatně a citovala jsem všechny použité zdroje. Dále prohlašuji, že vlastní text této práce včetně poznámek pod čarou má 119 240 znaků včetně mezer.

V Olomouci dne 26.7. 2024

.....

Křikavová Tereza

Poděkování

Na tomto místě bych chtěla poděkovat své vedoucí diplomové práce JUDr. et Mgr. Taťaně Zelenské, Ph.D., za její ochotu, cenné rady a odborné vedení práce.

Obsah

Seznam použitých zkratk	6
Úvod	7
1. Základní informace	9
1.1. Vznik institutu finančního arbitra	9
1.2. Finanční arbitr a jeho role v rámci systému mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v České republice	10
1.3. Kancelář finančního arbitra	11
1.4. Pojmy instituce a spotřebitel	12
1.5. Výkon funkce arbitra a jeho zástupce	13
2. Význam institutu finančního arbitra v České republice	16
2.1. Oblasti sporů řešených před finančním arbitrem	16
2.1.1. Spory v oblasti platebního styku – při poskytování platebních služeb	17
2.1.2. Spory v oblasti úvěrů	20
2.1.3. Spory v oblasti životního pojištění	23
2.1.4. Spory v oblasti směnářenské činnosti	24
2.1.5. Ostatní spory spadající do působnosti finančního arbitra	25
3. Řízení před finančním arbitrem	26
3.1. Zahájení řízení	27
3.1.1. Obsah návrhu a nepřipustnost návrhu	28
3.2. Zásady řízení	29
3.3. Zastavení řízení	31
3.4. Nález	32
3.4.1. Námitky	33
3.4.2. Právní moc a vykonatelnost nálezu	34
3.5. Soudní přezkum rozhodnutí finančního arbitra	34
3.6. Mezinárodní spolupráce	37

3.6.1. FIN-NET.....	37
3.6.2. INFO Network.....	38
3.7. Povinnost mlčenlivosti a informační povinnost arbitra.....	39
3.8. Pořádková pokuta	40
3.9. Velká Británie – Financial Ombudsman Service a obdobné instituty v jiných zemích 41	
4. Zhodnocení činnosti finančního arbitra v České republice	45
Závěr	50
Seznam použitých zdrojů.....	52
Abstrakt.....	58
Abstract	58
Klíčová slova	59
Keywords.....	59
Seznam příloh	60

Seznam použitých zkratek

LZPS–Usnesení předsednictva České národní rady č. 2/1993 Sb., o vyhlášení Listiny základních práv a svobod jako součásti ústavního pořádku České republiky

Ústava – Ústavní zákon č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky, ve znění pozdějších předpisů

SŘS – Zákon č.150/2002 Sb., soudní řád správní, ve znění pozdějších předpisů

OSŘ – Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů

OZ – Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

SŘ – Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů

ZFA – Zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů

TZ – Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů

KFA – Kancelář finančního arbitra

ČR – Česká republika

FO – Fyzická osoba

PO – Právnícká osoba

ČOI – Česká obchodní inspekce

EHP –Evropský hospodářský prostor

Úvod

Institut finančního arbitra je rozvíjejícím se institutem, který byl do právního řádu České republiky zakotven s účinností k 1.1. 2003 zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů. Tento institut byl vytvořen za účelem poskytnutí mimosoudního řešení sporů mezi spotřebiteli a finančními institucemi, což přináší rychlejší, méně formální a nákladově efektivnější alternativu k soudnímu řízení.

Tato diplomová práce se bude věnovat problematice institutu finančního arbitra v České republice a jeho významu. Postupem času dochází k řadě změn v pravomocích arbitra, které reagují na potřeby finančního trhu a legislativní požadavky. Pravomoci arbitra se rozšiřovaly na nové oblasti, jakými jsou spotřebitelské úvěry, platební služby, životní pojištění a v neposlední řadě také penzijní produkty. Díky těmto změnám se finanční arbitr stal klíčovým nástrojem pro ochranu práv spotřebitelů v širokém okruhu oblastí. V poslední době roste zájem o mimosoudní řešení sporů před finančním arbitrem a z toho důvodu bych se ráda věnovala popisu tohoto institutu, jeho významu a celkové zhodnocení činnosti finančního arbitra.

Téma jsem si zvolila z toho důvodu, že roli arbitra v České republice považuji za významnou s ohledem na ochranu práv spotřebitelů na finančním trhu a zajímá mě, jak probíhá řízení před ním a jakým způsobem rozhoduje. Analýzou vybraných případů a údajů ohledně jeho činnosti bych chtěla poukázat na jeho význam.

Cílem této diplomové práce je poskytnout popis fungování tohoto orgánu a řízení před ním. Práce se bude věnovat nejen teoretickým aspektům, ale i konkrétním případům, ve kterých finanční arbitr rozhodoval. Kromě samotného popisu si práce klade za cíl také zhodnocení činnosti finančního arbitra v České republice a jeho efektivitu jako mimosoudního orgánu pro řešení spotřebitelských sporů.

V první části práce bude rozebrán vznik institutu finančního arbitra a jeho role v rámci systému mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v České republice, včetně vysvětlení klíčových pojmů, jako jsou spotřebitel a finanční instituce. Součástí bude i popis organizační struktury Kanceláře finančního arbitra včetně vysvětlení její činnosti a úlohy. Nakonec budou popsány podmínky výkonu funkce finančního arbitra a jeho zástupce, spolu s požadavky na jejich kvalifikaci a etické standardy.

Druhá část je zaměřena na význam institutu finančního arbitra v České republice. Tato kapitola zkoumá oblasti, ve kterých finanční arbitr působí a poskytuje přehled o typech sporů,

jimiž se ve své rozhodovací praxi arbitr nejčastěji zabývá. Kapitola je strukturována tak, aby čtenáři poskytla nejen teoretický přehled o působnosti finančního arbitra, ale i praktické ukázky konkrétních případů, které byly před arbitrem řešeny.

Třetí část práce je věnována samotnému řízení před finančním arbitrem a zásadám, kterými je řízení ovládáno. Řízení před finančním arbitrem je specifické svou přístupností, což umožňuje spotřebitelům domáhat se svých práv i bez právních znalostí. V této části tedy bude popsán průběh řízení před finančním arbitrem, počínaje podáním návrhu na zahájení řízení až po vydání nálezu, včetně jeho přezkumu v řízení před soudem. V neposlední řadě bude kapitola věnována mezinárodní spolupráci finančního arbitra s obdobnými orgány v jiných státech, zejména prostřednictvím účasti v organizacích jako jsou FIN-NET a INFO Network. Tato spolupráce přispívá k výměně zkušeností a zlepšování postupů mimosoudního řešení sporů.

Závěrečná část této diplomové práce se zaměřuje na hodnocení činnosti finančního arbitra v České republice a počtu podaných návrhů na zahájení řízení v průběhu let. Dále se tato část věnuje zhodnocení míry úspěšnosti smírného řešení sporů finančním arbitrem a rychlosti řízení před ním.

V první a třetí části práce jsem využila metodu deskripce, pomocí které jsem v první části popsala vznik institutu finančního arbitra, podmínky pro výkon funkce a některé důležité pojmy. Ve třetí části práce jsem poté pomocí této metody popsala celkový průběh řízení před finančním arbitrem. Při vypracování druhé části práce jsem provedla analýzu vybraných rozhodnutí v některých oblastech působnosti arbitra a ve čtvrté části práce jsem pro zhodnocení činnosti finančního arbitra využila taktéž metodu analýzy, která zahrnovala analýzu počtu podaných návrhů na zahájení řízení, průměrné délky řízení v průběhu let a míru úspěšnosti smírného řešení sporů v průběhu let, čímž jsem získala pohled na efektivitu tohoto institutu.

Pro zpracování diplomové práce jsem vycházela zejména z právních předpisů, které upravují odpovídající oblasti a z odborné literatury vztahující se k institutu finančního arbitra. Vedle toho jsem také čerpala z výročních zpráv zveřejněných Kanceláří finančního arbitra, které poskytly nezbytná data týkající se činnosti finančního arbitra pro analýzu současného stavu a vývoje tohoto institutu, a to zejména ve čtvrté části práce zaměřující se na zhodnocení činnosti finančního arbitra. V neposlední řadě jsem také vycházela z informací dostupných na webových stránkách Kanceláře finančního arbitra a z rozhodnutí finančního arbitra, která lze vyhledat ve sbírce rozhodnutí na těchto stránkách.

1. Základní informace

1.1. Vznik institutu finančního arbitra

Institut finančního arbitra byl do českého právního řádu zakotven zákonem č. 229/ 2002 Sb., o finančním arbitrovi (dále jen „ZFA“). Jedním z důvodů pro zavedení tohoto institutu byl čl. 10 směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/5/ES o přeshraničních převodech, ve kterém byl vyjádřen následující požadavek, který se tehdy dotýkal pouze úzké oblasti platebního styku: „Členské státy zajistí, aby existovaly vhodné a účinné postupy vyřizování stížností a zjednávání nápravy při řešení sporů mezi příkazcem a jeho institucí nebo mezi příjemcem a jeho institucí, případně za použití stávajících postupů.“¹ Tato směrnice byla následně s účinkem od 1. listopadu 2009 zrušena a nahrazena směrnicí Evropského parlamentu a Rady 2007/64/ES o platebních službách na vnitřním trhu a nyní jsou postupy pro alternativní řešení sporů upraveny v čl. 101 a 102 ve směrnici Evropského parlamentu a Rady 2015/2366 o platebních službách na vnitřním trhu, která je účinná od 13. ledna 2018.

„*Acquis communautaire zde vychází z myšlenky, že klasická soudní ochrana není v mnoha případech dostatečně efektivní.*“² Důvody zahrnují vysoké náklady soudního řízení, které často převyšují spornou částku a komplexnost řízení, která může odrazovat spotřebitele. Další překážkou je i časová náročnost soudního řízení.³ Příkladem může být situace, kdy má banka podle směrnice povinnost dohledat ztracenou platbu ve lhůtě 14 dnů; v takovém případě by bylo nepraktické, kdyby soudní rozhodnutí o této povinnosti bylo vydáno po mnoha měsících či letech.⁴ Důvodová zpráva k ZFA se dále vyjadřuje o možnosti rozšíření působnosti tohoto orgánu na další oblasti poskytování finančních služeb.

Zavedení institutu finančního arbitra jako subjektu mimosoudního řešení sporů je v souladu s čl. 36 odst. 1 LZPS, která je součástí ústavního pořádku České republiky. V tomto článku je stanoveno právo každého domáhat se stanoveným postupem svého práva u nezávislého a nestranného soudu a ve stanovených případech u jiného orgánu.⁵

¹ Čl. 10 Směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/5/ES ze dne 27. ledna 1997 o přeshraničních převodech. Úř. Vest. L 43, 14. února 1997, s. 29.

² Důvodová zpráva k zákonu č. 229/2002 Sb., obecná část.

³ Tamtéž

⁴ Tamtéž

⁵ SCHOLZ, Petr. *Zákon o finančním arbitrovi. Komentář*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2009, V – Předmluva.

1.2. Finanční arbitr a jeho role v rámci systému mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v České republice

Institut finančního arbitra je specializovaným subjektem mimosoudního řešení sporů mezi spotřebitelem a finanční institucí. Aby byla dána pravomoc finančního arbitra, musí být ve sporu, který bude arbitr rozhodovat, dána pravomoc českého soudu ve věcech soukromého práva – tedy v soudním řízení podle části třetí zákona č. 99/1963 Sb., Občanského soudního řádu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OSŘ“). Od 1. ledna 2003, kdy nabyl účinnosti ZFA, docházelo k postupnému rozšiřování oblastí finančního trhu, ve kterých je oprávněn finanční arbitr rozhodovat spory. Pravomoci arbitra jsou omezeny tak, že dopadají výlučně na řešení spotřebitelských sporů, což jsou spory, ve kterých je účastníkem spotřebitel.⁶ Důležité je také poznamenat, že pravomoc arbitra není vyloučena sjednáním rozhodčí smlouvy. Jelikož je sjednání rozhodčí smlouvy běžnou praxí finančních institucí, došlo by vyloučením jeho pravomoci k omezení přístupu spotřebitelů k arbitrovi.⁷ V čele stojí fyzická osoba, jež má svého zástupce a je oprávněna rozhodovat spotřebitelské spory spadající do příslušnosti finančního arbitra.

V systému mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v České republice zastává klíčovou roli Česká obchodní inspekce (dále jen „ČOI“), která je obecným orgánem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Vedle tohoto obecného orgánu spadají do systému také specializované subjekty, mezi které řadíme finančního arbitra (pro spory v oblasti finančních služeb), Český telekomunikační úřad (pro spory v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb) a Energetický regulační úřad (oblast elektroenergetiky, plynárenství a teplárenství)⁸. Dále mohou být do systému začleněny subjekty, které o to požádaly, splnily zákonné požadavky a jsou pověřeny Ministerstvem průmyslu a obchodu, mezi něž dosud patří Česká advokátní komora, Sdružení českých spotřebitelů, kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven a Spotřebitelský ombudsman. Finanční arbitr je specializovaným orgánem v oblasti finančních služeb, což znamená, že má výlučnou pravomoc rozhodovat o sporech, které spadají do jeho působnosti. V důsledku této specializace a výlučnosti arbitra jsou spory, které se řadí do jeho kompetence, vyloučeny z řešení jakýmkoliv jiným orgánem mimosoudního řešení

⁶ ANDERLOVÁ, Silvie. In: HRUBÁ SMRŽOVÁ, Petra, MRKÝVKA, Petr a kol. *Finanční a daňové právo*. 3. vydání. Plzeň: Aleš Čeněk, 2020, s.171.

⁷ TOMEŠOVÁ, Jana. *Finanční arbitr – rozhodování sporů mezi spotřebitelem a finanční institucí* [online]. *pravniprostor.cz*, 19. května 2016 [cit. 4. listopadu 2023]. Dostupné z: <https://www.pravniprostor.cz/clanky/financni-pravo/financni-arbitr-rozhodovani-sporu-mezi-spotrebitelem-a-financni-instituci>

⁸ §20e zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

spotřebitelských sporů.⁹ Tato úprava zajišťuje, že příslušné spory v oblasti finančních služeb jsou řešeny orgánem, který disponuje potřebnou specializací, což přispívá k efektivitě a kvalitě rozhodovacího procesu.

Všechny ostatní spory, které nejsou v kompetenci specializovaných orgánů, spadají do působnosti ČOI. To znamená, že i v případě, kdy se bude jednat o spor mezi spotřebitelem a finanční institucí týkající se finančního trhu, který dosud do působnosti arbitra či jiného specializovaného subjektu nenáleží, je povinností arbitra odkázat spotřebitele na ČOI, která následně vede řízení na návrh spotřebitele. ČOI není oprávněna v řízení vydávat závazná rozhodnutí jako finanční arbitr, což znamená, že pokud se strany sporu v zákonem stanovené lhůtě 90 dnů nedohodnou nebo nedojde k dobrovolnému odstoupení od řízení ze strany spotřebitele, řízení skončí marným uplynutím lhůty.¹⁰

1.3. Kancelář finančního arbitra

Kancelář finančního arbitra (dále jen „KFA“) byla založena s účinností od 1. července 2011, a to zákonem č. 180/2011 Sb., kterým se mění zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony. Byla zřízena s cílem poskytovat technickou, organizační a odbornou podporu pro činnost arbitra. V jejím čele stojí finanční arbitr, který má pravomoc vydávat statut upravující úkoly a organizaci KFA.¹¹ Tento statut je veřejně přístupný na oficiálních webových stránkách KFA a je v něm mj. upraveno i to, že arbitr jedná jménem KFA, zastupuje ji navenek a plní funkci statutárního orgánu Kanceláře.

Pokud jde o organizační strukturu KFA v roce 2023, tvořily ji vedle arbitra a jeho zástupce převážně jednotlivá oddělení, v jejichž čele stáli vedoucí a administrativní pracovníci. Mezi tato oddělení patřilo oddělení platebního styku, stavebního spoření a směnářské činnosti, oddělení úvěrů (rozčleněné do tří částí), oddělení investic, oddělení životního pojištění a penzijních produktů, dále oddělení tajemníka finančního arbitra, oddělení administrativní podpory a interní auditor. Tato organizační struktura podléhá změnám v souladu s aktuálními potřebami a je proměnná.¹² Například můžeme porovnat strukturu KFA v roce 2017 a v roce 2023. V roce 2017 se skládala ze tří oddělení zaměřených na životního pojištění, což byla reakce na zvýšený počet řízení v této specifické oblasti. Naproti tomu v roce 2023 byla struktura

⁹ Ministerstvo financí České republiky. *Revize zákona o finančním arbitrovi – konzultační materiál* [online]. Praha: Ministerstvo financí České republiky – Konzultace k zákonu o finančním arbitrovi, 2020, s.11. Dostupné z: https://www.mfcr.cz/assets/cs/media/Konzultace_2020-12-10_ZoFA-konzultacni-material.pdf

¹⁰ Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2023, s. 10.

¹¹ § 1a zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů.

¹² Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2023, s. 53.

KFA tvořena pouze jedním oddělením životního pojištění dohromady s penzijními produkty, a to z důvodu poklesu návrhů v této oblasti.

Od roku 2020 byl počet systemizovaných míst KFA stanoven na 57 míst, což se nezměnilo ani v roce 2023.¹³ Organizační schéma KFA k 31.12. 2023 lze blíže vidět v Příloze č.1. KFA byla zřízena jako organizační složka státu a jedná se o samostatnou účetní jednotku, jejíž příjmy a výdaje jsou součástí rozpočtové kapitoly Ministerstva financí.¹⁴

Zaměstnanci KFA jsou také povinni dodržovat etický kodex, který je veřejně přístupný na webových stránkách KFA¹⁵ a vymezuje standardy chování pro každého zaměstnance Kanceláře. S tím také souvisí interní protikorupční program Kanceláře (dále jen „IPP KFA“), který byl vydán v únoru 2024 a „vychází z *Vládní koncepce boje proti korupci na období let 2023-2026 schválené usnesením vlády České republiky ze dne 5. dubna 2023 č. 228*“.¹⁶ Cílem IPP KFA je snižovat motivaci zaměstnanců ke korupci a zvyšovat pravděpodobnost odhalení takového korupčního jednání, to činí například prostřednictvím posilování morální integrity zaměstnanců a propagací etických zásad.

1.4.Pojmy instituce a spotřebitel

Jak již bylo vymezeno výše, finanční arbitr je příslušný k rozhodování sporů mezi spotřebitelem a institucí. Klíčovými jsou tedy v tomto kontextu pojmy instituce a navrhovatel (spotřebitel), které jsou upraveny v §3 ZFA. Institucí pro účely tohoto zákona se rozumí například poskytovatelé platebních služeb, jež je potřeba odlišit od osob oprávněných poskytovat platební služby, které jsou vyjmenovány v §5 zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku (dále jen „zákon o platebním styku“).¹⁷ Osobou oprávněnou poskytovat platební služby je ten, komu bylo uděleno příslušné veřejnoprávní oprávnění k poskytování platebních služeb, bez ohledu na to, zda platební služby skutečně poskytuje či nikoli. Poskytovatelem platebních služeb je naproti tomu ten, kdo platební služby v rámci své podnikatelské činnosti skutečně

¹³ Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2023, s.53.

¹⁴ §1a zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁵ Kancelář finančního arbitra. *Dodatek č.1 k Pracovnímu řádu Kanceláře finančního arbitra, organizační složky státu ze dne 18.4. 2012, kterým se vydává Etický kodex zaměstnanců Kanceláře finančního arbitra* [online]. Praha: Kancelář finančního arbitra, 2014. Dostupné z: https://www.finarbitr.cz/galerie/tinymce/eticky-kodex-kancelare-financniho-arbitra-ke-dni_01_10_2014.pdf

¹⁶ Kancelář finančního arbitra. *Interní protikorupční program Kanceláře finančního arbitra* [online]. Praha: Kancelář finančního arbitra, 2024. Dostupné z: https://finarbitr.cz/galerie/tinymce/kestazeni/Interni_protikorupcni_program_KFA_2024.pdf

¹⁷ Mezi takové osoby patří například banky za podmínek stanovených zákonem upravujícím činnost bank, spořitelni a úvěrní družstva za podmínek stanovených zákonem upravujícím činnost spořitelni a úvěrních družstev, Česká národní banka za podmínek stanovených zákonem upravujícím činnost a postavení České národní banky.

poskytuje, bez ohledu na to, zda má k této činnosti veřejnoprávní oprávnění.¹⁸ Jelikož se institucí rozumí poskytovatel platebních služeb a nikoli pouze osoba oprávněná poskytovat platební služby podle zákona o platebním styku, je finanční arbitr příslušný i v případě, kdy jsou platební služby poskytovány v rámci podnikatelské činnosti i osobou, která nemá veřejnoprávní oprávnění a poskytuje platební služby neoprávněně.

Dalšími subjekty, které spadají do pojmu instituce podle ZFA, jsou vydavatelé elektronických peněz. Opět je nezbytné provést rozlišení mezi osobou oprávněnou vydávat elektronické peníze podle §6 zákona o platebním styku a vydavatelem elektronických peněz, přičemž pro takové rozlišení platí v zásadě totéž, co pro diferenciaci osob oprávněných poskytovat platební služby od poskytovatelů platebních služeb, jak bylo popsáno výše.

Kromě poskytovatelů platebních služeb a vydavatelů elektronických peněz (§3 odst. 1 písm. a), b) ZFA), které spadají do oblasti platebních služeb můžeme najít také instituce v oblasti úvěrů, investic, směnářské činnosti, životního pojištění, stavebního spoření a penzijních produktů, které jsou vyjmenovány v písm. c) – o).

S ohledem na to, že pravomoci finančního arbitra dopadají výlučně na řešení sporů, ve kterých je navrhovatelem spotřebitel, je vhodné také definovat pojem “spotřebitel“. Pro takové vymezení lze využít definici obsaženou v §419 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“), který stanoví, že *„spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.“*¹⁹

Na závěr lze konstatovat, že pojmy instituce a spotřebitel hrají klíčovou roli v kontextu finanční arbitráže. Jejich vymezení a definice v souladu s platnými právními předpisy jsou zásadní pro určení, zda je finanční arbitr příslušný rozhodovat konkrétní spor a pro celkový průběh řízení před finančním arbitrem, neboť se jedná o účastníky tohoto řízení.

1.5. Výkon funkce arbitra a jeho zástupce

Arbitr i jeho zástupce jsou jmenováni vládou na návrh ministra financí z osob, které splňují požadavky stanovené zákonem, kterými jsou podle §4 odst. 2 ZFA bezúhonnost, plná svéprávnost, dobrá pověst, zkušenosti a přijetí záruky řádného zastávání funkce. Za bezúhonného se podle zákona nepovažuje ten *„kdo byl pravomocně odsouzen pro úmyslný trestný čin a dále pro hospodářský trestný čin nebo pro trestný čin spáchaný v souvislosti s*

¹⁸ BERAN, Jiří a kol. *Zákon o platebním styku. Komentář*. 1. vydání. Praha: Wolters Kluwer ČR. 2020, s. 86.

¹⁹ §419 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

financováním terorismu, pokud jeho odsouzení pro trestné činy nebylo zahlazeno anebo se na něj z jiného důvodu nehledí, jako by nebyl odsouzen.“²⁰

Funkční období arbitra a jeho zástupce činí 5 let a pro jejich jmenování je vyžadováno magisterské vzdělání v oblasti práva na vysoké škole v České republice a 5 let praxe v oblasti finančního trhu. Arbitr za výkon své funkce odpovídá vládě a je povinen jednou ročně předkládat zprávy o své činnosti, a to nejpozději do 31. března za uplynulý kalendářní rok. Tyto zprávy je povinen předkládat vládě a Poslanecké sněmovně.²¹ S odkazem na §7 odst.1 ZFA je vláda povinna arbitra odvolat v případě, že ztratí způsobilost pro výkon své funkce. Podle §7 odst.2 tohoto zákona také disponuje pravomocí arbitra odvolat, pokud dojde k opakovanému nebo závažnému porušení povinností, které mu vyplývají ze zvláštních právních předpisů. Takové hodnocení plnění povinností může vláda provádět na základě výroční zprávy o činnosti finančního arbitra, kterou je povinen každoročně předkládat. V konzultačním materiálu Ministerstva financí České republiky je však poukázáno na nedostatečnou specifikaci postupů v zákoně, jak by mělo k reálnému hodnocení dojít, což může vyvolávat obavy ohledně schopnosti vlády jako kolektivního vrcholného orgánu státní správy adekvátně sledovat a kontrolovat činnost finančního arbitra.²² Jako potenciální řešení této problematiky se v materiálu nabízí možnost zvážit zavedení odlišného orgánu, který by hodnotil činnost arbitra, případně zavedení pravidel pro hodnocení kárné odpovědnosti finančního arbitra.²³

Arbitr je povinen vykonávat svou funkci nezávisle a nestranně. K tomu napomáhá také to, že je pro výkon funkce arbitra a jeho zástupce stanovena v ZFA neslučitelnost funkce. Ten upravuje např. neslučitelnost funkce arbitra a jeho zástupce s funkcí prezidenta republiky, poslance nebo senátora Parlamentu. Podrobněji je neslučitelnost upravena v §6 odst.1 a odst.2 tohoto zákona.

Finanční arbitr i jeho zástupce jsou úředními osobami dle §127 odst.1, písm. h) zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „TZ“). To znamená, že jako úřední osoby požívají zvýšené zákonné ochrany před zásahy do nerušeného výkonu jejich činnosti. Tato ochrana se projevuje například v rámci §325 TZ, který upravuje násilí proti úřední osobě. Na druhou stranu jsou ale arbitr a jeho zástupce vystaveni vyšší míře trestní odpovědnosti za případné zneužití svého postavení, jelikož některých trestných činů se mohou

²⁰ §4 odst.5 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů.

²¹ §5 odst. 2, odst.3 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů

²² Ministerstvo financí České republiky. *Revize zákona o finančním arbitrovi – konzultační materiál* [online]. Praha: Ministerstvo financí České republiky – Konzultace k zákonu o finančním arbitrovi, 2020, s.14. Dostupné z: https://www.mfcr.cz/assets/cs/media/Konzultace_2020-12-10_ZoFA-konzultacni-material.pdf

²³ Tamtéž, s.14.

dopustit pouze úřední osoby.²⁴ Této zvýšené ochraně a odpovědnosti podléhají arbitr a jeho zástupce za podmínky, že „*v době činu plnily úkoly státu nebo společnosti a používaly při tom svěřené pravomoci pro plnění těchto úkolů.*“²⁵

Zástupce zastupuje arbitra v době jeho nepřítomnosti v plném rozsahu jeho pravomocí a odpovědností. Může být také trvale pověřen arbitrem, aby vykonával část arbitrovny rozhodovací pravomoci.²⁶ Od 16. 11. 2011 vykonává funkci finančního arbitra Mgr. Monika Nedelková, která byla do této funkce jmenována již potřetí a zástupcem arbitra je od 7. 3. 2013 Mgr. Lukáš Vacek, MPA.²⁷ Pracovní poměr a odměňování finančního arbitra i jeho zástupce se řídí zákonem č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů.²⁸

²⁴ VLACHOVÁ, Barbora. *Rozhodování správních orgánů ve spotřebitelských sporech*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2021, s.72.

²⁵ ŠÁMAL, Pavel. In: ŠÁMAL, Pavel a kol. *Trestní zákoník*. 3. vydání. Praha: C. H. Beck, 2023, s. 1751. Dostupné z: databáze beck-online.cz.

²⁶ §4 odst.3 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů.

²⁷ Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2023, s. 51.

²⁸ Tamtéž.

2. Význam institutu finančního arbitra v České republice

Tato část je zaměřena na analýzu rozhodování finančního arbitra v konkrétních vybraných oblastech, jelikož ve sféře finančních služeb dochází nevyhnutelně ke sporům, které vyžadují odborné řešení a vydání závazných rozhodnutí, zejména s ohledem na ochranu spotřebitelů. Cílem je poskytnout vhled do procesu rozhodování finančního arbitra a jeho významu při řešení často komplexních situací v oblasti finančních služeb prostřednictvím analýzy konkrétních rozhodnutí arbitra. Každá část kapitoly bude zaměřena na specifickou oblast, v níž arbitr rozhoduje.

2.1. Oblasti sporů řešených před finančním arbitrem

Spory spadají do pravomoci finančního arbitra jsou vymezeny v §1 odst.1 ZFA. V průběhu uplynulých let se ukázala vhodnost a efektivnost tohoto institutu, což vedlo k postupnému rozšiřování jeho působnosti, jak bylo také předvídáno v důvodové zprávě k tomuto zákonu.²⁹ Od 1.1 2003, tedy od počátku jeho zřízení, byl arbitr příslušný pouze k rozhodování sporů v oblasti platebního styku, a to mezi osobami, které provádějí převody peněžních prostředků a jejich klienty do výše 50 000 Kč a dále k rozhodování sporů mezi vydavateli elektronických platebních prostředků a držiteli elektronických platebních prostředků při jejich vydávání a užívání.³⁰

Postupem času docházelo k odstraňování limitů pro rozhodování a k rozšiřování působnosti arbitra.³¹ Například s účinností zákona č.180/2011 Sb., tedy od 1.7.2011, došlo k rozšíření pravomoci arbitra na rozhodování sporů týkajících se spotřebitelských úvěrů a kolektivního investování. Následně v roce 2013 bylo arbitrovo působení rozšířeno na oblast životního pojištění a směnářské činnosti a roku 2016 pak došlo k dalšímu rozšíření pravomocí, tentokrát o spory týkajících se jiných než spotřebitelských úvěrů, zápůjček a obdobných finančních služeb, stavebního spoření a investičních služeb. Nejnovějším rozšířením, ke kterému došlo v roce 2022, bylo rozšíření působnosti arbitra na oblast penzijních produktů.

Jednotlivá rozhodnutí lze vyhledávat ve sbírce rozhodnutí, která se nachází na webových stránkách finančního arbitra. Ve sbírce je možno provádět vyhledávání podle

²⁹ HOUT, Martin, MERENDA, David. *Vývoj působnosti finančního arbitra* [online]. pravni prostor.cz, 1. února 2016 [cit. 15. listopadu 2023]. Dostupné z: <https://www.pravni-prostor.cz/clanky/financni-pravo/vyvoj-pusobnosti-financniho-arbitra>

³⁰ §1 odst.1 písm. a); písm. b) zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění účinném do 31. 12. 2004.

³¹ Kancelář finančního arbitra. *Finanční arbitr – Základní informace – Historie* [online]. finarbitr.cz [cit. 2. dubna 2024]. Dostupné z: <https://finarbitr.cz/cs/financni-arbitr/zakladni-informace.html>

specifických oblastí a jejich podoblastí. Jako příklad lze uvést oblast platebního styku, jejíž podoblastmi jsou např. platební služby, zneužití platební karty a zneužití internetového bankovníctví.

2.1.1. Spory v oblasti platebního styku – při poskytování platebních služeb

V této podkapitole jsem vybrala konkrétněji podoblast platebních služeb, jelikož spory při poskytování platebních služeb patří mezi nejčastější typy sporů v oblasti platebního styku již několik let a jsou zároveň neodmyslitelnou součástí každodenního života spotřebitelů. Působnost arbitra je dána v §1 odst.1 písm. a) ZFA podle něž je arbitr příslušný k rozhodování sporů „*mezi spotřebitelem a poskytovatelem platebních služeb při nabízení a poskytování platebních služeb.*“ To zahrnuje nejen spory, které vzniknou jako přímý důsledek poskytování platebních služeb, ale i širší okruh sporů, které s tím souvisí, i přesto, že se samotné platební služby netýkají. Jako příklad lze uvést právo arbitra rozhodnout o tom, zda poskytovateli vzniklo právo na úplatu za poskytnutou službu.³²

Oblast platebních služeb je upravena v zákoně č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů, který do českého právního řádu transponoval Směrnici Evropského parlamentu a Rady 2007/64 ES o platebních službách na vnitřním trhu a Směrnici 2009/110/ES o přístupu k činnosti institucí elektronických peněz, o jejím výkonu a o obezřetnostním dohledu nad touto činností.

Zákon o platebním styku rozlišuje v §3 odst.1 celkově osm druhů platebních služeb. Mezi první dvě platební služby náleží vložení hotovosti na platební účet a výběr hotovosti z platebního účtu, což jsou úkony, se kterými se setkáváme často a jsou součástí běžného života. Důležité je poznamenat, že tyto služby se vážou k platebnímu účtu, což znamená, že vložení hotovosti na jiný než platební účet (například účet stavebního spoření) nebo výběr z takového účtu platební službou není.³³ Vložení a výběr hotovosti z platebního účtu může probíhat v provozovně poskytovatele, tedy jako pokladní operace či prostřednictvím speciálních zařízení, které jsou k tomu určeny, což jsou například bankomaty.³⁴ Finanční arbitr je tak v souladu s těmito operacemi oprávněn rozhodovat spory, které vzniknou v případě nevydání peněz bankomatem při výběru z bankomatu či nezaúčtování hotovosti při vkladu prostřednictvím vkladového bankomatu nebo na pokladně. Dále mezi platební služby podle

³² Kancelář finančního arbitra. *Platební služby– Rozhodování sporů v oblasti poskytování platebních služeb a vydávání a zpětné výměny elektronických peněz* [online]. finarbitr.cz [cit. 20. června 2024]. Dostupné z: <https://finarbitr.cz/cs/oblasti/platebni-sluzby.html>

³³ BERAN, Jiří. In: BERAN, Jiří a kol. *Zákon o platebním styku. Komentář*. 1. vydání. Praha: Wolters Kluwer ČR. 2020, s. 56.

³⁴ Tamtéž.

zákonu o platebním styku spadá například provedení převodu peněžních prostředků, a to buďto z platebního účtu platebním příkazem či převod provedený bez využití platebního účtu, tedy poukázáním peněz, při kterém skládá plátce peněžní prostředky například v hotovosti.

Kromě pozitivní definice platební služby a jejich výčtu obsahuje §3 odst.3 zákona o platebním styku také výčet služeb, které platebními službami nejsou. K tomu, aby mohla být určitá služba považována za platební službu musí být splněna pozitivní část definice platební služby, která je obsažena v odst.1 a musí zde být přítomen určitý prvek zprostředkování, tedy poskytovatel platební služby musí zprostředkovat platbu od subjektu jednoho ve prospěch subjektu druhého.³⁵ Platební službou tak podle negativní definice není například sběr, přeprava a doručení bankovek a mincí, jelikož plní převážně transportní funkci a také směnárská činnost, která je zvlášť upravena v zákoně č. 277/2013 Sb., o směnárské činnosti, ve znění pozdějších předpisů.³⁶

Nejčastějšími spory v této oblasti jsou dle výročních zpráv arbitra spory z neautorizovaných platebních transakcí související se zneužitím platebních prostředků, tedy platebních karet či internetového a mobilního bankovníctví. Zároveň se jedná o nejsložitější spory, protože ke shromáždění všech potřebných podkladů pro rozhodnutí musí arbitr využít práva nahlédnout do informačních systémů poskytovatelů platebních služeb a opatřit si potřebné nahrávky či výstupy z mobilních zařízení, aby věc mohl řádně posoudit a rozhodnout.³⁷ Při těchto sporech arbitr zjišťuje, kdo nese odpovědnost za neautorizované platební transakce. To zahrnuje posouzení, zda byly transakce autorizovány způsobem, který si mezi sebou spotřebitel a banka ujednali, případně zda banka řádně umožnila spotřebiteli blokovat probíhající neautorizované platební transakce.³⁸

Jako příklad lze uvést nález finančního arbitra ze dne 27. srpna 2019 Č. j. FA/SR/PS/2685/2018–16, ve kterém se navrhovatelka domáhala proti instituci Fio banka, a.s. vrácení částky 12.739,54 Kč. Navrhovatelka zde tvrdila, že jí byla v noci z 26. 7 na 27. 7 2018 ve spánku odcizena platební karta a mobilní telefon z pokoje, který se nedal zamknout, a že poté byly přes internet provedeny platby s její platební kartou, které ona sama neprovedla. Jednalo se o celkem 5 platebních transakcí, které následně navrhovatelka 2.8 2018 reklamovala u banky. Instituce v řízení tvrdila, že tyto internetové platební transakce byly autorizovány prostřednictvím SMS kódu, který byl zaslán na její telefonní číslo, což je součástí

³⁵ Tamtéž, s. 63.

³⁶ Tamtéž, s. 64.

³⁷ Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2022, s.21.

³⁸ Tamtéž.

bezpečnostního protokolu 3D Secure, a že navrhovatelka nedodržela opatření k ochraně důvěrných údajů, když platební karta i mobilní telefon byly uloženy volně v batohu a navíc mobilní telefon nebyl uzamčen. Dle tvrzení banky měla také navrhovatelka povinnost ihned po zjištění ztráty karty informovat banku prostřednictvím infolinky, která je dostupná nepřetržitě.³⁹

K rozhodnutí sporu bylo potřeba zjistit, kdo nese odpovědnost za tyto neautorizované platební transakce. Dle §182 odst.1 písm. a) zákona o platebním styku nese plátce (zde je plátce navrhovatelka) ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí do částky odpovídající 50 eurům, pokud byla způsobena použitím odcizeného či ztraceného platebního prostředku, anebo zneužitím platebního prostředku. To však neplatí v případě předvídaném v písm. b) tohoto ustanovení, podle kterého nese plátce ztrátu v plném rozsahu, pokud mimo jiné úmyslně či z hrubé nedbalosti poruší povinnosti stanovené v §165 zákona o platebním styku, které zahrnují povinnost používat platební prostředek v souladu s Rámcovou smlouvou, podle níž měla navrhovatelka například povinnost bránit zneužití mobilního zařízení, povinnost znemožnit užívání mobilního zařízení třetím osobám kódem PIN či ukládat platební kartu na bezpečném místě. V §182 odst.3 jsou poté vyjmenovány okolnosti, které vylučují odpovědnost plátce za neautorizované platební transakce, což jsou situace kdy ztráta ze sporných transakcí nastala až poté, co navrhovatel oznámil odcizení platební karty, instituce nezajistila plátci možnost kdykoliv oznámit odcizení nebo porušila povinnost požadovat silné ověření uživatele.

Finanční arbitr si ke zjištění rozhodných skutečností opatřil mimo jiné i autorizační log platební karty, což je elektronický záznam v informačním systému poskytovatele platebních služeb⁴⁰ (zde Fio banky), ze kterého zjistil, že všechny tyto sporné transakce skutečně byly potvrzeny 3D Secure kódem a tedy byly provedeny způsobem, který si navrhovatelka s institucí sjednali v Podmínkách pro karty, které jsou součástí Rámcové smlouvy uzavřené mezi nimi. Tento 3D Secure kód lze považovat za osobní bezpečnostní prvek, přičemž poskytovatel platebních služeb má dle §166 odst.1 písm. a) zákona o platebním styku povinnost zajistit, aby tyto osobní bezpečnostní prvky byly přístupné pouze uživateli, což v daném případě dle posouzení arbitra splněno bylo, jelikož je doručován na mobilní telefon navrhovatele, který má ve své osobní sféře.⁴¹

Finanční arbitr po posouzení podkladů dospěl k závěru, že navrhovatelka z hrubé nedbalosti porušila svoje povinnosti, které jí vyplývají z §165 zákona o platebním styku, resp.

³⁹ Rozhodnutí finančního arbitra ze dne 27. srpna 2019 č.j. FA/SR/PS/2685/2018–16, s.3

⁴⁰ Rozhodnutí finančního arbitra ze dne 27. srpna 2019 č.j. FA/SR/PS/2685/2018–16, s.5

⁴¹ Tamtéž, s. 9

z Rámcové smlouvy, a nese tak odpovědnost za neautorizované platební transakce v plném rozsahu dle §182 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku.

Výše popsany případ ukazuje, že i přesto, že má finanční arbitr sloužit k ochraně spotřebitelů, je při svém rozhodování nestranný, protože zkoumá splnění povinností nejen ze strany instituce, ale také ze strany spotřebitele. Zdůrazňuje také, že uživatelé platebních služeb jsou povinni zajistit zabezpečení svých důvěrných údajů a finanční instituce mají povinnost zajistit, aby tyto údaje byly přístupné pouze oprávněným osobám. Z případu také vyplývá, že v řízení dodržuje základní zásady, upravené v kapitole 3.2 Zásady řízení, kdy si ke zjištění skutkového stavu věci, o němž nejsou důvodné pochybnosti aktivně obstarává důkazy od účastníků řízení a využívá práva nahlédnout do elektronických záznamů instituce, která je povinna, dle ZFA mu toto umožnit. Kromě neautorizovaných platebních transakcí může arbitr v oblasti platebních služeb rozhodovat například také spory v případě nevydání peněz bankomatem při výběru z bankomatu, o výpověď platebního účtu, spory o správnost provedené platební transakce či spory o správnost poplatku účtovaného za poskytnutí platební služby.⁴²

2.1.2. Spory v oblasti úvěrů

Působnost finančního arbitra v oblasti úvěrů je zakotvena v §1 odst.1 písm. c) ZFA, který stanoví, že arbitr má pravomoc rozhodovat ve sporech mezi spotřebitelem a věřitelem nebo zprostředkovatelem v souvislosti s nabízením, poskytováním nebo zprostředkováním spotřebitelského úvěru nebo jiného úvěru, zápůjčky, či jiné obdobné finanční služby. Tato pravomoc byla arbitrovi udělena od 1. července 2011, avšak pouze ve vztahu ke spotřebitelským úvěrům. K rozšíření jeho pravomoci na jiné než spotřebitelské úvěry, zápůjčky či obdobné finanční služby došlo s účinností od 1. února 2016.

V rámci §1 odst.1 písm. c) ZFA je finanční arbitr oprávněn v oblasti spotřebitelských úvěrů rozhodovat například „*spory o správnost výše náhrady nákladů za předčasné splacení úvěru, o platnost odstoupení od smlouvy o úvěru nebo zprostředkovatelské smlouvy, spory o posouzení úvěruschopnosti, spor o zesplatnění úvěru, spor o poplatky ze smlouvy o úvěru nebo zprostředkovatelské smlouvy.*“⁴³ Kromě spotřebitelských úvěrů je však oprávněn rozhodovat i spory z jiného úvěru, zápůjčky, či obdobné finanční služby uzavřené mezi spotřebitelem a věřitelem nebo zprostředkovatelem, pokud se spor týká: „*práva předčasně splatit dluh ze smlouvy o úvěru, správnosti poplatku za předčasné splacení úvěru, zesplatnění úvěru, poplatku*

⁴² Kancelář finančního arbitra. *Řešení sporů – Spory z platebních služeb* [online]. finarbitr.cz [cit. 15. července 2024]. Dostupné z: <https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/priklady-sporu/spory-v-pusobnosti-financniho-arbitra/spory-z-platebnich-sluzeb-17.html>

⁴³ Kancelář finančního arbitra. *Řešení sporů – Spory z úvěrů* [online]. finarbitr.cz [cit. 15. dubna 2024]. Dostupné z: <https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/priklady-sporu/spory-v-pusobnosti-financniho-arbitra/spory-z-uveru-2.html>

*ze smlouvy o úvěru nebo zprostředkovatelské smlouvy, platnosti smlouvy o úvěru, smluvní pokuty nebo jiného smluvního ujednání, určení výše závazku ze smlouvy o úvěru.*⁴⁴

V souvislosti s pandemií COVID-19 je arbitr oprávněn rozhodovat také spory o splacení úvěru ovlivněného pandemií podle zákona č.177/2020 Sb., o některých opatřeních v oblasti splacení úvěrů v souvislosti s pandemií COVID-19, ve znění pozdějších předpisů.⁴⁵ Tento zákon se použil na úvěry sjednané a čerpané před 26. 3. 2020 a umožnil odložit splátky úvěrů po dobu trvání ochranné doby, za splnění dalších podmínek stanovených v zákoně. Hlavním cílem bylo ochránit dlužníky úvěrů, kteří se ocitli v obtížné finanční situaci v důsledku pandemie.

Právní úpravu spotřebitelských úvěrů nyní nalezneme v zákoně č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o spotřebitelském úvěru z roku 2016“), který s účinností od 1.12.2016 nahradil zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru, a o změně některých zákonů, ve znění účinném do 30. 11. 2016 (dále jen „zákon o spotřebitelském úvěru z roku 2010“). Zákonem o spotřebitelském úvěru z roku 2010 se řídí smlouvy, které byly uzavřeny za jeho účinnosti, tedy smlouvy uzavřené od 1. ledna 2011 do 30. listopadu 2016. Důležité je poznamenat, že ačkoliv získal arbitr pravomoc rozhodovat v oblasti spotřebitelských úvěrů od roku 2011, je oprávněn rozhodovat i spory ze smluv uzavřených před tímto rozšířením, tedy i smlouvy uzavřené od 1. ledna 2002 do 31. prosince 2010. Tyto smlouvy upravuje zejména zákon č. 321/2001 Sb., o některých podmínkách sjednávání spotřebitelského úvěru a o změně zákona č. 64/1986 Sb., ve znění účinném do 31. 12. 2010.⁴⁶

Smlouvy o úvěru, které byly uzavřeny od 1.12. 2016 se řídí především zákonem o spotřebitelském úvěru z roku 2016 a ve věcech jím neupravených se řídí OZ. Zvláštní úpravu pak mají smlouvy o úvěru ze stavebního spoření, které jsou upraveny zákonem č. 96/1993 Sb., o stavebním spoření a státní podpoře stavebního spoření, ve znění pozdějších předpisů.

Spory v oblasti spotřebitelských úvěrů patří již několik let mezi nejčastější spory, kterými se finanční arbitr zabývá. Nejčastějšími spory v této oblasti se týkají posouzení platnosti úvěrové smlouvy v důsledku porušení povinnosti poskytovatele úvěru s odbornou péčí posoudit před uzavřením úvěrové smlouvy úvěruschopnost dlužníka. Porušením této povinnosti

⁴⁴ Kancelář finančního arbitra. *Řešení sporů – Spory z úvěrů* [online]. finarbitr.cz [cit. 15. dubna 2024]. Dostupné z: <https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/priklady-sporu/spory-v-pusobnosti-financniho-arbitra/spory-z-uveru-2.html>

⁴⁵ Kancelář finančního arbitra. *Úvěr – Rozhodování sporů v oblasti spotřebitelských úvěrů* [online]. finarbitr.cz [cit. 2. července 2024]. Dostupné z: <https://finarbitr.cz/cs/oblasti/uver.html>

⁴⁶ Tamtéž

se zabýval finanční arbitr například v nálezu ze dne 17.8.2020 Č. j. FA/SR/SU/925/2019–38. Spotřebitel se domáhal neplatnosti smlouvy o úvěru, protože finanční instituce neposoudila s odbornou péčí jeho schopnost spotřebitelský úvěr splácet. Instituce naopak namítala, že jeho úvěruschopnost posoudila důkladně, a to zejména porovnáním jeho výdajů a příjmů. Podle § 86 odst. 1 zákona o spotřebitelském úvěru z roku 2016 je poskytovatel úvěru povinen posoudit úvěruschopnost spotřebitele s odbornou péčí, což dle závěru finančního arbitra instituce nesplnila, a proto s odkazem na §87 odst.1 tohoto zákona rozhodl o neplatnosti dané smlouvy. Finanční arbitr zde dospěl k závěru, že při posuzování úvěruschopnosti spotřebitele by měl věřitel vycházet nejen z informací, které mu byly dodány spotřebitelem, ale také z informací, které si sám obstará z jiných dostupných zdrojů v rozsahu nezbytném pro splnění této povinnosti, včetně jejich ověření a vyhodnocení.

Posouzením úvěruschopnosti s odbornou péčí se zabýval také Nejvyšší správní soud v rozhodnutí ze dne 1. 4. 2015, sp. zn. 1 As 30/2015, na který odkazuje i výše zmíněný nálezh arbitra. Z rozhodnutí vyplývá, že §9 odst.1 zákona o spotřebitelském úvěru z roku 2010 je třeba vykládat tak „*že věřitel musí náležitě pečlivě zjišťovat schopnost spotřebitele splácet úvěr a požadovat doklady k jeho tvrzení. Je také nutno dovodit, že věřitel by měl úvěruschopnost dlužníka aktivně zjišťovat a prověřovat, nikoliv se spokojit pouze s jeho ničím nedoloženými prohlášeními.*“⁴⁷ NSS v rozhodnutí dále uvedl, že k prokázání úvěruschopnosti mohou být použity potvrzení o zaměstnání a příjmu, výplatní pásky či výpis z bankovního účtu žadatele.

Podobné stanovisko přijal také Nejvyšší soud ve svém rozsudku ze dne 25.7. 2018, sp. zn. 33 Cdo 2178/2018-77, ze kterého vyplývá, že věřitel „*nepostupuje s odbornou péčí při posouzení schopnosti spotřebitele splácet spotřebitelský úvěr, vyjde-li z objektivně nepodloženého osobního prohlášení dlužníka o jeho poměrech; nic na tom nemění, že dlužník není evidován v databázi dlužníků.*“⁴⁸

Z rozhodovací praxe finančního arbitra vyplývá, že by při posuzování úvěruschopnosti mělo být zjištěno, zda je spotřebitel schopen splatit úvěr bez negativních zásahů do majetkových a společenských poměrů.⁴⁹ To by mohlo dle názoru některých autorů vyloučit přístup spotřebitelů k úvěrům, protože většina spotřebitelů sjednává úvěry s vědomím, že budou muset přijmout jistá sebeomezení, která jistě budou negativně zasahovat do jejich poměrů (například vzdání se ročního divadelního předplatného) a za vhodnější kritérium

⁴⁷Rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 1. dubna 2015, sp. zn. 1 As 30/2015 (č. 6/2015 Sb. NSS), V., bod 27.

⁴⁸Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 25. července 2018, sp. zn. 33 Cdo 2178/2018 (č.3/2020 NS)

⁴⁹SLANINA, Jan, JEMELKA, Luboš, VETEŠNÍK, Pavel, WACHTLOVÁ, Lucie, FLÍDR, Jan. In: SLANINA, Jan a kol. *Zákon o spotřebitelském úvěru. Komentář.* 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2017, s. 433.

posuzování považují kritérium nepřiměřeného strádání (undue hardship).⁵⁰ Za nepřiměřené strádání by šlo považovat například situace, ve kterých se musí pětičlenná rodina odstěhovat do garsoniéry za účelem úspory nákladů, a nikoliv pouze omezit výdaje na kulturu či zábavu.⁵¹

Z výše uvedeného lze uzavřít, že finanční arbitr při svém rozhodování vychází nejen z platných právních předpisů, ale také z rozhodovací praxe obecných soudů, což potvrzuje i výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2022. Tímto přístupem se posiluje důvěra spotřebitelů v proces řešení sporů arbitrem, jejich právní jistota a konzistence při rozhodování.

2.1.3. Spory v oblasti životního pojištění

Od 1. listopadu 2013 došlo k rozšíření působnosti finančního arbitra na oblast životního pojištění zákonem č. 278/2013 Sb., který reagoval na přijetí zákona č. 277/2013 Sb., o směnářské činnosti. Pravomoc arbitra rozhodovat spory ze životního pojištění je zakotvena v §1 odst. 1 písm. e) ZFA, podle nějž je arbitr oprávněn rozhodovat spory mezi spotřebitelem a „*pojistitelem nebo pojišťovacím zprostředkovatelem při distribuci životního pojištění nebo při výkonu práv a plnění povinností ze životního pojištění.*“ V souvislosti s §2833 OZ, který životní pojištění upravuje, je arbitr oprávněn rozhodovat spory, pokud se týkají pojištění fyzické osoby pro případ smrti, dožití se určitého věku nebo dne určeného smlouvou jako konec pojištění, anebo pro případ jiné skutečnosti týkající se změny osobního postavení člověka.

Do působnosti arbitra nespádají spory z neživotního pojištění, mezi které můžeme zařadit například úrazové pojištění (§2844 a násl. OZ), pojištění majetku (§2849 a násl. OZ) a pojištění odpovědnosti (§2861 a násl. OZ). V případě těchto sporů má spotřebitel možnost obrátit se na ČOI nebo na Kancelář ombudsmana české asociace pojišťoven, která je přímo pověřená k řešení spotřebitelských sporů v oblasti pojištění v situacích, kdy není dána působnost finančního arbitra.⁵² V oblasti životního pojištění je finanční arbitr oprávněn rozhodovat o nárocích týkajících se platnosti pojistné smlouvy nebo její části, o výši pojistného plnění nebo o náhradě škody způsobené porušením povinností při sjednávání pojistné smlouvy.⁵³

Nejčastějším typem sporů ze životního pojištění byly zejména spory o vrácení pojistného, které spotřebitelé zaplatili pojišťovně, protože měli zájem o spoření, a ne o investiční životní pojištění a byli dle jejich slov uvedeni v omyl o povaze produktu. U těchto

⁵⁰ Tamtéž

⁵¹ Tamtéž

⁵² Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú. *Působnost Kanceláře ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú.* [online]. ombudsmanacap.cz, 9. února 2019 [cit. 28. února 2024]. Dostupné z: <https://www.ombudsmanacap.cz/reseni-sporu/pravomoce-a-pusobnost-ombudsmana-cap-oblasti-stiznosti>

⁵³ Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2023, s.09.

sporů dává většinou finanční arbitr za pravdu institucím, jak vyplývá z jeho rozhodovací praxe, jelikož smlouvy bývají zpravidla označeny jako pojistné a nejedná se ani o omluvitelný omyl. Jako příklad rozhodovací praxe lze uvést například nálezn arbitra ze dne 4. 7 2019, Č. j. FA/SR/ZP/632/2015–20. V tomto nálezu byl zamítnut návrh spotřebitele, který se domáhal vrácení zaplaceného pojistného a namítal, že byl uveden v omyl o povaze uzavíraného produktu. Finanční arbitr zde byl toho názoru, že navrhovatel měl k dispozici všechny dokumenty tvořící pojistnou smlouvu v písemné podobě a že z nich jasně vyplývalo, že se jednalo o smlouvu investičního životního pojištění. Omyl spotřebitele zde tedy nešlo považovat za podstatný a omluvitelný, protože dokumentaci obdržel před uzavřením pojistné smlouvy a stačilo vynaložit základní péči, aby se ho mohl vyvarovat.

Jak bylo vymezeno v úvodu kapitoly, finanční arbitr je oprávněn rozhodovat pouze spory z životního pojištění a nikoli neživotního pojištění. Finanční arbitr tedy není příslušný například řešit spor v části týkající se připojištění pro případ úrazu nebo nemoci, a to ani tehdy, pokud bylo sjednáno jako připojištění k životnímu pojištění. Pokud tedy navrhovatel podá návrh, který se bude týkat i těchto připojištění k životnímu pojištění, bude arbitr nucen řízení zastavit vzhledem k této části návrhu. V roce 2023 musel finanční arbitr zastavit více než 45 % zahájených řízení právě z toho důvodu, že se jednalo o neživotní pojištění.⁵⁴

2.1.4. Spory v oblasti směnářenské činnosti

Pravomoc finančního arbitra o rozhodování sporů v oblasti směnářenské činnosti byla rozšířena v roce 2013, a to konkrétně s účinností od 1. listopadu 2013, zákonem č. 277/2013 Sb., o směnářské činnosti (dále jen „zákon o směnářské činnosti“). Arbitr je tak v souladu s §1 odst.1 písm. f) ZFA příslušný k řešení sporů mezi spotřebiteli a osobami provozující směnářskou činnost při provádění směnářského obchodu. Směnářským obchodem se dle §2 odst.1 písm. a), b) zákona o směnářské činnosti rozumí „*obchod spočívající ve směně bankovek, mincí nebo šeků znějících na určitou měnu za bankovky, mince nebo šeky znějící na jinou měnu, nebo bezhotovostních peněžních prostředků nebo elektronických peněz znějících na určitou měnu, dal-li plátce platební příkaz k převodu těchto bezhotovostních peněžních prostředků nebo elektronických peněz prostřednictvím příjemce provádějícího směnu, za bankovky, mince nebo šeky znějící na jinou měnu*“.

Kromě vymezení směnářského obchodu stanovuje zákon o směnářské činnosti rovněž osoby oprávněné provozovat směnářskou činnost a podmínky pro provozování směnářské činnosti. Mezi tyto podmínky patří například zákaz nároku provozovatele na

⁵⁴ Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2023, s.33.

úplatu za provedení směnářského obchodu, s výjimkami stanovenými zákonem a zákaz provozovatele provést směnářský obchod s použitím směnného kurzu nebo za úplatu, které jsou pro zájemce méně výhodné než kurzy uvedené na kurzovním lístku. Provozovatel je povinen tento kurzovní lístek uveřejnit, a to s údaji o provozovateli, názvy měn, mezi nimiž směnu provádí, dále s údaji o tom, které směnné kurzy jsou pro zájemce méně výhodné a o právu zákazníka odstoupit od smlouvy o směnářském obchodu.⁵⁵ Tato povinnost provozovatele poučít zákazníka o právu odstoupit od smlouvy byla zakotvena až s účinností od 1. dubna 2019 zákonem č. 5/2019 Sb. Kromě toho došlo k rozšíření pozitivní definice směnářského obchodu a uvedení, co směnářským obchodem není. Jedná se o významnou novelu vydanou v reakci na nekalé praktiky některých směnářů, které si například účtovaly vysokou úplatu za provedení směnářského obchodu či neumožnili zákazníkům odstoupit od smlouvy. Nyní jsou v zákoně taxativně stanoveny výjimky, kdy si může provozovatel nárokovat úplatu za provedení směnářského obchodu a je jim přímo uložena povinnost poučít zákazníka o možnosti odstoupit od smlouvy, přičemž podmínky odstoupení od smlouvy jsou vymezeny v §16a zákona o směnářské činnosti. Zákazník může dle odst.1 tohoto ustanovení odstoupit od smlouvy do 3 hodin od provedení směnářského obchodu, a to v provozovně, ve které obchod provedl. Lhůta pak běží pouze během provozní doby určené pro styk s veřejností.

Finanční arbitr v této oblasti rozhoduje například spory o výši poplatku za provedení směnářského obchodu, o platnosti směnářského obchodu či o náhradě škody způsobené v souvislosti s porušením předmluvní informační povinnosti při provádění směnářského obchodu. V roce 2022 bylo zahájeno pouze jedno řízení v oblasti směnářské činnosti, protože od doby, kdy bylo upraveno právo zákazníka odstoupit od smlouvy o směnářském obchodu se spory téměř nevyskytují.⁵⁶ V roce 2023 pak nebylo v této oblasti zahájeno žádné řízení.⁵⁷ Výše zmíněná novela tedy ukázala svou účinnost v praxi.

2.1.5. Ostatní spory spadající do působnosti finančního arbitra

Mezi další oblasti, které spadají do pravomoci finančního arbitra patří stavební spoření, spory z investic a spory z penzijních produktů. Pravomoc rozhodovat spory ze stavebního spoření získal arbitr s účinností od 1. února 2016, a to zákonem č. 378/2015 Sb. Je tedy oprávněn rozhodovat spory, které se týkají platnosti smlouvy o stavebním spoření, o platnosti výpovědi či ukončení smlouvy o stavebním spoření, spory o výši poplatku účtovaného stavební spořitelnou k tíži účtu stavebního spoření či spor o náhradu škody za porušení povinnosti

⁵⁵ §11 zákona č. 277/2013 Sb., o směnářské činnosti, ve znění pozdějších předpisů.

⁵⁶ Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2022, s.23.

⁵⁷ Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2023, s.34.

v souvislosti se zprostředkováním stavebního spoření.⁵⁸ Dle Výroční zprávy o činnosti finančního arbitra za rok 2022 rozhodoval finanční arbitr nejčastěji spory o platnosti jednostranného ukončení stavebního spoření ze strany stavební spořitelny.

Nejnovějším rozšířením pravomoci, ke kterému došlo s účinností od 11.5. 2022 je rozšíření působnosti finančního arbitra o spory týkající se penzijních produktů. Působnost arbitra v této oblasti je upravena v §1 odst.1 písm. k), l), m) ZFA. Finanční arbitr je tak od 11.5 2022 oprávněn rozhodovat spory v oblasti penzijního připojištění se státním příspěvkem, doplňkového penzijního spoření a panevropského osobního penzijního produktu a je oprávněn rozhodovat spory nejenom z uzavřených smluv, ale také spory vznikající v předmluvní fázi či při zprostředkování penzijních produktů.⁵⁹ S ohledem na to, že se jedná o novou oblast působnosti finančního arbitra, bylo od 1.5. 2022 v této oblasti vedeno pouze 22 řízení a nejčastěji se v roce 2023 spotřebitelé domáhali například výplaty dávky, na kterou jim podle jejich názoru vzniklo právo a penzijní společnost ji odpírá.⁶⁰

V neposlední řadě pravomoc arbitra rozhodovat spory z investic je upravena v §1 odst.1 písm. d), h) ZFA. Je tak v souladu s těmito ustanoveními oprávněn rozhodovat spory z kolektivního investování a spory z poskytování investičních služeb. Počet sporů v této oblasti bývá nižší, ale jedná se o skutkově složitější spory, protože jejich posouzení zasahuje do více oblastí finančního trhu.⁶¹

3. Řízení před finančním arbitrem

Řízení před finančním arbitrem je koncipováno tak, aby se svých práv mohli spotřebitelé domáhat i bez právního zastoupení, a to co nejrychleji a bezplatně. Účelem finančního arbitra je totiž především zájem na rychlém a efektivním řízení, které má zaručit spravedlivé a vykonatelné rozhodnutí. Arbitr o nároku, který spotřebitel vznesl rozhoduje komplexně – tedy způsobem, který přináší skutečné řešení. Instituce často namítají, že finanční arbitr nemá pravomoc rozhodnout o všech aspektech sporu, zejména týkajících se náhrady škody či

⁵⁸ Kancelář finančního arbitra. *Stavební spoření – Rozhodování sporů v oblasti stavebního spoření* [online]. finarbitr.cz [cit. 2. července 2024]. Dostupné z: <https://finarbitr.cz/cs/oblasti/stavebni-sporeni.html>

⁵⁹ Kancelář finančního arbitra. *Penzijní produkty – Rozhodování sporů v oblasti penzijních produktů* [online]. finarbitr.cz [cit. 15. července 2024]. Dostupné z: <https://finarbitr.cz/cs/oblasti/penzijni-produkty.html>

⁶⁰ Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2023, s.33.

⁶¹ Tamtéž

bezdůvodného obohacení. Takové omezení jeho pravomocí v oblasti efektivního rozhodování o nároku spotřebitele, včetně výroku povinnosti plnit, by však podkopávalo význam finančního arbitra jako subjektu mimosoudního řešení sporů na finančním trhu a vyvolávalo pochybnosti v praxi ohledně užitečnosti tohoto institutu. V případě, že by arbitr k takovým námitkám přistoupil, protivil by se základním zásadám právního státu, jakou je například zákaz odmítnutí spravedlnosti a popřel by základní účel existence arbitra jako instituce zřízené pro rychlé, bezplatné a efektivní mimosoudní řešení sporů.⁶²

Hlavním cílem řízení je smírné vyřešení sporu mezi spotřebitelem a institucí. Smírné vyřešení sporu je definováno jako situace „*kdy spotřebitel a finanční instituce uzavřou dohodu o narovnání a spotřebitel vezme svůj návrh zpět nebo finanční arbitr v takovém případě zastaví řízení pro bezpředmětnost, ale i případy, kdy v průběhu řízení před finančním arbitrem vyjde najevo, že nárok spotřebitele není oprávněný a spotřebitel od vedení řízení upustí tím, že svůj návrh vezme zpět.*“⁶³

Právní úprava řízení je obsažena v ZFA, avšak není úplná, a proto se subsidiárně využívá správní řád s ohledem na §24 ZFA. V důsledku této nekomplexní procesní úpravy je řízení před finančním arbitrem řízením specifickým.⁶⁴

3.1. Zahájení řízení

Řízení před finančním arbitrem lze podle §8 odst. 1 ZFA zahájit s ohledem na zásadu dispoziční pouze na základě návrhu. S ohledem na smysl a účel zákona, kterým je ochrana spotřebitele je však tato zásada modifikována ve prospěch spotřebitele, jakožto slabší strany.⁶⁵ To znamená, že aktivní legitimaci k podání tohoto návrhu má toliko spotřebitel a finanční arbitr není oprávněn zahájit řízení z vlastního podnětu či na návrh instituce.⁶⁶ (K pojmům navrhovatele a instituce viz kapitola 1.4).

Kdy je řízení zahájeno ZFA neupravuje, proto se subsidiárně použije ustanovení §44 odst. 1 zákona č. 500/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů (dále jen „SŘ“), podle nějž je řízení zahájeno dnem, kdy návrh došel věcně a místně příslušnému správnímu orgánu, tedy finančnímu arbitrovi.

⁶² HOUT, Martin, MERENDA, David. *Ano, působnost finančního arbitra* [online]. pravni prostor.cz, 2. března 2016 [cit. 15. listopadu 2023]. Dostupné z: <https://www.pravni prostor.cz/clanky/ostatni-pravo/ano-pusobnost-financniho-arbitra>

⁶³ Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2022, s.4.

⁶⁴ Kancelář finančního arbitra. *Finanční arbitr – Základní informace – Historie* [online]. finarbitr.cz [cit. 2. dubna 2024]. Dostupné z: <https://finarbitr.cz/cs/financni-arbitr/zakladni-informace.html>

⁶⁵ VLASÁK, Michal, KADEČKA, Stanislav. Řízení před finančním arbitrem. *Právní fórum* [online databáze], 2006, č.5, s.161 [cit. 25. října 2023]. Dostupné z: databáze noveaspi.cz.

⁶⁶ SCHOLZ, Petr. *Zákon o finančním arbitrovi. Komentář*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2009, s.26 (§8).

Po podání návrhu je instituce vyzvána arbitrem, aby se do 15 dnů k tomuto návrhu vyjádřila, přičemž tuto lhůtu může arbitr v opodstatněných případech před uplynutím 15 dnů na její žádost opakovaně prodloužit.⁶⁷ K tomu, aby se mohl finanční arbitr zabývat podaným návrhem je nutné, aby byl návrh učiněn stanoveným způsobem. Jelikož ZFA neupravuje formu, kterou je možno návrh učinit, použije se subsidiárně ustanovení §37 odst.4 SŘ obsahující možnost učinit podání písemně, ústně do protokolu anebo v elektronické podobě. ZFA pak v §10 odst.2 stanovuje možnost podat návrh na formuláři vydaným arbitrem, jehož vzor je uveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup, konkrétně na webových stránkách KFA v sekci formuláře – návrh na zahájení řízení, včetně vzorově vyplněného návrhu na zahájení řízení.⁶⁸ Lze také využít formulář pro zpětvzetí návrhu na zahájení řízení a formulář žádosti o prodloužení lhůty v řízení.⁶⁹

Webové stránky KFA obsahují taktéž průvodce podáním návrhu na zahájení řízení.⁷⁰ Ten systematicky provází spotřebitele krok za krokem procesem podání návrhu, přičemž nabízí možnost přímo vyplnit a odeslat návrh elektronicky, což zjednodušuje a urychluje proces podání návrhu na zahájení řízení. Tím také zvyšuje přístupnost mimosoudního řízení pro spotřebitele. Řízení před finančním arbitrem je volitelné, což znamená, že spotřebitel má na výběr, zda se s návrhem na zahájení řízení obrátí přímo na soud nebo na finančního arbitra.⁷¹

3.1.1. Obsah návrhu a nepřipustnost návrhu

Návrh na zahájení řízení musí obsahovat dle §10 ZFA označení účastníků, doklad o neúspěšném vyzvání instituce k nápravě a označení, čeho se navrhovatel domáhá. Dále musí navrhovatel v návrhu plně a srozumitelně vyličit rozhodné skutečnosti, označit důkazy a připojit prohlášení o tom, že nepodal v téže věci žalobu k soudu nebo k rozhodčímu soudu. V případě, že je navrhovatel zastoupen na základě plné moci, musí návrh obsahovat také tuto plnou moc a vždy je potřeba připojit datum a podpis navrhovatele.

Pokud návrh obsahuje nedostatky, oznámí finanční arbitr navrhovateli, o jaké vady se jedná a vyzve jej k odstranění těchto vad. Jako příklad lze uvést situaci, kdy navrhovatel nesprávně označí účastníky řízení. Tato výzva ze strany arbitra má za cíl zabránit tomu, aby nevznikaly

⁶⁷ §11 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů.

⁶⁸ Kancelář finančního arbitra. *Formuláře* [online]. finarbitr.cz [cit. 22. listopadu 2023]. Dostupné z: <https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/formulare.html>

⁶⁹ Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2023, s.56.

⁷⁰ Kancelář finančního arbitra. *Průvodce podáním návrhu* [online]. finarbitr.cz [cit. 22. listopadu 2023]. Dostupné z: <https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/pruvodce-podanim-navrhu.html>

⁷¹ KOTÁSEK, Josef, In: TERESZKIEWICZ, Piotr, GOLECKI, Mariusz a kol. *Protecting Financial Consumers in Europe. Comparative Perspectives and Policy Choices*. 3. vydání. Leiden, Boston: BRILL, 2023, s. 306

procesní náklady navrhovatelů a instituci, která není pasivně legitimována. Tenhle postup odpovídá zásadě procesní ekonomie a šetření práv účastníků.⁷²

Doklad o neúspěšném vyzvání instituce slouží k tomu, aby bylo instituci umožněno před zahájením řízení vyřešit spor smírně. Tímto požadavkem je garantováno, že se arbitr bude zabývat pouze případy, ve kterých instituce tuto výzvu spotřebitele zamítla a neprojevila vůli k dohodě s navrhovatelem.⁷³ Toto opatření současně podporuje smírné řešení mezi účastníky, což odpovídá požadavku efektivity řízení před finančním arbitrem.

Nezbytnou podmínkou pro zahájení řízení je kromě podání návrhu také přípustnost tohoto návrhu. ZFA v §9 písm. a) – d) stanovuje, že návrh není přípustný, pokud spor nespadá do působnosti arbitra, dále pokud ve věci samé již rozhodl soud nebo arbitr (nebo před nimi probíhá řízení v téže věci) a také pokud v téže věci probíhá rozhodčí řízení či v něm bylo již rozhodnuto. V případě, kdy finanční arbitr zjistí, že je návrh nepřipustný, řízení usnesením zastaví (k zastavení řízení kapitola 3.3)

3.2. Zásady řízení

V rámci řízení před finančním arbitrem se uplatňují zásady, které lze nalézt v §12 ZFA. S ohledem na již zmíněné subsidiární použití SŘ jsou aplikovány také základní principy činnosti správních orgánů, jež jsou upraveny v §2 - §8 SŘ. Je však důležité poznamenat, že tyto základní principy by byly aplikovány i v situaci, kdy by ZFA neupravoval subsidiární použití SŘ, a to v souladu s ustanovením §177 SŘ. Ten stanoví, že tyto zásady se použijí při výkonu veřejné správy i v případech, kdy zvláštní právní předpis stanoví, že se SŘ nepoužije, pokud sám takovou úpravu odpovídající těmto zásadám neobsahuje. Finančnímu arbitrovi je v §1 odst.1 ZFA svěřena působnost, která spočívá v autoritativním rozhodování o právech a povinnostech fyzických a právnických osob (dále jen „FO a PO“), přičemž *„výkon této působnosti (veřejné moci) je výkonem veřejné správy.“*⁷⁴

V odst.1 ustanovení §12 ZFA je arbitrovi uložena povinnost rozhodovat nestranně, spravedlivě a podle svého nejlepšího vědomí a svědomí. Měl by také rozhodovat na základě skutečností, které byly zjištěny v souladu s tímto zákonem a zvláštními právními předpisy. S tím souvisí také povinnost se při rozhodování řídit celým právním řádem České republiky, přičemž součástí právního řádu České republiky jsou podle č.10 Ústavy také vyhlášené

⁷² PETRUSKOVÁ, Lenka. Průvodce řízení před finančním arbitrem. *Soukromé právo* [online databáze]. 2018, č.1, s.7 [cit. 20. října 2023]. Dostupné z: databáze noveaspi.cz.

⁷³ Tamtéž

⁷⁴ VEDRAL, Josef. K postavení finančního arbitra jako správního orgánu. *Správní právo* [online databáze]. 2016, č.5, s.271 [cit. 9. listopadu 2023]. Dostupné z: databáze noveaspi.cz.

mezinárodní smlouvy, k jejichž ratifikaci dal Parlament souhlas a jimiž je Česká republika vázána.⁷⁵

Kromě nestranného a spravedlivého rozhodování v odst.1 je zde vysloven požadavek na rozhodování arbitra bez průtahů – tedy požadavek rychlosti řízení. Většina sporů je řešena smírnou cestou během několika týdnů, nicméně u složitějších sporů může trvat řízení i několik let – i přesto ale dochází ve většině případů ke smírnému vyřešení. Délka trvání řízení může být ovlivněna způsobem komunikace, zejména v případě využití poštovních služeb a záleží také na tom, zda instituce žádají o prodloužení lhůt při předkládání podkladů a poskytují potřebnou součinnost. Delší doba trvání řízení může rovněž souviset se sběrem podkladů pro to, aby rozhodnutí arbitra obstálo při soudním přezkumu.⁷⁶

Řízení je ovládáno zásadou vyšetřovací, zásadou materiální pravdy a volného hodnocení důkazů, které jsou upraveny v §12 odst. 3 ZFA. K naplnění zásady materiální pravdy by měl, s ohledem na související ustanovení §3 SŘ, při svém rozhodování zjistit skutkový stav věci, o němž nejsou důvodné pochybnosti.⁷⁷ K tomu si arbitr s ohledem na zásadu vyšetřovací aktivně obstarává důkazy od třetích osob či od účastníků řízení, a to např. pomocí výzev o předložení požadovaných dokladů či žádostí o předložení dokumentace vztahující se k předmětu sporu, kterým jsou instituce povinny vyhovět.⁷⁸ Zásada vyšetřovací reflektuje ochranu spotřebitele, který mnohdy s ohledem na omezené znalosti v oblasti finančního trhu může čelit potížím při správném označení důkazů sloužících v jeho prospěch. Arbitr, jako odborník, disponuje schopností kompetentněji posoudit, jaké důkazy je třeba opatřit a spotřebitel (navrhovatel) je tak ve výhodnější pozici než v klasickém soudním řízení, kde nese žalobce břemeno důkazní a povinnost tvrzení.⁷⁹ Pokud z takto obstaraných důkazů vyplyne odlišný právní závěr, než kterého se domáhal navrhovatel v návrhu, může arbitr rozhodnout odlišně a není vázán návrhem.⁸⁰

Řízení před finančním arbitrem je zpravidla písemné a ve většině případů rozhoduje na základě důkazů, které získal pomocí výzev či žádostí. Tento postup je v souladu se zásadou písemnosti, která převládá v řízení. Nicméně, dle ustanovení §12 odst.2 ZFA může arbitr nařídít

⁷⁵ SCHOLZ, Petr. *Zákon o finančním arbitrovi. Komentář*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2009, s.33

⁷⁶ Tamtéž, s. 7.

⁷⁷ VLASÁK, Michal, KADEČKA, Stanislav. Řízení před finančním arbitrem. *Právní fórum* [online databáze], 2006, č.5, s.161 [cit. 25. října 2023]. Dostupné z: [databáze noveaspi.cz](https://www.pravniprostor.cz).

⁷⁸ §12 odst.6 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů.

⁷⁹ TOMEŠOVÁ, Jana. *Finanční arbitr – rozhodování sporů mezi spotřebitelem a finanční institucí* [online]. [pravniprostor.cz](https://www.pravniprostor.cz), 19. května 2016 [cit. 4. listopadu 2023]. Dostupné z: <https://www.pravniprostor.cz/clanky/financni-pravo/financni-arbitr-rozhodovani-sporu-mez-spotrebitelem-a-financni-instituci>

⁸⁰ PETRUSKOVÁ, Lenka. Průvodce řízení před finančním arbitrem. *Soukromé právo* [online databáze], 2018, č.1, s.7 [cit. 20. října 2023]. Dostupné z: [databáze noveaspi.cz](https://www.pravniprostor.cz).

ústní jednání na návrh kteréhokoliv z účastníků či z vlastního podnětu⁸¹ nebo vyzvat účastníka řízení k podání ústního vysvětlení. V praxi se tedy v řízení uplatní především zásada písemnosti, která je modifikována zásadou ústnosti v závislosti na specifických okolnostech případu.

Další zásadami, které nejsou výslovně uvedeny ve výčtu §12 ZFA jsou zásada dispoziční, která souvisí se zahájením řízení (viz kapitola 3.1) a zásada bezplatnosti řízení. Oproti soudnímu řízení představuje totiž významnou výhodu řízení před finančním arbitrem jeho bezplatnost. V klasickém soudním řízení může být sice bezplatnosti dosaženo skrze osvobození od soudního poplatku, to ale nezajišťuje, že bude spotřebiteli takové osvobození přiznáno. Zásada bezplatnosti řízení před finančním arbitrem zahrnuje kromě bezplatného podání návrhu i to, že náklady řízení (s výjimkou nákladů tlumočení, které nese instituce) si hradí každý z účastníků sám⁸², což je výslovně upraveno v §18 ZFA.

Zásada neveřejnosti řízení před finančním arbitrem, i když není výslovně upravena v zákoně o finančním arbitrovi, je aplikována v souladu s výše zmíněným subsidiárním použitím správního řádu v řízení před finančním arbitrem. Tato zásada je upravena v §49 odst.3 SŘ, který stanoví, že v případě, kdy hlavní účastník požádá, aby bylo ústní jednání veřejné, má správní orgán (zde finanční arbitr) povinnost vyhovět tomuto návrhu, pokud tím nebude způsobena újma ostatním.⁸³

3.3.Zastavení řízení

Jedním ze způsobů, kterým může finanční arbitr rozhodnout o návrhu je zastavení řízení. O zastavení řízení rozhoduje usnesením v souladu s ustanovením §14 ZFA v situacích, kdy je návrh na zahájení řízení nepřijatelný, jedná se o návrh bezdůvodný či šikanózní nebo vzal navrhovatel svůj návrh zpět. Zastavení řízení z důvodu, že navrhovatel neodstranil přes výzvu arbitra nedostatky návrhu či nesplnil povinnost poskytnout potřebnou součinnost arbitrovi, je možné jen za předpokladu, že byl navrhovatel včas a adekvátně o tomto následku arbitrem poučen.

V případě, kdy by řešení sporu pro svou právní nebo skutkovou složitost vážně ohrozilo účel řízení před arbitrem, je v pravomoci arbitra zastavit řízení do 60 dnů ode dne jeho zahájení. Tato pravomoc může být uplatněna i v případě, že arbitr vyzve navrhovatele k odstranění

⁸¹ SCHOLZ, Petr. *Zákon o finančním arbitrovi. Komentář*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2009, s.34 (§12 odst.2).

⁸² AMBROŽOVÁ, Markéta. In: SELUCKÁ, Markéta, VEVERKOVÁ, Svatava a kol. *Obchodní podmínky ve vztazích B2C*. 1. vydání. Praha: Leges, 2018, s. 165-166.

⁸³ VLASÁK, Michal, KADEČKA, Stanislav. *Řízení před finančním arbitrem. Právní fórum* [online databáze], 2006, č.5, s.161 [cit. 25. října 2023]. Dostupné z: databáze noveaspi.cz.

nedostatků návrhu během této lhůty, přičemž navrhovatel musí být řádně a včas informován o tomto možném opatření ze strany arbitra.⁸⁴

Kromě důvodů zastavení řízení, které jsou výslovně upraveny v §14 ZFA je s ohledem na subsidiární použití správního řádu vhodné zmínit také důvody zastavení řízení uvedené v §66 odst.1 SŘ. Finanční arbitr tak například řízení usnesením zastaví, pokud navrhovatel zemřel nebo se stal návrh zjevně bezpředmětným, což zahrnuje případy, kdy „*finanční instituce zcela uspokojila požadavky navrhovatele a tuto skutečnost finančnímu arbitrovi doložila, ale navrhovatel už svůj návrh nevzal zpět, neboť získáním finanční kompenzace pro něj věc skončila*“.⁸⁵

3.4.Nález

Jak bylo vymezeno na začátku kapitoly 3., primárním cílem řízení před finančním arbitrem je dosáhnout smírného vyřešení sporu. V případě, že nedojde ke smírnému vyřešení sporu nebo k zastavení řízení, rozhodne arbitr ve věci samé nálezem. V souladu s §15 odst.1 ZFA rozhodne finanční arbitr ve věci samé nálezem, a to bez zbytečného odkladu, nejdéle však do 90 dnů od shromáždění podkladů důležitých pro rozhodnutí. Ve složitých případech je možné lhůtu prodloužit, nejvýše o dalších 90 dnů. Arbitr musí v takovém případě bezodkladně vyrozumět účastníky řízení o prodloužení. Poté, co arbitr shromáždil podklady potřebné pro rozhodnutí, je povinen v souladu s čl. 8 písm. d) Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů vyrozumět strany sporu o shromáždění takových podkladů a před vydáním nálezu je povinen dle §36 odst.3 SŘ umožnit účastníkům řízení vyjádřit se k těmto podkladům rozhodnutí.

K tomu, kdy nastává počátek lhůty pro vydání rozhodnutí se vyjádřil Nejvyšší správní soud ve svém rozsudku ze dne 31. května 2018. NSS zde zdůraznil, že řízení před finančním arbitrem lze rozčlenit do dvou fází. První fází je obstarávání podkladů nutných pro rozhodnutí a druhou fází je povinnost vydat nález, tedy věc autoritativně skončit, a to ve lhůtě 90 dnů od shromáždění podkladů. Předmětem sporu byl právě počátek této druhé fáze, která je omezená zákonnou lhůtou 90 dnů. Dle NSS počíná běžet lhůta od okamžiku, kdy se finančnímu arbitrovi podaří objektivně shromáždít podklady nutné pro rozhodnutí, tedy od okamžiku, kdy se v potřebném rozsahu dostanou do dispozice arbitra, a nikoliv od okamžiku, kdy vyrozuměl účastníky řízení o shromáždění těchto podkladů. Povinnost vyrozumět účastníky o shromáždění podkladů nutných pro rozhodnutí nelze dle NSS spojovat s počátkem druhé fáze, jelikož by

⁸⁴ §14 odst. 2 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů.

⁸⁵ Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2023, s. 39.

došlo k prodloužení řízení, což je v rozporu se zásadou rychlosti řízení a pouze zaručuje, že se o druhé fázi účastníci dozví. Hodnocení a právní posouzení shromážděných podkladů potom spadá do fáze druhé, která je limitována již zmíněnou zákonnou lhůtou.⁸⁶

V odst.3 ustanovení §15 ZFA jsou stanoveny formální náležitosti nálezu arbitra, kterými jsou výrok, odůvodnění a poučení o možnosti podat námitky. V nálezu musí být přesně specifikován spor, o kterém je rozhodováno, což zahrnuje identifikaci účastníků a popis vlastní věci. Odůvodnění by mělo obsahovat skutečnosti sloužící jako podklad pro rozhodnutí arbitra, úvahy arbitra při rozhodování a hodnocení důkazů. Ve výroku je uvedeno, jak arbitr rozhodl ve věci a v případě, že je ukládána povinnost, musí být uloženo plnění, které je vykonatelné a stanovena lhůta k plnění této povinnosti.⁸⁷ Písemný nález se doručuje účastníkům řízení bez zbytečného odkladu do vlastních rukou.

Pokud arbitr vydá nález, kterým alespoň částečně vyhovuje návrhu navrhovatele, uloží arbitr v tomto nálezu povinnost instituci zaplatit sankci. Sankce je stanovena ve výši 10 % z částky, kterou je instituce povinna navrhovateli zaplatit, přičemž minimální výše sankce činí 15 000 Kč. Tato minimální částka je uložena i v případě, že předmětem sporu není peněžitá částka. Sankce je příjmem státního rozpočtu.⁸⁸

3.4.1. Námitky

Pokud se účastníci řízení nevzdali práva na podání námitek, mohou se proti usnesení nebo nálezu finančního arbitra bránit podáním odůvodněných námitek do 15 dnů ode dne doručení písemného vyhotovení rozhodnutí. Včas podané námitky mají odkladný účinek, což znamená, že se odkládá právní moc a vykonatelnost nálezu. S ohledem na to, že řízení o námitkách je upraveno v ZFA pouze částečně, postupuje finanční arbitr taktéž podle ustanovení správního řádu upravující odvolání. V souladu s ustanovením §82 odst.2 SŘ musí námitky splňovat nejen základní formální náležitosti podání, ale také identifikaci rozhodnutí, proti kterému směřují, v jakém rozsahu je rozhodnutí napadáno a v čem je spatřován rozpor s právními předpisy nebo nesprávnost rozhodnutí či řízení, které mu předcházelo.⁸⁹

O námitkách rozhoduje finanční arbitr sám, a to tak, že rozhodnutí potvrdí anebo změní. Tento způsob přezkumu svého vlastního rozhodnutí by mohl u účastníka, jehož námitky byly tímto způsobem zamítnuty vzbuzovat názor, že byl finanční arbitr ovlivněn názorem, který si vytvořil například již při rozhodování o nálezu ve věci samé a tím pádem nerozhodoval

⁸⁶ Rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 31. 5. 2018, sp. zn. 9 As 36/2018–37

⁸⁷ LISSE, Luděk. Finanční arbitr de lege ferenda. *Právní rozhledy* [online databáze], 2008, roč. 16, č.7, s. 254-258 [cit. 30. června 2023]. Dostupné z: databáze beck-online.cz

⁸⁸ §17a zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů.

⁸⁹ Rozhodnutí finančního arbitra o námitkách ze dne 25. října 2019, Č. j. FA/SR/ZP/2632/2018–25, s.2.

objektivně a nestranně.⁹⁰ Tento způsob přezkumu by bylo vhodné nahradit například postupem podobným rozkladu dle §152 SŘ, který umožňuje podání rozkladu proti rozhodnutí orgánů v prvním stupni, které nedisponují nadřazeným orgánem, což je i případ finančního arbitra.⁹¹ Těmito námitkami by se pak mohla zabývat komise sestávající z členů KFA či jiných odborníků, která by předložila návrh na rozhodnutí o námitkách arbitrovi a ten by měl konečné slovo při rozhodování.⁹² I přes to, že je arbitr povinen při svém rozhodování o námitkách povinen postupovat nestranně a nezaujatě, mohlo by takové řešení zajistit větší objektivitu při přezkumu jeho rozhodnutí a vyšší míru důvěry v rozhodnutí finančního arbitra.

Rozhodnutí o námitkách je konečné a dle §16 odst.3 ZFA se jeho písemné vyhotovení doručuje účastníkům řízení do vlastních rukou.

3.4.2. Právní moc a vykonatelnost nálezu

Právní moc a vykonatelnost nálezu jsou upraveny v §17 ZFA. Doručený nález nabývá právní moci v okamžiku, kdy jej není možné dále napadnout námitkami. Tento moment nastává po uplynutí zákonné lhůty pro podání námitek nebo v případě, že se účastníci vzdali práva na podání námitek. Právní moci nabývá nález také v situaci, kdy finanční arbitr v rozhodnutí o námitkách nález potvrdí.⁹³

Soudně vykonatelný je nález, jakmile uplyne lhůta k plnění, a to podle OSŘ. Pokud by tedy instituce nesplnila povinnost, kterou ji uložil finanční arbitr ve svém nálezu, bude se postupovat podle §251 OSŘ. Dle odst.1 tohoto ustanovení „*nesplní-li povinný dobrovolně, co mu ukládá vykonatelné rozhodnutí, může oprávněný podat návrh na soudní výkon rozhodnutí...*“

V situacích, kdy v nálezu arbitra není stanovena lhůta k plnění, je nález vykonatelný nabytím právní moci. Právní moc a vykonatelnost nálezu jsou důležitými vlastnostmi nálezu z toho důvodu, že pravomocný a vykonatelný nález arbitra může být titulem pro výkon rozhodnutí nejen podle OSŘ, ale také podle EŘ.⁹⁴

3.5. Soudní přezkum rozhodnutí finančního arbitra

Rozhodnutí finančního arbitra má povahu rozhodnutí správního orgánu, tudíž se na něj vztahuje článek 36 odst.2 LZPS, který umožňuje subjektu, jenž tvrdí, že byl na svých právech

⁹⁰ SCHOLZ, Petr. *Zákon o finančním arbitrovi. Komentář*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2009, s.44 (§16 odst.2).

⁹¹ VLACHOVÁ, Barbora. *Rozhodování správních orgánů ve spotřebitelských sporech*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2021, s.80.

⁹² Tamtéž

⁹³ VLACHOVÁ, Barbora. *Rozhodování správních orgánů ve spotřebitelských sporech*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2021, s.79.

⁹⁴ Tamtéž, s.79-80.

zkrácen rozhodnutím orgánu veřejné správy, obrátit se na soud s žádostí o přezkoumání tohoto rozhodnutí. Soudní přezkum rozhodnutí finančního arbitra může probíhat podle OSŘ nebo podle zákona č.150/2002 Sb., soudní řád správní, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „SŘS“), v závislosti na povaze konkrétního rozhodnutí.

Pokud jde o rozhodování sporů vyplývajících z §1 odst.1 ZFA, jedná se o pravomoc „správního orgánu rozhodovat v individuálních případech o subjektivních soukromých právech účastníků řízení před ním“⁹⁵. V důsledku toho dochází k přezkumu takových rozhodnutí podle části páté OSŘ, kdy konkrétně ustanovení §244 odst.1 OSŘ stanoví, že v případě, kdy správní orgán pravomocně rozhodl podle zvláštního zákona o sporu nebo jiné právní věci soukromého práva, může být daná věc projednána na návrh v občanském soudním řízení. Používání pojmu „přezkum“ je v řízení podle části páté OSŘ poněkud zavádějící, jelikož se nejedná o standardní soudní přezkum, ale o nové řízení, ve kterém může být odlišná argumentace stran i nové důkazní řízení a soud zde není vázán dosavadním průběhem řízení před finančním arbitrem.⁹⁶ Pokud tedy některá ze stran řízení nesouhlasila s rozhodnutím finančního arbitra, podala námítky vůči takovému rozhodnutí a nesouhlasí ani s rozhodnutím arbitra o těchto námítkách, má nárok obrátit se na soud s návrhem na projednání věci v občanském soudním řízení. Podle OSŘ dochází také k přezkumu sankce, kterou finanční arbitr ukládá instituci v souladu s §17a ZFA. Tuto sankci totiž arbitr ukládá v nález, kterým, ač jen částečně, vyhovuje návrhu spotřebitele a je tedy spjata se samotným rozhodnutím ve věci.⁹⁷

Žalobu podle OSŘ je nutno podat ve lhůtě dvou měsíců od doručení rozhodnutí finančního arbitra a podmínkou přípustnosti je vyčerpání řádných opravných prostředků v řízení před správním orgánem – tedy podání námitek vůči nález, finančního arbitra. Věcně příslušným soudem k projednání bude okresní soud⁹⁸, místně příslušným potom obecný soud navrhovatele nebo instituce.⁹⁹

S účinností od 1.7. 2023 došlo k novele v části páté OSŘ zákonem č. 105/2023 Sb., kterým se mění zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů. Tato novela výrazným způsobem posílila postavení finančního arbitra a spotřebitele v soudních sporech

⁹⁵ Rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 19. dubna 2007, sp. zn. 2 Afs 176/2006 (č. 258/2007 Sb. NSS), VI., bod 26.

⁹⁶ Ministerstvo financí České republiky. *Revize zákona o finančním arbitrovi – konzultační materiál* [online]. Praha: Ministerstvo financí České republiky – Konzultace k zákonu o finančním arbitrovi, 2020, s.22. Dostupné z: https://www.mfcr.cz/assets/cs/media/Konzultace_2020-12-10_ZoFA-konzultacni-material.pdf

⁹⁷ HOUT, Martin, MERENDA, David. *Rozhodnutí finančního arbitra a jejich soudní přezkum* [online]. *pravniprostor.cz*, 29. dubna 2016 [cit. 3. listopadu 2023]. Dostupné z: <https://www.pravniprostor.cz/clanky/financni-pravo/rozhodnuti-financniho-arbitra-a-jejich-soudni-prezkum>

⁹⁸ § 249 odst.1 zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů.

⁹⁹ § 250 odst.1 písm. a), b) zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů.

v případech, kdy instituce napadla nález finančního arbitra u soudu. Před účinností novely byly soudy povinny podle §250c OSŘ umožnit správnímu orgánu (zde finančnímu arbitrovi) pouze to, aby se k žalobě písemně vyjádřil. To znamenalo, že finanční arbitr se neúčastnil řízení a spotřebitel, často laik v této oblasti, vystupoval v soudním řízení sám, pokud si nemohl dovolit zastoupení advokátem. Tohle znamenalo jisté znevýhodnění spotřebitele, který v mnoha případech využil služby finančního arbitra právě z důvodu bezplatnosti řízení před finančním arbitrem a zastoupení advokátem před soudem pro něj bylo příliš nákladné. Ve výsledku to tedy mohlo být pro spotřebitele ještě nákladnější, než kdyby služeb arbitra nevyužil, protože obecně náklady řízení hradí účastník, který ve věci úspěch neměl.¹⁰⁰

Po novele ustanovení §250c OSŘ je finanční arbitr oprávněn předkládat v řízení písemná vyjádření, nahlížet do spisu, žádat, aby mu bylo uděleno slovo při jednání a má právo být vyzooměn o nařizeném jednání. Tato práva může však uplatňovat pouze tehdy, pokud včas soudu po výzvě oznámí, že je hodlá využít. Dále se mu doručuje vždy rozhodnutí ve věci samé, popř. rozhodnutí, kterým se řízení před soudem končí.

Dle mého názoru výše zmíněná novela představuje významný krok směrem k ochraně práv spotřebitele i v soudním řízení a k zajištění spravedlnosti. Jak již bylo řečeno, finanční arbitr má představovat efektivní, odbornou a bezplatnou možnost, jak se mohou spotřebitelé domáhat své ochrany v oblasti finančního trhu. Je tedy žádoucí, aby mohli spotřebitelé využívat odborných znalostí a pomoci arbitra nejen v řízení před ním, ale také v řízení podle části páté OSŘ. Finanční arbitr totiž může do řízení přinést odborné znalosti a argumenty, které pomůžou spotřebitelům dosáhnout spravedlivého výsledku a dochází tak k dorovnání nerovností mezi spotřebitelem a institucí, která má dostupné finanční prostředky k efektivnímu hájení svých zájmů.

Podle ustanovení §250j OSŘ, pokud soud dospěje k závěru, že má být o sporu rozhodnuto odlišně od rozhodnutí správního orgánu, rozhodne ve věci samé rozsudkem. Po účinnosti novely je navíc soud podle tohoto ustanovení povinen vypořádat se s rozhodnutím správního orgánu (zde s rozhodnutím finančního arbitra) v odůvodnění rozsudku.

Kromě rozhodování sporů vyplývajících z §1 odst. 1 ZFA je v pravomoci arbitra také ukládání pořádkových pokut v souladu s ustanovením § 23 tohoto zákona. Dle daného ustanovení může arbitr rozhodnutím uložit pořádkovou pokutu instituci, případně fyzické či právnické osobě, pokud v řízení ztěžují jeho postup. Ukládání pořádkových pokut je veřejnoprávním oprávněním finančního arbitra, představuje mocenský zásah do veřejných

¹⁰⁰ §142 odst.1 zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů.

subjektivních práv a nejedná se tedy o rozhodnutí v soukromé věci. To znamená, že je přezkoumatelné ve správním soudnictví, konkrétně podle § 65 odst.1 a násl. SŘS.¹⁰¹

Také žalobu podle SŘS je nutno podat ve lhůtě dvou měsíců od doručení rozhodnutí finančního arbitra a podmínkou přípustnosti je vyčerpání řádných opravných prostředků v řízení před správním orgánem – tedy podání námitek vůči rozhodnutí arbitra o uložení pořádkové pokuty. Příslušným bude krajský soud, v jehož obvodu je sídlo správního orgánu, který ve věci vydal rozhodnutí. Konkrétně se bude jednat o Městský soud v Praze.

Obecně je přezkum rozhodnutí dle SŘS založen na posuzování zákonnosti rozhodnutí. V případě nezákonného rozhodnutí může soud rozhodnutí zrušit podle §78 odst.1 SŘS a vrátit věc k dalšímu řízení žalovanému – kterým je v tomto kontextu finanční arbitr a ten je poté vázán právním názorem, který soud ve zrušujícím rozsudku vyslovil.¹⁰² Není zde tedy obecně povoleno přezkoumávat věcnou správnost rozhodnutí. Rozhodnutí o uložení pokuty podle §23 ZFA ale představuje výjimku, u které je v pravomoci soudu rozhodnutí změnit, neboť se jedná o rozhodnutí o sankci za správní delikt a soud má možnost podle §78 odst.2 SŘS rozhodnout u zrušení či snížení pokuty, pokud byla uložena pokuta, která se jeví být zjevně nepřiměřená.¹⁰³

3.6. Mezinárodní spolupráce

Ustanovení § 20 odst. 1 ZFA upravuje povinnost finančního arbitra spolupracovat s obdobnými orgány mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v jiných státech. Za účelem zlepšení mezistátních vztahů s obdobnými orgány uskutečňuje zástupce arbitra zahraniční pracovní cesty. Při těchto pracovních cestách upevňuje spolupráci se zahraničními partnery, přednáší o situaci v České republice a získává znalosti ze zahraničí v oblastech, které nejsou v české legislativě podrobně upraveny. Tato forma zahraničního působení může mít podobu přednášek na konferencích či účasti na výročním zasedáním sítě FIN-NET.¹⁰⁴

3.6.1. FIN-NET

FIN-NET (Cross-border Out-of-court Complaints Network for Financial Services) je organizace sdružující vnitrostátní subjekty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v oblasti finančních služeb na území členských zemí evropského hospodářského prostoru (dále jen „EHP“) a přidružených členů sítě FIN-NET, kteří nejsou součástí EHP, ale rozhodly se na

¹⁰¹ HOUT, Martin, MERENDA, David. *Rozhodnutí finančního arbitra a jejich soudní přezkum* [online]. *pravni prostor.cz*, 29. dubna 2016 [cit. 3. listopadu 2023]. Dostupné z: <https://www.pravni-prostor.cz/clanky/financni-pravo/rozhodnuti-financniho-arbitra-a-jejich-soudni-prezkum>

¹⁰² §78 odst.5 zákona č. 150/2002 Sb., soudní řád správní, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁰³ VLACHOVÁ, Barbora. *Rozhodování správních orgánů ve spotřebitelských sporech*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2021, s.81.

¹⁰⁴ Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2022, s. 52.

činnosti sítě FIN-NET podílet.¹⁰⁵ Subjekty, které jsou součástí této sítě jsou především ombudsmani, arbitři či mediátoři, ale také komise, výbory či úřady.¹⁰⁶

Tato organizace byla založena v roce 2001 Evropskou komisí za účelem poskytnutí snadného a informovaného přístupu spotřebitelů k řešení přeshraničních sporů mimosoudní cestou v oblasti finančních služeb. V případě, kdy má spotřebitel bydliště v jiném členském státě, než ze kterého je poskytována finanční služba, umožňuje spotřebiteli obrátit se na příslušný mimosoudní orgán v zemi jeho bydliště, kde mu jsou poskytnuty potřebné informace ohledně subjektu, který se zabývá mimosoudním řešením sporů v daném státě.¹⁰⁷

Členem této sítě se může stát orgán, který působí v zemi EHP, pokud se zabývá mimosoudním řešením sporů v oblasti finančních služeb a splňuje zásady, které jsou stanoveny ve směrnici Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU o alternativním řešení spotřebitelských sporů. Směrnice obsahuje zejména požadavky na usnadnění přístupu spotřebitelů k postupům alternativního řešení sporů, nestrannosti, nezávislosti, odbornosti fyzických osob provádějící alternativní řešení sporů, transparentnosti, efektivity, spravedlnosti, volnosti a zákonnosti.

Finanční arbitr se stal členem FIN-NET v roce 2006 a pravidelně se on či jeho zástupce účastní zasedání, která se konají 2x ročně, zpravidla v Bruselu. Tato zasedání slouží k diskusi o praktických zkušenostech s řešením sporů v oblasti finančních služeb, analýze trendů ve vývoji mimosoudního řešení sporů a zlepšení ochrany spotřebitelů. V roce 2021 se výjimečně uskutečnila 3 plenární zasedání, přičemž z důvodu pandemie covidu-19 byla nahrazena prezenční účast členů na těchto zasedáních prostřednictvím videokonference.¹⁰⁸ V roce 2023 se uskutečnila 2 plenární zasedání, přičemž květnové se konalo prostřednictvím videokonference a listopadové prezenčně v Bruselu.¹⁰⁹

3.6.2. INFO Network

International Network of Financial Services Ombudsman Schemes (INFO Network) je celosvětová organizace finančních ombudsmanů, která vznikla v roce 2007. K tomu, aby se mohl orgán stát členem musí splňovat klíčové principy, zahrnující nestrannost, přístupnost, spravedlnost, transparentnost, efektivitu a jasné vymezení kompetencí orgánu.¹¹⁰ Tato síť

¹⁰⁵ Těmi jsou Švýcarsko, Velká Británie a Normanské ostrovy.

¹⁰⁶ VLACHOVÁ, Barbora. *Rozhodování správních orgánů ve spotřebitelských sporech*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2021, s.14.

¹⁰⁷ SCHOLZ, Petr. *Zákon o finančním arbitrovi. Komentář*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2009, s.53.

¹⁰⁸ Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2021, s. 33.

¹⁰⁹ Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2023, s. 60.

¹¹⁰ International Network of Financial Services Ombudsman Schemes. *Constitution – INFO Network* [online]. INFO Network, 2021, s.2-3. Dostupné z: https://www.networkfso.org/resources/INFO-Network-Constitution_July2021.pdf

„dlouhodobě usiluje o nastavení univerzálně platných minimálních standardů (nezávislost, transparentnost, férovost, efektivnost) při mimosoudním řešení sporů na finančním trhu napříč různými typy institucí finančního ombudsmana po celém světě bez ohledu na povahu a způsob zřízení takové instituce (státní vs. soukromé, zřízené zákonem vs. zřízené jiným způsobem), financování, pravidla pro účast (účast poskytovatelů finančních služeb dobrovolná vs. povinná) a její pravomoci (možnost vydávat závazná rozhodnutí vs. mediace / konciliace, apod.).“¹¹¹

Finanční arbitr je členem této sítě od roku 2008 a pravidelně se on nebo jeho zástupce účastní konferencí, které pořádá některý člen sítě po celém světě. Cílem této organizace je mimo jiné i rozvíjení odbornosti svých členů prostřednictvím výměny zkušeností a znalostí. Tohoto účelu dosahuje nejenom pořádáním konferencí, ale též skrze různé formy odborného vzdělávání, včetně seminářů, školení, stáží, konzultací a dalších aktivit.¹¹²

Kontrola a vedení organizace je svěřena výboru (Committee), který je podporován sekretariátem. Členové výboru jsou každoročně voleni členy sítě INFO Network, s cílem zabezpečit reprezentaci z celého světa. Výbor sestává až ze sedmi členů a disponuje pravomocí jmenovat členy sítě INFO Network, kteří budou mít za úkol uskutečnit výroční konferenci.¹¹³

3.7. Povinnost mlčenlivosti a informační povinnost arbitra

Informační povinnost arbitra, která je upravena v §21 ZFA má zajistit transparentnost řízení a pomoci navrhovatelům při uplatňování jejich nároku. Arbitr je povinen podle odst.5 tohoto ustanovení na žádost navrhovatelů poskytnout pomoc např. při sepisování nebo doplňování návrhu, přičemž o této možnosti musí vhodně informovat veřejnost.

Dalším důležitým aspektem informační povinnosti arbitra je s odkazem na odst.1 tohoto zákona povinnost arbitra vypracovat a zveřejnit výroční zprávu o své činnosti. Tato zpráva musí být uveřejněna způsobem umožňující dálkový přístup nejpozději do 30. června následujícího kalendářního roku a jsou v ní především obsaženy informace o počtu vedených řízení a způsob vyřízení sporů.¹¹⁴ V souvislosti s informační povinností arbitra je mu v odst.7 navíc uložena povinnost provozování aktualizovaných webových stránek, které obsahují informace pro veřejnost. Tyto informace zahrnují např. kontaktní údaje arbitra, informace o samotném arbitrovi, druhy sporů spadající do jeho příslušnosti a dále také procesní pravidla, která jsou

¹¹¹ Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2023, s. 61.

¹¹² VLACHOVÁ, Barbora. *Rozhodování správních orgánů ve spotřebitelských sporech*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2021, s.17.

¹¹³ International Network of Financial Services Ombudsman Schemes. *Constitution – INFO Network* [online]. INFO Network, 2021, s. 5, bod 10.1. Dostupné z: https://www.networkfso.org/resources/INFO-Network-Constitution_July2021.pdf

¹¹⁴ Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2022, s. 48.

v řízení aplikována. Webové stránky, konkrétně stránky KFA, zahrnují i publikaci výročních zpráv o činnosti arbitra v uplynulých obdobích.¹¹⁵ Arbitr je také dle odst.4 povinen informovat orgány vykonávající dohled nad institucemi o zjištěných nedostatcích v činnosti institucí.

Arbitr je dále povinen dodržovat povinnost mlčenlivosti o skutečnostech, o kterých se dozvěděl v souvislosti s výkonem jeho činnosti podle zákona. Této povinnosti mlčenlivosti jej podle §22 ZFA může zprostit pouze vláda. Dále, podle zákona č.21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů, je na písemné vyžádání možné, aby banky podaly finančnímu arbitrovi zprávu o záležitostech, které se týkají bankovního tajemství.¹¹⁶

3.8.Pořádková pokuta

Ukládání pořádkových pokut finančním arbitrem je procesním opatřením, jehož účelem je zajištění řádného a efektivního průběhu řízení. Tato pravomoc je zakotvena v §23 ZFA a může ji uplatnit jak vůči instituci, tak vůči FO nebo PO, a to v situacích, kdy v řízení ztěžují jeho postup. Pořádková pokuta může být ukládána i opakovaně, pokud porušení povinností či jiné nežádoucí chování účastníka specifikované v zákoně nadále trvá nebo se opakuje. Maximální výše pořádkové pokuty je stanovena zákonem v závislosti na tom, zda je ukládána instituci či FO nebo PO.

Instituci je arbitr oprávněn uložit pokutu až do výše 100 000 Kč, pokud se na výzvu v dané lhůtě nevyjádří k návrhu na zahájení řízení, který podal spotřebitel nebo nesplní další povinnosti stanovené v §12 odst.6, odst.7 a odst. 9 ZFA. Tyto povinnosti zahrnují například povinnost účastnit se jednání, vyhovět žádosti arbitra či jím pověřené osoby o poskytnutí vysvětlení nebo povinnost předložit požadované doklady na výzvu.

FO nebo PO je arbitr oprávněn uložit pokutu až do výše 50 000 Kč. Podmínky pro uložení pokuty FO nebo PO jsou podobné těm, které platí pro finanční instituce, s výjimkou povinnosti vyjádřit se k podanému návrhu na zahájení řízení podle §11 ZFA, která je dle zákona stanovena pouze institucím.

K tomu, aby mohla být instituci či FO nebo PO uložena pokuta je dále potřeba, aby nesplněním povinností vyjmenovaných v ustanovení §23 odst.1 a odst.2 ztěžovali postup v řízení. Proti rozhodnutí o uložení pořádkové pokuty je možno podat námitky do 15 dnů ode dne doručení takového rozhodnutí. V roce 2023 uložil finanční arbitr pořádkové pokuty v celkové částce 270 tis. Kč.¹¹⁷

¹¹⁵ Kancelář finančního arbitra. *Výroční zprávy* [online]. finarbitr.cz [cit. 6. prosince 2023]. Dostupné z: <https://finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/vyrocní-zpravy.html>

¹¹⁶ §38 odst. 3 písm. d) zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů.

¹¹⁷ Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2023, s. 43.

3.9. Velká Británie – Financial Ombudsman Service a obdobné instituty v jiných zemích

Jak bylo vymezeno výše, členy sítě FIN-NET jsou kromě zemí EHP také přidružené země a jednou z nich je právě Velká Británie. Stejně jako finanční arbitr v České republice hraje Financial Ombudsman Service (FOS) ve Spojeném království klíčovou roli při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů mezi spotřebiteli a finančními institucemi. Ke zřízení tohoto institutu došlo v roce 2001 zákonem o finančních službách a trhu z roku 2000 (Financial Services and Markets Act 2000)¹¹⁸. FOS, stejně jako finanční arbitr v ČR poskytuje své služby bezplatně.

FOS se při své činnosti řídí pravidly, které publikuje Financial Conduct Authority (FCA), což je regulační orgán, který dohlíží na finanční trh a firmy ve Velké Británii, aby zajistil, že budou fungovat v nejlepším zájmu spotřebitelů.¹¹⁹ Kromě vytváření pravidel, kterými se FOS musí při vyřizování stížností řídit, jmenuje FCA správní radu a předsedu FOS.¹²⁰ Členové správní rady se nezapojují do řešení jednotlivých stížností, ale podobně jako KFA ČR zajišťují strategickou a organizační podporu pro činnost FOS. Správní rada také schvaluje výroční zprávu a jmenuje ombudsmany, kteří se zabývají jednotlivými stížnostmi. Ve výročních zprávách FOS lze podobně jako ve výročních zprávách o činnosti arbitra v ČR nalézt výčet oblastí, ve kterých v daném roce ombudsmani rozhodovali a počet návrhů na zahájení řízení před nimi. I přesto, že se musí FOS řídit pravidly regulačního orgánu FCA, jedná se o nezávislý a nestranný orgán.

Základním rozdílem mezi FOS a finančním arbitrem v ČR je, že finanční arbitr je fyzická osoba, která je jmenována vládou na návrh ministra financí, zatímco FOS je jako „systém ombudsmana“ spravována právnickou osobou. Jedná se o společnost s ručením omezeným bez základního kapitálu, která se nazývá Financial Ombudsman Service Limited.¹²¹ Co se způsobu financování týká, je systém ombudsmana financován z příspěvků, které FCA vybírá od podniků pokrytých službou ombudsmana a regulovaných FCA, přičemž výše příspěvku se odvíjí od objemu případů, které se na daný rok očekávají. Tento každoroční příspěvek jsou podniky povinny platit bez ohledu na to, zda byla podána stížnosti proti nim či

¹¹⁸ Financial Ombudsman Service. *Who we are – Our strategy* [online]. financial-ombudsman.org.uk, 3. června 2020 [cit. 25. července 2024]. Dostupné z: <https://www.financial-ombudsman.org.uk/who-we-are/strategy>

¹¹⁹ Financial Conduct Authority. *About the FCA* [online]. fca.org.uk, 19. dubna 2016 [cit. 25. července 2024]. Dostupné z: <https://www.fca.org.uk/about/what-we-do/the-fca>

¹²⁰ Financial Ombudsman Service. *Who we are – Governance and funding* [online]. financial-ombudsman.org.uk, 16. července 2024 [cit. 25. července 2024]. Dostupné z: <https://www.financial-ombudsman.org.uk/who-we-are/governance-funding>

¹²¹ Tamtéž

nikoli. Vedle toho jsou podniky povinny platit poplatek v případě, že jeden z ombudsmanů řeší stížnost týkající se tohoto podniku, avšak mají nárok na určitý počet případů bez poplatku za rok.¹²²

FOS projednává stížnosti, které spadají buďto do povinné jurisdikce nebo do dobrovolné jurisdikce. Dle čl. 2.3.1 a 2.3.1.A příručky FCA může ombudsman posoudit stížnost v rámci povinné jurisdikce, pokud se týká jednání nebo opomenutí firmy například při provádění regulovaných činností, platebních služeb, půjčování peněz, při poskytování doplňkových bankovních služeb, plateb platební kartou či poskytování investičních služeb.¹²³ Dobrovolná jurisdikce se poté vztahuje na jednání či opomenutí subjektů, kteří se rozhodli dobrovolně podléhat systému ombudsmana, pokud nemůže být stížnost projednána v rámci povinné jurisdikce, za splnění dalších podmínek v zákoně.¹²⁴ Subjekty podléhající dobrovolné jurisdikci jsou povinny také platit každoroční příspěvek.

V ČR mohou podat návrh na zahájení řízení k arbitrovi pouze spotřebitelé. Tím se FOS odlišuje od arbitra ČR, jelikož stížnost k ombudsmanovi mohou kromě spotřebitelů podat také malé podniky a před podáním stížnosti musí uplatnit svůj nárok u dané instituce. Teprve po vyjádření instituce či nevyhovění návrhu mohou podat stížnost k FOS, přičemž je zde časová limitace, do kdy může být stížnost podána. Dle čl. 2.8.2R příručky FCA nemůže ombudsman posoudit stížnost, pokud ji stěžovatel podá po uplynutí šesti měsíců od konečného vyjádření instituce. Dále je zde stanovena objektivní šestiletá lhůta od události a subjektivní lhůta tří let, od okamžiku, kdy stěžovatel zjistil nebo měl zjistit, že má důvod ke stížnosti. Výjimky z těchto lhůt poté tvoří například situace, kdy nebyl stěžovatel schopen dodržet lhůtu kvůli výjimečným událostem. Zákon o finančním arbitrovi naproti tomu žádné lhůty k podání návrhu neobsahuje.

Systém ombudsmana ve Velké Británii má širší okruh působnosti než finanční arbitr v České republice. Může se totiž zabývat nejenom životním pojištěním, ale například také cestovním pojištěním, pojištěním domácnosti, pojištěním motorových vozidel či zdravotním pojištěním. Dále do působnosti FOS spadají bankovní účty, platby kartou a další bankovní služby, podvody v souvislosti se zneužitím platebních karet, hypotéky, půjčky, investice, důchody a další stížnosti, které souvisejí s dopadem Covidu-19 či domácím násilím. Se stížnostmi ohledně domácího násilí se obrací stěžovatelé, pokud domácí násilí ovlivnilo jejich

¹²² Tamtéž

¹²³ Financial Conduct Authority. *FCA Handbook - DISP 2.3 To which activities does the Compulsory Jurisdiction apply?* [online]. fca.org.uk, 19. května 2022 [cit. 25. července 2024]. Dostupné z: <https://www.handbook.fca.org.uk/handbook/DISP/2/3.html>

¹²⁴ Financial Services and Markets Act 2000. *Section 227* [online]. legislation.gov.uk [cit. 25. července 2024]. Dostupné z: <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2000/8/section/227>

finanční situaci nepříznivě a mají pocit, že daná finanční instituce mohla udělat více, aby pomohla nebo udělala chybu a způsobila jim škodu. To zahrnuje například situace, kdy byla osoba přinucena dovolit někomu používat její platební kartu, přinucena vzít si půjčku ve prospěch někoho jiného nebo jí bylo zrušeno pojištění bez jejího vědomí.

Na závěr lze tedy říci, že FOS ve Velké Británii a finanční arbitr v ČR plní obdobné funkce a směřují k ochraně spotřebitele, ale liší se například v rozsahu působnosti a v podmínkách pro podávání stížností. Pozitivně hodnotím působnost FOS v oblasti domácího násilí, jelikož zajišťuje ještě vyšší míru ochrany spotřebitele na finančním trhu, než je tomu v České republice. Domácí a ekonomické zneužívání může mít devastující dopad na finanční situaci obětí a rozšíření působnosti arbitra o tyto situace by mohlo výrazně přispět k lepší ochraně spotřebitelů.

Velká Británie však není jedinou zemí, která disponuje podobným institutem k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů v oblasti finančního trhu. Mezi další obdobné instituty v jiných zemích, které jsou členy sítě FIN-NET patří například Finansklagenemnda (FinKN), česky Norská rada pro stížnosti v oblasti finančních služeb, která se v Norsku zabývá spory mezi finančními institucemi a jejich zákazníky, a to například v oblastech pojištění, bankovníctví a cenných papírů.¹²⁵ Na Slovensku patří mezi podobné subjekty Slovenská banková asociácia, která zřídila „*Inštitút alternatívneho riešenia sporov Slovenskej bankovej asociácie*“. Tento institut řeší spory v oblasti platebních služeb, úvěrů, půjček, cenných papírů, investičních služeb a vkladů.¹²⁶ Dále na Slovensku působí Slovenská „*asociácia poisťovní*“, která zřídila Útvar ombudsmana k řešení sporů v oblasti životního a neživotního pojištění.¹²⁷ Německo, které je také členem sítě FIN-NET má těchto institucí hned několik. Jako příklad lze jmenovat Veřejného ochránce práv pro nefinanční aktiva a investiční majetek či Sdružení německých spořitelů, které má v působnosti pouze německé spořitelny.¹²⁸

K porovnání jsem si vybrala FOS ve Velké Británii zejména s ohledem na to, že funguje již od roku 2001 a jeho působnost je rozsáhlá. Za zajímavou považuji zejména působnost

¹²⁵ Finansklagenemnda. *About the Complaints Board* [online]. finkn.no, 14. září 2016 [cit. 25. července 2024]. Dostupné z: <https://www.finkn.no/English>

¹²⁶ Evropská komise. *Členové sítě FIN-NET na Slovensku* [online]. finance.ec.europa.eu, 26. srpna 2022 [cit. 25. července 2024]. Dostupné z: https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/members-fin-net-country/fin-net-members-slovakia_cs

¹²⁷ Tamtéž

¹²⁸ Evropská komise. *Členové sítě FIN-NET v Německu* [online]. finance.ec.europa.eu [cit. 25. července 2024]. Dostupné z: https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/members-fin-net-country/fin-net-members-germany_cs

v oblasti stížností v souvislosti s domácím násilím, jelikož ta může být brána jako inspirace pro zlepšení mimosoudního řešení sporů na finančním trhu v České republice.

4. Zhodnocení činnosti finančního arbitra v České republice

Od roku 2003 se finanční arbitr zabýval poměrně nízkým počtem případů, což lze dle mého názoru přičíst nejen nedostatečnému povědomí veřejnosti o možnosti využít služeb finančního arbitra, ale také omezeným oblastem, v nichž měl arbitr pravomoc rozhodovat. Jak lze vidět v grafu v Příloze č.2, v roce 2003 bylo zahájeno celkem 66 řízení a v průběhu let se počet řízení postupně zvyšoval.¹²⁹ K významnému nárůstu zahajovaných řízení došlo v roce 2013, kdy bylo zahájeno celkem 3037 řízení a důvodem takového nárůstu bylo 93 139 hromadně podaných návrhů na zahájení řízení ve sporech o poplatek za vedení úvěrového účtu. Jménem jednoho navrhovatele byly totiž podány i desítky návrhů, které arbitr následně spojil do jednoho řízení a celkový počet takto spojených řízení činil 2339 řízení.¹³⁰ V následujících letech došlo ke stabilizaci počtu zahájených řízení a v roce 2022 dosáhl 1427 řízení, což je mírný pokles oproti roku 2021, zejména díky zlepšení reklamačního řízení finančních institucí.¹³¹ V roce 2023 ale došlo k výraznému nárůstu počtu zahájených řízení, a to o 87 % ve srovnání s předchozím rokem.¹³² Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2023 uvádí, že „na tomto nárůstu se významnou měrou podílejí individuální návrhy na zahájení řízení, které hromadně podávají advokáti nabízející zastupování před finančním arbitrem jako placenou službu na veřejných sítích, jedná se zejména o spory ze spotřebitelských úvěrů.“¹³³

Nejčastěji arbitr rozhoduje v oblasti spotřebitelských úvěrů a platebních služeb. U spotřebitelských úvěrů se jedná zejména o spory týkající se předčasného splacení úvěru či posouzení platnosti úvěrové smlouvy v důsledku porušení povinnosti poskytovatele posoudit úvěruschopnost dlužníka před uzavřením úvěrové smlouvy¹³⁴. Platební služby zahrnují převody peněz, platby kartou a internetové bankovníctví, což jsou služby, které jsou široce využívány nejen podniky, ale také spotřebiteli, téměř na každodenní bázi. V souvislosti s tím tedy může arbitr rozhodovat například o neautorizovaných platebních transakcích při zneužití platebních prostředků, kterými jsou platební karty či internetové bankovníctví.¹³⁵ Do popředí se ale mohou dostat i jiné oblasti. Například po roce 2013, kdy byla rozšířena pravomoc arbitra na oblast životního pojištění, se tato oblast stala nejčastějším předmětem sporů, a to konkrétně v letech 2015 až 2019. Počet řízení v této oblasti byl ovlivněn vysokým počtem uzavřených pojistných

¹²⁹ Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2023, s. 04.

¹³⁰ Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2013, s. 23.

¹³¹ Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2022, s. 05.

¹³² Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2023, s. 29.

¹³³ Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2023, s. 29.

¹³⁴ Tamtéž s. 20

¹³⁵ Tamtéž, s. 21.

smluv, přičemž nejčastěji se spotřebitelé domáhali zneplatnění pojistné smlouvy a vydání zaplaceného pojistného s tvrzením, že byli uvedeni v omyl o povaze produktu při uzavírání pojistné smlouvy.¹³⁶

V ZFA je vyjádřen požadavek na rychlé a efektivní rozhodování finančního arbitra. Od počátku zřízení, tedy od roku 2003 činila průměrná doba řízení před finančním arbitrem 100 dnů, což dle výroční zprávy z roku 2003 byla nepřiměřeně dlouhá doba, zejména s porovnáním v zahraničí. Proto zde byl vyjádřen požadavek na změnu právní úpravy, například zákona č. 61/1996 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti, týkající se průlomu do bankovního tajemství – aby bylo možno podávat arbitrovi informace i tehdy, když je instituce vázána povinností mlčenlivosti.¹³⁷ Finanční arbitr v roce 2004 následně inicioval doplnění novely tohoto zákona a k přijetí změny došlo zákonem č. 284/2004 Sb. Dále došlo v roce 2004 k novele zákona o finančním arbitrovi, konkrétně zákonem č. 558/2004 Sb., která stanovila institucím povinnost předložit na výzvu arbitra doklady a účastnit se řízení. I přes to, že následující tři roky nedošlo k poklesu průměrné doby řízení, lze říci, že se finanční arbitr již od počátku založení snaží dostát požadavku rychlého a efektivního rozhodování. K výraznému snížení průměrné doby řízení došlo od roku 2008, kdy činila 62 dnů a do roku 2011 se postupně snižovala. Tento pokles byl narušen v roce 2019, ve kterém průměrná délka řízení vzrostla na 523 dní¹³⁸, což bylo způsobeno zejména dlouhými řízeními v oblasti životního pojištění, ale od roku 2020 opět dochází ke zkracování průměrné délky řízení. To svědčí o neustálé snaze zlepšit efektivitu a rychlost řízení arbitrem. O úspěšném zkracování délky řízení se zmiňuje i Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2023, která uvádí, že finanční arbitr s cílem rychlejšího řízení doručuje sdělení a výzvy nejen prostřednictvím poštovních služeb, ale také datovými schránkami či telefonicky s výjimkou rozhodnutí a prvního oznámení.¹³⁹ I přesto, že počet návrhů na zahájení řízení před finančním arbitrem stoupá, tak se finanční arbitr snaží o zkrácení průměrné délky řízení. Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2023 uvádí, že průměrná délka řízení skončených v roce 2023 činila 149 dnů, a to od zahájení řízení až po právní moc rozhodnutí, kterým se řízení končí. To představuje výrazné zkrácení oproti roku 2022, kdy průměrná délka řízení činila 263 dnů.¹⁴⁰ Průměrnou délku a počet skončených řízení v letech 2011-2023 lze vidět v grafu v Příloze č.3.

¹³⁶ Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2017, s. 12.

¹³⁷ Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2003, s. 41.

¹³⁸ Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2019, s. 17.

¹³⁹ Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2023, s. 41.

¹⁴⁰ Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2022, s. 23-24.

Dle mého názoru jsou snahy o zkracování doby řízení pozitivním krokem, kterým dochází ke zvyšování důvěry spotřebitelů v tento orgán mimosoudního řešení sporů, jelikož rychlost a efektivita jsou klíčové k udržování určité kvality služeb, které jsou arbitrem poskytovány. Spotřebitelé se tak spíše obrátí na finančního arbitra, protože se mohou spolehnout, že jejich spory budou projednány co nejrychleji a efektivně. Zároveň se zaměstnanci KFA snaží zvýšit povědomí veřejnosti o finančním arbitrovi, a to prostřednictvím sociálních sítí, uveřejňováním aktualit na stránkách KFA a aktivní komunikací s veřejností.¹⁴¹ Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2023 také uvádí, že KFA bude usilovat o vytvoření nových internetových stránek a portálu, který umožní veřejnosti podat návrh na zahájení řízení pomocí bankovní identity. Zvyšování povědomí veřejnosti je velice významné s ohledem na to, že čím více spotřebitelů ví o existenci tohoto institutu, tím více jich může úspěšně uplatnit svá práva před finančním arbitrem s jeho pomocí.

Jak bylo zmíněno několikrát, finanční arbitr je orgánem mimosoudního řešení některých spotřebitelských sporů na finančním trhu, který usiluje zejména o smírné vyřešení sporu. Činnost finančního arbitra by tedy měla být hodnocena nejen na základě délky řízení, ale je třeba také posoudit míru úspěšnosti smírného vyřešení sporů arbitrem. Smírné vyřešení sporu je totiž preferovaný způsob ukončení sporu, který poskytuje nejen rychlejší, ale i méně nákladný způsob řešení. Arbitr by tak ideálně měl dostát svého účelu a snažit se zejména o smírné vyřešení sporu. Pokud arbitr dojde k závěru, že je smírné vyřešení sporu účelné, předloží stranám předběžné právní posouzení spolu s výzvou ke smírnému vyřešení sporu a teprve pokud odmítnou, vydává nález či rozhodnutí o námitkách proti nálezu.¹⁴²

Dle výročních zpráv o jeho činnosti dosahuje arbitr smírného vyřešení sporu ve více než polovině případů. V roce 2016, 2021, 2022 a 2023 bylo dokonce více než 73 % sporů vyřešeno smírnou cestou. Za smírné vyřešení sporu se považují nejen případy, kdy arbitr schválil smír, ale také případy, ve kterých zastavil řízení pro zpětvzetí návrhu spotřebitelem. Takovým důvodem pro zpětvzetí návrhu mohou být situace, kdy instituce zcela nebo zčásti uspokojila nárok spotřebitele nebo situace, kdy spotřebitel vezme svůj návrh zpět, protože ho arbitr přesvědčí předloženým předběžným právním posouzením o nedůvodnosti jeho návrhu.¹⁴³ Za smírné vyřešení sporu se považuje rovněž zastavení řízení pro bezpředmětnost, protože

¹⁴¹ Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2023, s. 71.

¹⁴² Tamtéž, s.32

¹⁴³ Tamtéž, s.32

instituce uspokojila zcela nebo zčásti nárok spotřebitele, který ale nevzal svůj návrh na zahájení řízení zpět, neboť uspokojením jeho nároku považuje věc za vyřešenou.¹⁴⁴

Kromě smírného vyřešení sporu může dojít k zastavení řízení, a to hned z několika důvodů. Jedním z těchto důvodů je zastavení pro nepříslušnost, pokud spor nespadá do působnosti arbitra. Řízení může být také zastaveno pro nesoučinnost spotřebitele, pokud neposkytne dostatečné podklady a nereaguje na opakované výzvy arbitra. Pokud by řešení sporu právní či skutkovou složitostí vážně ohrozilo účel řízení před finančním arbitrem, zastaví arbitr takové řízení do 60 dnů od jeho zahájení.¹⁴⁵ V neposlední řadě může být řízení zastaveno pro nepřípustnost, a to například pokud finanční arbitr zjistí, že v této věci již on sám nebo soud rozhodl nebo takové řízení před soudem nebo arbitrem probíhá.¹⁴⁶ V případech, ve kterých nedojde ke smírnému vyřešení sporu nebo k zastavení řízení z výše uvedených důvodů, rozhodne finanční arbitr nálezem, kterým zcela nebo zčásti vyhoví návrhu spotřebitele nebo jej zamítne.

V roce 2023 bylo ukončeno celkem 1752 řízení, z nichž 1282 bylo vyřešeno smírně.¹⁴⁷ Pro nesoučinnost spotřebitele bylo zastaveno 252 řízení, což představuje nárůst o 50 % oproti předchozímu roku, ve kterém bylo z tohoto důvodu zastaveno 170 řízení.¹⁴⁸ Celkem 84 řízení bylo zastaveno pro nepříslušnost finančního arbitra a dalších 78 řízení bylo zastaveno pro nepřípustnost. Nálezů, tedy rozhodnutí ve věci samé, bylo vydáno 54, z čehož 30 z nich bylo zamítavých a 24 úplně či částečně vyhovujících. Zbývající dvě řízení byla zastavena kvůli jejich složitosti.¹⁴⁹ Data tedy ukazují, že více než 73 % skončených řízení v roce 2023 bylo vyřešeno smírně, zatímco rozhodnutí ve věci samé bylo vydáno jen ve 3 % případů a více než polovina z nich byla zamítavých. Tento trend, kdy převládá smírné vyřešení sporů nad vydáváním nálezů, je patrný i v předchozích letech. Například v roce 2022 bylo pravomocně skončeno 1568 řízení, přičemž 1163 z nich bylo vyřešeno smírně a nálezů bylo vydáno pouze 86.¹⁵⁰ Výsledky pravomocně skončených řízení mezi lety 2011-2023 podle způsobu skončení jsou obsaženy v Příloze č.4. Jedná se o grafy zveřejněné ve Výroční zprávě o činnosti arbitra za rok 2023.

Z toho lze vyvodit, že institut finančního arbitra dosahuje svého účelu, když se mu daří převážně řešit spory smírnou cestou a nedochází tak k nepřiměřenému zatěžování soudního

¹⁴⁴ Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2023, s. 39.

¹⁴⁵ §14 odst.2 zákona č.229/2002 Sb., o finančním arbitroví, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁴⁶ Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2023, s. 39.

¹⁴⁷ Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2023, s. 39.

¹⁴⁸ Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2023, s. 39.

¹⁴⁹ Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2023, s. 38.

¹⁵⁰ Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2022, s. 33.

systemu. Pokud by nebyl spor vyřešen smírně, byl by v určitých případech spotřebitel nucen obrátit se na soud a hrozilo by, že by musel hradit náklady soudního řízení, což by snižovalo význam řízení před finančním arbitrem, které je v zásadě bezplatné, aby byly služby arbitra přístupné co největšímu množství spotřebitelů.

I přes to, že má finanční arbitr sloužit k co nejvíce efektivní a bezplatné ochraně spotřebitele, nemůže působit ve prospěch ani jedné strany sporu a postupuje zásadně podle právních předpisů.¹⁵¹ Tím je zajištěna nestrannost, která je vyjádřena v zásadách řízení v §12 odst.1 ZFA.

Závěrem lze říci, že finanční arbitr plní svou roli efektivně a významně přispívá k ochraně spotřebitelů na finančním trhu. Snaha o zkracování dob řízení, zvyšování povědomí veřejnosti o možnosti využít služeb finančního arbitra, a tedy zvyšování počtu zahájených řízení i převážně smírné řešení sporů jsou toho ukazatelé.

¹⁵¹ Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2023, s. 12.

Závěr

Finanční arbitr byl původně koncipován jako orgán s omezenou pravomocí, a to pouze v úzké oblasti platebního styku. Postupem času však jeho pravomoci byly rozšířeny, což mu umožnilo účinněji chránit spotřebitele v různých oblastech finančních služeb. Jednotlivé rozšíření byly popsány v této práci.

Cílem této diplomové práce bylo popsat institut finančního arbitra, jeho působnost a podmínky pro výkon této funkce a průběh samotného řízení před tímto institutem. Kromě samotného popisu bylo také cílem zhodnotit činnost finančního arbitra a jeho efektivitu při řešení sporů mezi spotřebiteli a finančními institucemi a analyzovat vybraná rozhodnutí v oblastech působnosti arbitra.

V první části práce byl popsán vznik institutu finančního arbitra, jeho postavení v rámci systému mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v ČR a podmínky pro výkon funkce arbitra a jeho zástupce, včetně vysvětlení klíčových pojmů. Druhá část práce byla věnována analýze vybraných rozhodnutí finančního arbitra, pomocí které byl poskytnut vhled do procesu rozhodování finančního arbitra. Třetí část práce byla zaměřena na řízení před finančním arbitrem a závěrečná část práce se věnovala zhodnocení činnosti finančního arbitra, a to konkrétně s ohledem na rychlost řízení, počet podaných návrhů na zahájení řízení v průběhu let a způsoby, jakými finanční arbitr rozhoduje.

Data v závěrečné části práce ukazují, že počet zahájených řízení před finančním arbitrem postupně rostl, což lze zčásti přičíst rostoucímu povědomí veřejnosti o tomto institutu. Takové zvýšení svědčí o tom, že se finanční arbitr stal klíčovým nástrojem pro řešení spotřebitelských sporů a nárůst počtu zahájených řízení také odráží důvěru spotřebitelů v schopnost finančního arbitra poskytovat spravedlivé a efektivní řešení jejich sporů. Arbitr se také dle zhodnocení v závěrečné části aktivně podílí na legislativních změnách a zlepšování právního rámce, který upravuje jeho činnost.

Finanční arbitr se v souladu s cílem práce ukázal jako efektivní orgán nejen díky svému zaměření na rychlé a bezplatné řízení, ale také díky vysoké míře smírného řešení sporů. Tento přístup šetří čas a náklady oběma stranám a zároveň přispívá k celkové efektivitě tohoto institutu, protože smírné řešení je preferovaným způsobem ukončení sporů. Arbitr se tedy snaží především o smírné vyřešení sporů, což potvrzují data z jeho výročních zpráv. Významnou roli v tomto procesu hraje také schopnost finančního arbitra poskytovat odborné právní posouzení a pomoc spotřebitelům, kteří nemusejí disponovat právními znalostmi, aby mohli své návrhy v řízení před finančním arbitrem uplatnit, protože jim tuto odbornou pomoc poskytuje přímo

finanční arbitr. K efektivnější činnosti arbitra přispívá také jeho mezinárodní spolupráce s obdobnými orgány v síti FIN-NET či INFO Network, jelikož dochází k výměně zkušeností mezi jednotlivými orgány.

Z rozhodovací praxe finančního arbitra také vyplývá, že v individuálních případech zkoumá nejen povinnosti, které měly finanční instituce, ale také povinnosti spotřebitelů, což poukazuje na jeho nestrannost. Kromě toho se v řízení řídí základními zásadami a rozhoduje v souladu s rozhodovací praxí obecných soudů. To zajišťuje právní jistotu a konzistenci v rozhodování.

Výsledky této diplomové práce poukazují na to, že finanční arbitr plní svou roli efektivně a významně přispívá k ochraně spotřebitelů na finančním trhu. Snahy o zkracování dob řízení a zvyšování povědomí veřejnosti o možnosti využít služeb finančního arbitra jsou toho ukazatelé. Tímto způsobem finanční arbitr nejenže přispívá k ochraně spotřebitelů, ale také snižuje zatížení soudního systému, což je významným přínosem pro celý právní systém.

Seznam použitých zdrojů

Monografie

- SELUCKÁ, Markéta, VEVERKOVÁ, Svatava a kol. *Obchodní podmínky ve vztazích B2C*. 1. vydání. Praha: Leges, 2018, 184 s.
- HRUBÁ SMRŽOVÁ, Petra, MRKÝVKA, Petr a kol. *Finanční a daňové právo*. 3. vydání. Plzeň: Aleš Čeněk, 2020, 494 s.
- VLACHOVÁ, Barbora. *Rozhodování správních orgánů ve spotřebitelských sporech*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2021, 113 s.
- TERESZKIEWICZ, Piotr, GOLECKI, Mariusz a kol. *Protecting Financial Consumers in Europe. Comparative Perspectives and Policy Choices*. 3. vydání. Leiden, Boston: BRILL, 2023, 476 s.

Komentáře

- SCHOLZ, Petr. *Zákon o finančním arbitrovi. Komentář*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2009, 130 s.
- SLANINA, Jan a kol. *Zákon o spotřebitelském úvěru. Komentář*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2017, 931 s.
- BERAN, Jiří a kol. *Zákon o platebním styku. Komentář*. 1. vydání. Praha: Wolters Kluwer ČR. 2020, 1000 s.
- ŠÁMAL, Pavel a kol. *Trestní zákoník. Komentář*. 3. vydání. Praha: C. H. Beck, 2023, 4933 s. Dostupné z: databáze beck-online.cz.

Články

- VLASÁK, Michal, KADEČKA, Stanislav. Řízení před finančním arbitrem. *Právní fórum* [online databáze], 2006, č.5, s.161 [cit. 25. října 2023]. Dostupné z: databáze noveaspi.cz.
- LISSE, Luděk. Finanční arbitr de lege ferenda. *Právní rozhledy* [online databáze], 2008, roč. 16, č.7, s. 254–258 [cit. 30. června 2023]. Dostupné z: databáze beck-online.cz

- VEDRAL, Josef. K postavení finančního arbitra jako správního orgánu. *Správní právo* [online databáze], 2016, č.5, s.265-275 [cit. 9. listopadu 2023]. Dostupné z: databáze noveaspi.cz.
- PETRUSKOVÁ, Lenka. Průvodce řízení před finančním arbitrem. *Soukromé právo* [online databáze], 2018, č.1, s.7 [cit. 20. října 2023]. Dostupné z: databáze noveaspi.cz.

Internetové zdroje

- HOUT, Martin, MERENDA, David. *Finanční arbitr jako efektivní cesta pro mimosoudní řešení vybraných sporů* [online]. pravni prostor.cz, 12. ledna 2016 [cit. 30. června 2023]. Dostupné z: <https://www.pravni prostor.cz/clanky/financni-pravo/financni-arbitr-jako-efektivni-cesta-pro-mimosoudni-reseni-vybranych-sporu>
- HOUT, Martin, MERENDA, David. *Vývoj působnosti finančního arbitra* [online]. pravni prostor.cz, 1. února 2016 [cit. 15. listopadu 2023]. Dostupné z: <https://www.pravni prostor.cz/clanky/financni-pravo/vyvoj-pusobnosti-financniho-arbitra>
- HOUT, Martin, MERENDA, David. *Ano, působnost finančního arbitra* [online]. pravni prostor.cz, 2. března 2016 [cit. 15. listopadu 2023]. Dostupné z: <https://www.pravni prostor.cz/clanky/ostatni-pravo/ano-pusobnost-financniho-arbitra>
- HOUT, Martin, MERENDA, David. *Rozhodnutí finančního arbitra a jejich soudní přezkum* [online]. pravni prostor.cz, 29. dubna 2016 [cit. 3. listopadu 2023]. Dostupné z: <https://www.pravni prostor.cz/clanky/financni-pravo/rozhodnuti-financniho-arbitra-a-jejich-soudni-prezkum>
- TOMEŠOVÁ, Jana. *Finanční arbitr – rozhodování sporů mezi spotřebitelem a finanční institucí* [online]. pravni prostor.cz, 19. května 2016 [cit. 4. listopadu 2023]. Dostupné z: <https://www.pravni prostor.cz/clanky/financni-pravo/financni-arbitr-rozhodovani-sporu-mezi-spotrebitelem-a-financni-instituci>
- Kancelář finančního arbitra. *Formuláře* [online]. finarbitr.cz [cit. 22. listopadu 2023]. Dostupné z: <https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/formulare.html>
- Kancelář finančního arbitra. *Průvodce podáním návrhu* [online]. finarbitr.cz [cit. 22. listopadu 2023]. Dostupné z: <https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/pruvodce-podanim-navrhu.html>
- Kancelář finančního arbitra. *Výroční zprávy* [online]. finarbitr.cz [cit. 6. prosince 2023]. Dostupné z: <https://finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/vyrocní-zpravy.html>

- Kancelář finančního arbitra. *Dodatek č.1 k Pracovnímu řádu Kanceláře finančního arbitra, organizační složky státu ze dne 18.4. 2012, kterým se vydává Etický kodex zaměstnanců Kanceláře finančního arbitra* [online]. Praha: Kancelář finančního arbitra, 2014. Dostupné z: https://www.finarbitr.cz/galerie/tinymce/eticky-kodex-kancelare-financniho-arbitra-ke-dni_01_10_2014.pdf
- Kancelář finančního arbitra. *Interní protikorupční program Kanceláře finančního arbitra* [online]. Praha: Kancelář finančního arbitra, 2024. Dostupné z: https://finarbitr.cz/galerie/tinymce/kestazeni/Interni_protikorupcni_program_KFA_2024.pdf
- Kancelář finančního arbitra. *Finanční arbitr – Základní informace – Historie* [online]. finarbitr.cz [cit. 2. dubna 2024]. Dostupné z: <https://finarbitr.cz/cs/financni-arbitr/zakladni-informace.html>
- Kancelář finančního arbitra. *Řešení sporů – Spory z platebních služeb* [online]. finarbitr.cz [cit. 15. července 2024]. Dostupné z: <https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/priklady-sporu/spory-v-pusobnosti-financniho-arbitra/spory-z-platebnich-sluzeb-17.html>
- Kancelář finančního arbitra. *Řešení sporů – Spory z úvěrů* [online]. finarbitr.cz [cit. 15. dubna 2024]. Dostupné z: <https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/priklady-sporu/spory-v-pusobnosti-financniho-arbitra/spory-z-uveru-2.html>
- Kancelář finančního arbitra. *Směnárenská činnost – Rozhodování sporů v oblasti směnárenské činnosti* [online]. finarbitr.cz [cit. 19. června 2024]. Dostupné z: <https://finarbitr.cz/cs/oblasti/smenarenska-cinnost.html>
- Kancelář finančního arbitra. *Úvěr – Rozhodování sporů v oblasti spotřebitelských úvěrů* [online]. finarbitr.cz [cit. 2. července 2024]. Dostupné z: <https://finarbitr.cz/cs/oblasti/uver.html>
- Kancelář finančního arbitra. *Platební služby– Rozhodování sporů v oblasti poskytování platebních služeb a vydávání a zpětné výměny elektronických peněz* [online]. finarbitr.cz [cit. 20. června 2024]. Dostupné z: <https://finarbitr.cz/cs/oblasti/platebni-sluzby.html>
- Kancelář finančního arbitra. *Stavební spoření – Rozhodování sporů v oblasti stavebního spoření* [online]. finarbitr.cz [cit. 2. července 2024]. Dostupné z: <https://finarbitr.cz/cs/oblasti/stavebni-sporeni.html>

- Kancelář finančního arbitra. *Spory z penzijních produktů* [online]. finarbitr.cz [cit. 8. listopadu 2023]. Dostupné z: <https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/priklady-sporu/spory-v-pusobnosti-financniho-arbitra/spory-z-penzijnich-produktu-22.html>
- Kancelář finančního arbitra. *Penzijní produkty – Rozhodování sporů v oblasti penzijních produktů* [online]. finarbitr.cz [cit. 15. července 2024]. Dostupné z: <https://finarbitr.cz/cs/oblasti/penzijni-produkty.html>
- Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú. *Působnost Kanceláře ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú.* [online]. ombudsmancap.cz, 9. února 2019 [cit. 28. února 2024]. Dostupné z: <https://www.ombudsmancap.cz/reseni-sporu/pravomoce-a-pusobnost-ombudsmana-cap-oblasti-stiznosti>
- Ministerstvo financí České republiky. *Revize zákona o finančním arbitrovi – konzultační materiál* [online]. Praha: Ministerstvo financí České republiky – Konzultace k zákonu o finančním arbitrovi, 2020. Dostupné z: https://www.mfcr.cz/assets/cs/media/Konzultace_2020-12-10_ZoFA-konzultacni-material.pdf
- International Network of Financial Services Ombudsman Schemes. *Constitution – INFO Network* [online]. INFO Network, 2021. Dostupné z: https://www.networkfso.org/resources/INFO-Network-Constitution_July2021.pdf
- Financial Ombudsman Service. *Who we are – Our strategy* [online]. financial-ombudsman.org.uk, 3. června 2020 [cit. 25. července 2024]. Dostupné z: <https://www.financial-ombudsman.org.uk/who-we-are/strategy>
- Financial Conduct Authority. *About the FCA* [online]. fca.org.uk, 19. dubna 2016 [cit. 25. července 2024]. Dostupné z: <https://www.fca.org.uk/about/what-we-do/the-fca>
- Financial Ombudsman Service. *Who we are – Governance and funding* [online]. financial-ombudsman.org.uk, 16. července 2024 [cit. 25. července 2024]. Dostupné z: <https://www.financial-ombudsman.org.uk/who-we-are/governance-funding>
- Finansklagenemnda. *About the Complaints Board* [online]. finkn.no, 14. září 2016 [cit. 25. července 2024]. Dostupné z: <https://www.finkn.no/English>
- Evropská komise. *Členové síť FIN-NET na Slovensku* [online]. finance.ec.europa.eu, 26. srpna 2022 [cit. 25. července 2024]. Dostupné z: https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/members-fin-net-country/fin-net-members-slovakia_cs

- Evropská komise. *Členové sítě FIN-NET v Německu* [online]. finance.ec.europa.eu [cit. 25. července 2024]. Dostupné z: https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/members-fin-net-country/fin-net-members-germany_cs
- Financial Conduct Authority. *FCA Handbook - DISP 2.3 To which activities does the Compulsory Jurisdiction apply?* [online]. fca.org.uk, 19. května 2022 [cit. 25. července 2024]. Dostupné z: <https://www.handbook.fca.org.uk/handbook/DISP/2/3.html>
- Financial Services and Markets Act 2000. *Section 227* [online]. legislation.gov.uk [cit. 25. července 2024]. Dostupné z: <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2000/8/section/227>

Právní předpisy

- Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 150/2002 Sb., soudní řád správní, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 277/2013 Sb., o směnářenské činnosti, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů.
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/5/ES ze dne 27. ledna 1997 o přeshraničních převodech. Úř. Vest. L 43, 14. února 1997, s. 25–30
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES. Úř. Vest. L 165, 18. června 2013, s. 63–79

Judikatura

- Rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 19. dubna 2007, sp. zn. 2 Afs 176/2006 (č. 258/2007 Sb. NSS)
- Rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 1. dubna 2015, sp. zn. 1 As 30/2015 (č. 6/2015 Sb. NSS)
- Rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 31. května 2018, sp. zn. 9 As 36/2018–37
- Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 25. července 2018, sp. zn. 33 Cdo 2178/2018 (č.3/2020 NS)

Jiná rozhodnutí

- Nález finančního arbitra ze dne 4. července 2019, Č. j. FA/SR/ZP/632/2015–20.
- Rozhodnutí finančního arbitra ze dne 27. srpna 2019 č.j. FA/SR/PS/2685/2018–16
- Rozhodnutí finančního arbitra o námitkách ze dne 25. října 2019, Č. j. FA/SR/ZP/2632/2018–25
- Nález finančního arbitra ze dne 17. srpna 2020 Č. j. FA/SR/SU/925/2019–38

Ostatní zdroje

- Důvodová zpráva k zákonu č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi.

Abstrakt

Tato diplomová práce se zaměřuje na popis a analýzu fungování institutu finančního arbitra v České republice a jeho význam. Práce nejen teoreticky rozebírá a popisuje roli a pravomoci finančního arbitra, ale také analyzuje rozhodování tohoto orgánu a jeho efektivitu. V první části práce je popsán vznik finančního arbitra, organizační struktura Kanceláře finančního arbitra, klíčové pojmy a podmínky výkonu funkce finančního arbitra a jeho zástupce. Druhá část je zaměřena na působnost finančního arbitra a vybrané oblasti sporů řešených finančním arbitrem. Třetí část práce se zabývá řízením před finančním arbitrem a mezinárodní spoluprací finančního arbitra. V závěrečné části práce poté dochází k hodnocení činnosti finančního arbitra a jeho efektivity, což zahrnuje analýzu počtu podaných návrhů v průběhu let, rychlosti řízení a míru úspěšnosti smírného řešení sporů.

Abstract

This thesis focuses on the description and analysis of the functioning of the institute of the Financial Arbitrator in the Czech Republic and its significance. The thesis not only theoretically examines and describes the role and powers of the Financial Arbitrator, but also analyses the decision-making of this body and its effectiveness. The first part of the thesis describes the establishment of the Financial Arbitrator, the organizational structure of the Office of the Financial Arbitrator, key terms, and the conditions for the performance of the function of the Financial Arbitrator and his deputy. The second part focuses on the jurisdiction of the Financial Arbitrator and selected areas of disputes resolved by the Financial Arbitrator. The third part of the thesis addresses the proceedings before the Financial Arbitrator and the international cooperation of the Financial Arbitrator. In the final part of the thesis, the activities and effectiveness of the Financial Arbitrator are evaluated, which includes an analysis of the number of proposals submitted over the years, the speed of proceedings, and the success rate of amicable dispute resolutions.

Klíčová slova

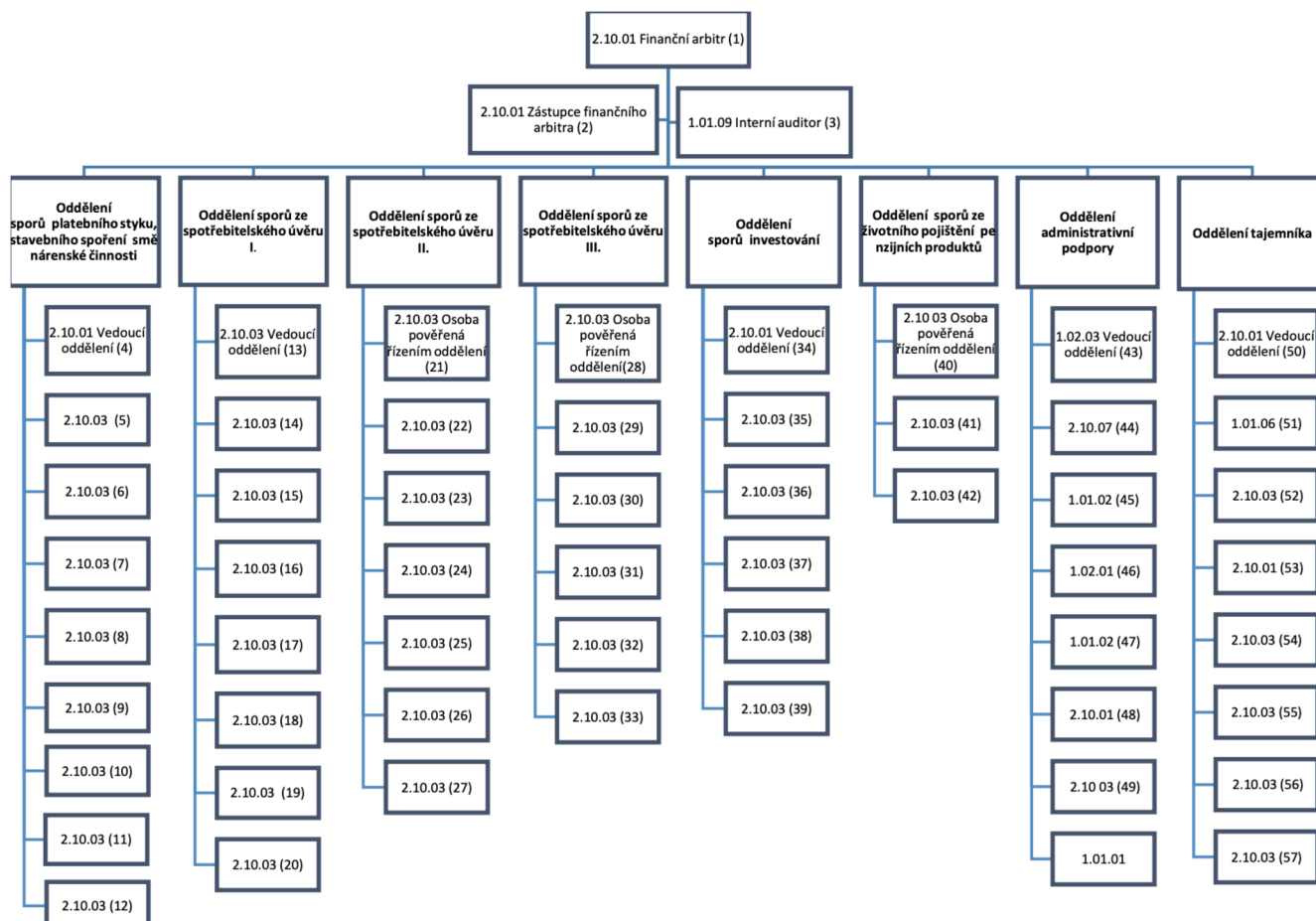
Finanční arbitř, Kancelář finančního arbitra, řízení před finančním arbitrem, mimosoudní řešení sporů, ochrana spotřebitele

Keywords

Financial Arbitrator, Office of the Financial Arbitrator, Proceedings before the Financial Arbitrator, Out-of-Court Dispute Resolution, Consumer Protection

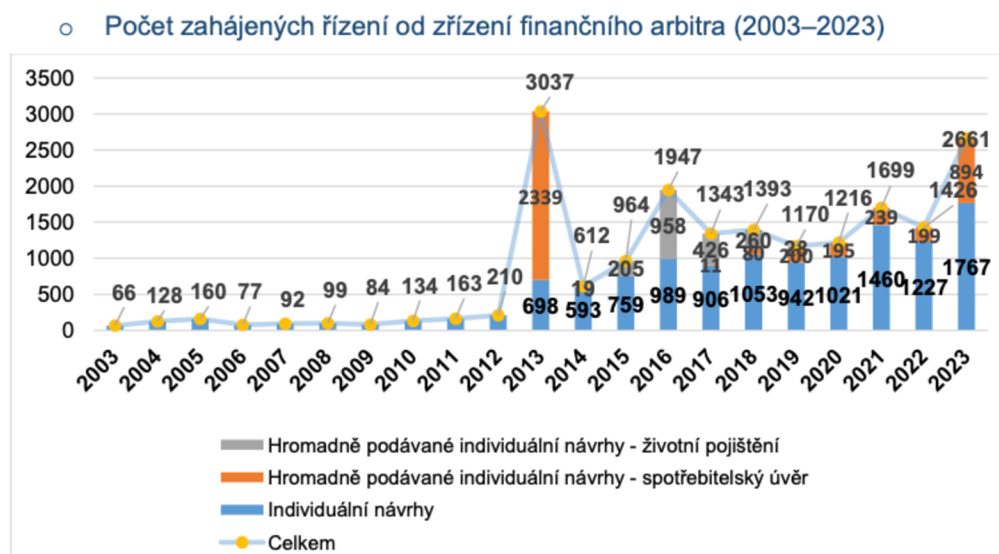
Seznam příloh

Příloha č. 1: Organizační schéma KFA k 31. prosinci 2023



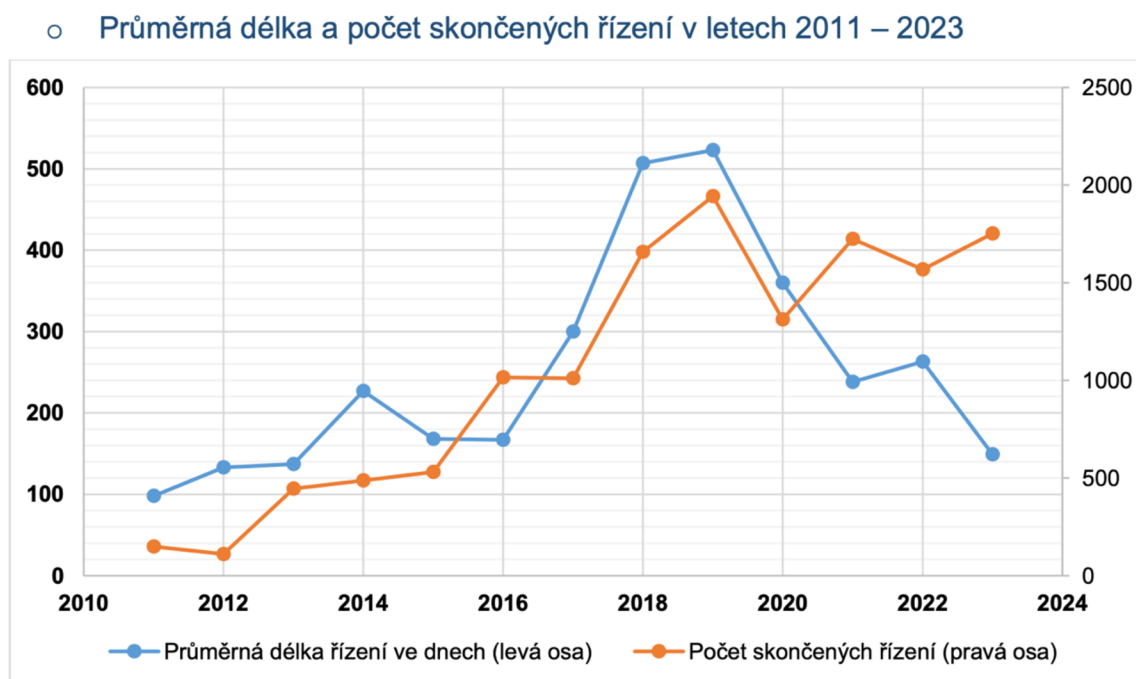
Zdroj: Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2023, s. 53.

Příloha č. 2: Počet zahájených řízení od zřízení finančního arbitra (2003–2023)



Zdroj: Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2023, s. 4

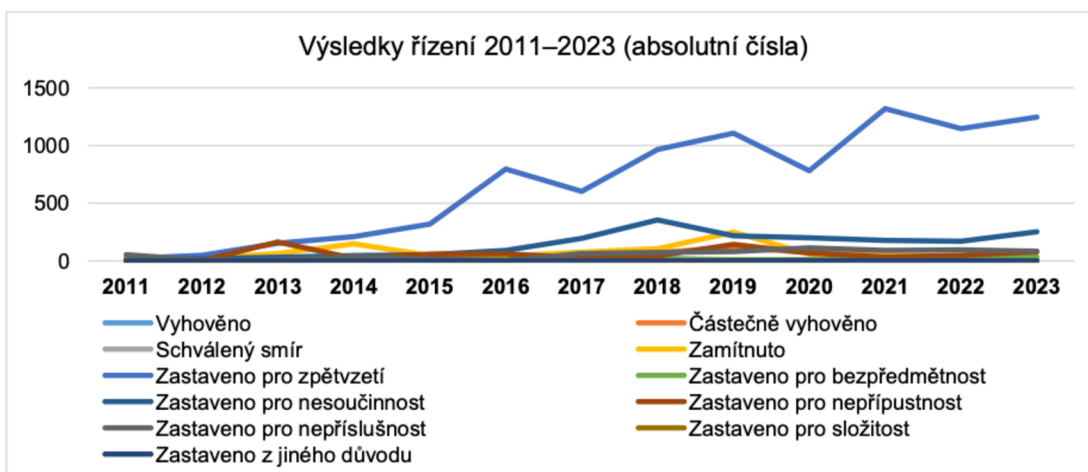
Příloha č. 3: Průměrná délka a počet skončených řízení v letech 2011–2023



Zdroj: Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2023, s.5.

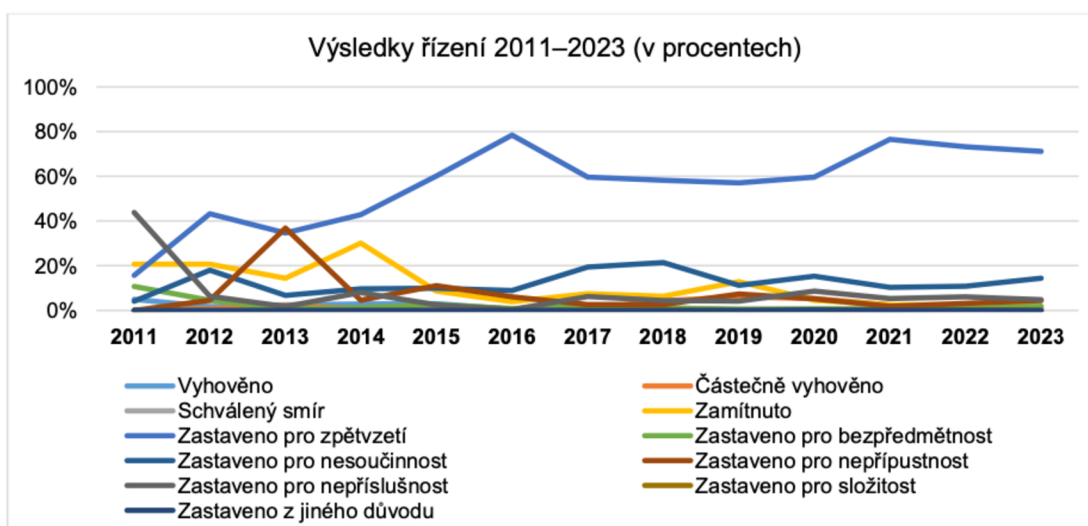
Příloha č. 4: Výsledky pravomocně skončených řízení (2011–2023) podle způsobu vyřízení sporu

- Výsledky řízení pravomocně skončených řízení v letech 2011–2023 podle způsobu vyřízení sporu (absolutní a procentuální vyjádření)



39

Zdroj: Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2023, s.39.



Zdroj: Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2023, s.40.