

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

Právnická fakulta

Katedra finančního práva a finanční vědy

Bankovní platební karty v České republice

Diplomová práce

Michaela Kvaková

Vedoucí diplomové práce:

JUDr. Petr Kotáb

Praha, prosinec 2008

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem předkládanou diplomovou práci vypracovala samostatně a že jsem v ní vyznačila všechny prameny, z nichž jsem čerpala, způsobem ve vědecké práci obvyklým.

.....

V Praze dne 31.12. 2008

Michaela Kvaková

Poděkování

Děkuji panu JUDr. Petru Kotábovi, vedoucímu mé diplomové práce za cenné připomínky a účinnou pomoc při zpracování.

V Praze 31.12.2008

.....
Michaela Kvaková

Obsah

Úvod	1
1 Vysvětlení pojmů.....	4
1.1. Elektronický platební prostředek, bankovní platební karta a její náležitosti.....	4
1.2. Vydavatelé elektronických platebních prostředků a bankovních platebních karet.....	7
1.3. Držitel platební karty, majitel platební karty	9
1.4. Obchodní místo přijímající platební karty.....	13
2 Úprava platebních karet	14
2.1. Všeobecné obchodní podmínky České národní banky	15
2.2. Zákon o platebním styku	18
2.3. Oprávnění bank odkazovat se na Všeobecné obchodní podmínky a Obchodní podmínky ve smyslu ustanovení § 17 zákona o platebním styku, Vzorové obchodní podmínky ČNB a odchylky zakotvené v Obchodních podmínkách pro vydávání a užívání elektronických platebních prostředků tří největších bank působících na území České republiky	24
2.3.1. Oprávnění bank odkazovat se na Všeobecné obchodní podmínky a Obchodní podmínky ve smyslu ustanovení § 17 zákona o platebním styku.....	24
2.3.2 Vzorové obchodní podmínky a případné odchylky v Obchodních podmínkách pro vydávání a užívání elektronických platebních prostředků.....	27
2.4. Další předpisy	38
2.5 Ochrana spotřebitelů.....	38
3 Průběh transakcí a jejich zúčtování	41
3.1. Předložení platební karty k placení, případná autorizace a vystavení prodejního dokladu	41
3.2. Přenos informace o transakci do banky obchodníka, clearing a settlement.....	44

4	Řešení sporů	46
	4.1. Řízení před finančním arbitrem.....	46
	4.2. Nálezy finančního arbitra.....	50
	4.3. Soudní rozhodnutí.....	53
5	Směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2007/64/ES ze dne 13. listopadu 2007 o platebních službách na vnitřním trhu.....	55
6	Závěr	57

Seznam použité literatury literatury a pramenů

Název práce v anglickém jazyce

Úvod

Od vydání první plastové karty na našem území (šlo o dispoziční kartu vydanou Živnostenskou bankou, n. p.)¹ v roce 1988 uběhlo již dvacet let. Za tuto dobu se platební karty staly na území České republiky nejrozšířenějším elektronickým platebním prostředkem. Podle statistik Sdružení pro bankovní karty bylo na konci roku 2007 vydáno v České republice přes 8,5 milionů bankovních platebních karet. Na jednoho obyvatele v roce 2007 tak tedy připadá 0,84 platební karty, v roce 2000 připadalo na jednoho obyvatele „pouze“ 0,43 platební karty.² Uvedená čísla vypovídají o prudkém nárůstu počtu vydaných platebních karet. Důvodem pro tak masivní rozšíření tohoto bankovního produktu jsou nesporně výhody spojené s placením prostřednictvím platební karty. Pro držitele platební karty je velkou výhodou rychlý a jednoduchý přístup k peněžním prostředkům, ať už těm, které jsou jejich „vlastní“ a mají je uloženy na účtech, nebo je mohou čerpat v rámci kontokorentu/debetu (karty debetní), tak těm, které jim banka poskytne formou úvěru (karty kreditní), a dále i bezpečnost peněžních prostředků (držitelé jistě ocení, že nemusí nosit po „kapsách“ větší obnosy peněz). Bezpochyby je tento způsob placení výhodou i v případě, že zákazník dopředu nepočítá se zakoupením určitého zboží či služby (jde o tzv. impulsivní nákupy).³ Movitější držitelé, většinou prestižnějších platebních karet, mohou navíc využívat i různé doplňkové služby, jako jsou pojištění, asistenční pomoc, členství v různých klubech, slevy atd. Nevýhodou pro držitele platební karty sice mohou být poplatky spojené se samotným vydáním či používáním platební karty (na což si ostatně klienti bank stěžují) a riziko zneužití platební karty (i více či méně způsobené samotným jednáním držitele), ovšem vzhledem k počtu dosud vydaných karet, je vidět, že výhody, které přináší tento způsob placení rozhodně převažují nad zmíněnými nevýhodami.

Nejen pro držitele, ale i pro obchodní místo je zaplacení zboží či služby pomocí

1[online] Dostupné z http://www.bankovnikarty.cz/web_sbk/czech/menu/profil_cz.htm

2[online] Dostupné z http://www.bankovnikarty.cz/web_sbk/czech/menu/profil_cz.htm

3[online] Dostupné z <http://www.visaeurope.com/merchant/main.jsp>

platební karty zákazníkem velmi zajímavý. Obchodní místo se stává pro klienty atraktivnějším, zvyšuje se počet platících klientů a tím samozřejmě dochází i k navýšení tržeb. Ve velkých městech, kde se pohybuje vyšší množství zahraničních zákazníků toto pravidlo platí dvojnásob. Nevýhodou může být „časový odklad příchodu platby ve srovnání s hotovostní transakcí, či bankovní poplatek za zúčtování platby platební kartou nebo vyšší pořizovací náklady technického či elektronického zařízení na přijímání plateb kartou.“⁴ I v tomto případě však u obchodního místa jistě převažují spíše zmíněné výhody.

Z vydávání platebních karet a z jejich následného zúčtování profitují samozřejmě rovněž jejich vydavatelé a zpracovatelé transakcí. Největší výhodou jsou nepochybně výnosy z poplatků spojených s vydáním platební karty, v případě kreditních platebních karet pak i z úroků, výnosy z transakcí provedených platebními kartami. Banka vydávající platební karty je stejně, jako obchodník přijímající platební karty, nepochybně atraktivnější pro již stávající klienty, tak i pro ty potenciální.

Od vydání prvních platebních karet došlo k velkému rozvoji technologií spojených s vlastní výrobou plastiků i k rozvoji technologií prostředků spojených s platebními kartami. Popsání této stránky by bylo tématem na další diplomovou práci (ale spíše na vysoké škole s ekonomickým zaměřením), není ovšem předmětem této práce, proto se zmiňuji velmi stručně. Za posledních dvacet let došlo na našem území také k prudkému rozšíření bankomatové sítě i sítě obchodních míst přijímající platební karty. Klienti si v současné době mohou vybrat mezi různými typy platebních karet, tak aby co nejvíce vyhovovaly jejich potřebám. Mohou si vybírat mezi tuzemskými i mezinárodními platebními kartami, embosovanými i bankomatovými, mohou platit v „kamenných“, obchodech, objednávat zboží či služby na internetu, či pomocí telefonních či faxových objednávek, vybírat hotovost na přepážkách bank či v obchodních místech (tzv. cashback), využívat pojistné programy, slevy atd.. Mohou využívat jak debetní, tak kreditní i chargeové platební karty, i karty různých asociací. Nástup čipových platebních karet znamená pro držitele kromě větší ochrany peněžních prostředků i možnost využívat další aplikace nahrené v čipu, jako jsou např. věrnostní

4 BAKÉŠ, M., a kol, *Finanční právo*, 4.aktualizované vydání, Praha:C.H.Beck, 2006, Kapitola XX, Zahraniční platební operace, 573 s.

programy atd.. Mohou si nechat vydat platební kartu s vlastně navrženým designem.

Ač došlo za posledních dvacet let v oblasti platebních karet po stránce „technické“ k rychlému vývoji, o stránce právní se to samé rozhodně říci nedá. Až do roku 2002 nebyl vydán žádný obecně závazný právní předpis, který by upravoval oblast platebních karet. Bankovní platební karty byly částečně upraveny dokumentem, který nebyl obecně závaznou normou, a to, Všeobecnými obchodními podmínkami České národní banky. Ač bylo vydání zákona o platebním styku jistě důležitým mezníkem, přesto tuto problematiku zmíněný zákon neupravuje uceleně.

Cílem této diplomové práce je popsat, jaké platební karty lze v České republice považovat za bankovní platební karty, kdo je podle platné právní úpravy považován za vydavatele, koho lze považovat za majitele a kdo je jejich držitelem, jaký byl „vývoj“ právní úpravy týkající se tohoto platebního instrumentu a jaká je nyní aktuální právní úprava oblasti platebních karet. Vzhledem k tomu, že práva a povinnosti držitelů a vydavatelů jsou zakotvena smluvně, diplomová práce se rovněž zaměřuje i na popsání smluvního vztahu mezi držitelem a vydavatelem a na srovnání podmínek pro vydávání a užívání platebních karet tří největších bank na území České republiky, a to Československé obchodní banky, a. s., České spořitelny, a. s., a Komerční banky, a. s., se Vzorovými obchodními podmínkami České národní banky. Nejde o detailní rozbor všech detailů, nýbrž o zaměření na odchylky podmínek jmenovaných bank od podmínek vydaných centrální bankou. Bylo by jistě chybou opomenout i rozhodovací praxi finančního arbitra a soudů týkající se platebních karet. Cílem předposlední kapitoly je ve stručnosti popsat řízení před finančním arbitrem a poukázat na některá jeho rozhodnutí a rovněž na rozhodnutí soudů.

1 Vysvětlení pojmů

Kapitola první je zaměřena na vysvětlení některých relevantních pojmů, se kterými pracuje tato diplomová práce. V první podkapitole je definováno, co je elektronickým platebním prostředkem, do jaké skupiny elektronických platebních prostředků lze řadit platební karty a které platební karty lze považovat za bankovní platební karty. V druhé podkapitole je vysvětlen pojem vydavatele elektronického platebního prostředku, vydavatele bankovních platebních karet a stručná charakteristika subjektů vydávajících bankovní platební karty. Třetí podkapitola pak definuje pojem držitele podle zákona č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech, jeho způsobilost k právním úkonům při vydávání platební karty a při jejím užívání a charakter vztahu mezi držitelem a vydavatelem. Poslední podkapitola je zaměřena na obchodní místo přijímající platební karty, resp. ve stručnosti je popsán vztah mezi obchodním místem a bankou obchodníka.

1.1 Elektronický platební prostředek, bankovní platební karta a její náležitosti

Elektronický platební prostředek (angl. Electronic payment mean) je definován v § 15 zákona č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech (dále jen „zákon o platebním styku,,). Elektronickým platebním prostředkem je, podle tohoto ustanovení, prostředek vzdáleného přístupu k peněžní hodnotě, při jehož užívání se zpravidla vyžaduje identifikace držitele osobním identifikačním číslem (PIN – Personal Identification Number) přiděleným vydavatelem nebo identifikace jiným způsobem. Tímto jiným způsobem je míněn podpis nebo průkaz totožnosti či biometrické metody.⁵

Druhým typem elektronického platebního prostředku je elektronický peněžní prostředek, jako platební prostředek, který uchovává peněžní hodnotu v elektronické

⁵ Úřední sdělení České národní banky ze dne 6. května 2004 -*Výklad k vybraným ustanovením zákona o platebním styku*, Věstník ČNB č. 10/2004, str.18

podobě. Definice tohoto druhého typu elektronického platebního prostředku je obsažena rovněž v § 15 zákona o platebním styku (pod písm. b), jeho úprava však není předmětem této práce, proto se o něm zmiňuji jen v této souvislosti. Pouze pro úplnost dodávám, že na čipy umístěné na platebních kartách by bylo možné nahrát i aplikaci elektronické peněženky.

Elektronické platební prostředky tedy zákon o platebním styku dělí do dvou skupin, přičemž platební karty (angl. Payment card) patří do první z uvedené skupiny, tedy mezi prostředky vzdáleného přístupu k peněžní hodnotě podle § 15 odst. 1 písm. a) zmíněného zákona. Peněžní hodnotou pak mohou být jak „vlastní“ peněžní prostředky na účtu či peněžní prostředky čerpané v rámci debetu/kontokorentu (typicky debetní karty k běžným účtům), tak peněžní prostředky poskytnuté vydavatelem formou úvěru (typicky kreditní karty). Užíváním jsou míněny, jak platby u obchodníků, tak i výběry hotovosti, ať z bankomatu či na pokladně v bankách nebo výběr hotovosti u obchodníků (tzv. cash back).⁶ V samotném zákoně o platebním styku se pojem „bankovní platební karta“ neobjevuje. O bankovních platebních kartách (angl. Bank payment card) se výslovně zmiňují pouze Všeobecné obchodní podmínky vydané Českou národní bankou, úředním sdělením č. 31/1994 o vydání Všeobecných obchodních podmínek, kterými se stanoví zásady vedení účtů klientů u bank a provádění platebního styku a zúčtování na těchto účtech (dále jen „ Všeobecné obchodní podmínky ČNB“), konkrétně v ustanoveních o bankovních platebních kartách (čl. 47 až 54). Bankovními platebními kartami ve smyslu Všeobecných obchodních podmínek ČNB (čl. 47) jsou ty platební karty, které jsou vydávány jen a pouze bankami a pobočkami zahraničních bank (jelikož původními adresáty zmíněných Všeobecných obchodních podmínek ČNB byly pouze tyto dva „typy" subjektů, dokument pro ně zavádí zkratku „ banka").

Všeobecné obchodní podmínky ČNB pak ve svém článku 47 odst. 2 stanoví obligatorní náležitosti, které musí platební karta splňovat, aby byla bankovní platební

⁶ Úřední sdělení České národní banky ze dne 6.května 2004 – *Výklad k vybraným ustanovením zákona o platebním styku*, Věstník ČNB č. 10/2004, str. 18

kartou. Obligatorními náležitostmi platebních karet, podle zmíněného článku jsou:

- i. označení vydavatele platební karty (v praxi jde o loga bank, např. KB, ČS, ČSOB)
- ii. jméno držitele platební karty, popřípadě identifikace držitele platební karty (identifikací se rozumí např. rodné číslo, podpis)
- iii. číslo platební karty (většinou 16- ti až 19-ti místné)
- iv. platnost platební karty (např. do 01/09, nebo od 01/09 do 01/11)
- v. záznam dat (magnetický proužek, mikročip, optický nebo jiný speciální záznam). V současné době se v České republice, v souvislosti s přechodem na čipovou technologii, vydávají tzv. hybridní platební karty. Jde o platební karty, jejichž plastik obsahuje, jak magnetický proužek, tak čip.

Fyzikální charakteristiky platebních karet včetně materiálu, konstrukce, vlastností a rozměrů musí být v souladu s mezinárodními technickými normami vydávanými Mezinárodní organizací pro normalizaci (normy ISO).⁷

I když nejsou Všeobecné obchodní podmínky ČNB závazným právním předpisem, ustanovení týkající se bankovních platebních karet lze vzít za podklad při definování pojmu bankovní platební karta. A logicky, jak vyplývá z pojmu samotného, jde o „bankovní“ platební kartu, vydavatelem mohou tedy být jen a pouze banky (jaké subjekty jsou podřazovány pod tento pojem – viz následující podkapitola). Lze tedy shrnout, že za „bankovní platební karty“ (dále jen „platební karty“) lze považovat ty platební karty, které jsou vydávány jen a pouze bankami (pokud je vydávají na území České republiky), zároveň mají náležitosti stanovené v čl. 47 odst. 2 Všeobecných obchodních podmínek ČNB a jejich fyzikální charakteristiky jsou v souladu s mezinárodními technickými normami (normy ISO).

⁷ Úřední sdělení České národní banky ze dne 7. června 1994 – o vydání *Všeobecných obchodních podmínek, kterými se stanoví zásady vedení účtu klientů u bank a provádění platebního styku a zúčtování na těchto účtech*, Věstník ČNB č. 31/1994, čl. 47 odst. 2.

1.2 Vydavatelé elektronických platebních prostředků a vydavatelé bankovních platebních karet

Vydavatelé elektronických platebních prostředků jsou podle zákona o platebním styku (konkrétně podle § 14 odst.1 písm. a) banky, pobočky zahraničních bank, Česká národní banka, spořitelní a úvěrní družstva, instituce elektronických peněz, zahraniční banky a zahraniční instituce elektronických peněz, které vykonávají činnost na území České republiky na základě jednotné licence podle zákona o bankách a další osoby, které vydávají elektronické platební prostředky jako podnikání, vydávají-li je všechny zmíněné subjekty na území České republiky. Vydavatelem je vždy profesionál, který vydává elektronické platební prostředky jako svoje podnikání a to na území České republiky, aniž však musí vydávání elektronických platebních prostředků tvořit převážnou část jeho podnikatelských aktivit, může tedy jít i o činnost okrajovou.⁸

Jak již bylo zmíněno, vydavatelé (angl. Issuer bank) bankovních platebních karet jsou banky. Pod pojem banky lze podřadit banky ve smyslu § 1 zákona č. 21/1992 Sb., o bankách (dále jen „zákon o bankách“), zahraniční banky vykonávající svou činnost na území České republiky prostřednictvím své pobočky na základě licence udělené rovněž Českou národní bankou, banky se sídlem na území členského státu Evropské unie vykonávající svou činnost na našem území prostřednictvím své pobočky na základě tzv. jednotné licence a zřejmě i „...banky se sídlem v jiných státech, které v souladu s mezinárodní smlouvou a na základě vyhlášky České národní banky mohou při podnikání na území České republiky požívat stejných výhod jako subjekty se sídlem s členských státech Evropské unie (tedy podnikání na základě oprávnění ze státu svého sídla – obdoba jednotné licence).“⁹

Bankou je podle zákona o bankách právnická osoba, se sídlem na území České republiky, založená jako akciová společnost, která je oprávněná přijímat vklady

⁸ Úřední sdělení České národní banky ze dne 6. května 2004 -*Výklad k vybraným ustanovením zákona o platebním styku*, Věstník ČNB č. 10/2004, str.18

⁹ BAKEŠ, M. a kol., *Finanční právo*.4. aktualizované vydání, Praha : C.H.Beck, 2006, Kapitola XXII, Subjekty finančního trhu, 656 s .

od veřejnosti a poskytovat úvěry (jde o hlavní činnosti bank) a která má k výkonu těchto činností udělenou bankovní licenci, a to Českou národní bankou. Subjekt žádající Českou národní banku o licenci musí podat žádost, jejíž náležitosti jsou přesně stanoveny ve vyhlášce vydané za tímto účelem Českou národní bankou a návrh stanov. Písemná žádost musí obsahovat informace o žadateli, zdůvodnění žádosti včetně strategického záměru banky, obchodního plánu a další stanovené dokumenty. Česká národní banka rozhoduje o licenci v rámci správního řízení, ve kterém mimo jiné posuzuje průhledný a nezávadný původ základního kapitálu a dalších finančních zdrojů banky, jejich dostatečnost a vyhovující skladbu, odbornou způsobilost, důvěryhodnost a zkušenost osob, které jsou navrhovány do orgánů banky, technické a organizační předpoklady atd. Minimální výše základního kapitálu je stanovena částkou 500 mil.Kč a musí být minimálně v této výši tvořen peněžitými vklady. Banka pak může vykonávat další činnosti kromě již zmíněných dvou hlavních činností (tedy přijímání vkladů a poskytování úvěrů). Podle § 1 odst. 3 písm. c) a d) zákona o bankách může vykonávat na základě bankovní licence platební styk a zúčtování a vydávání a správu platebních prostředků, například platebních karet a cestovních šeků.

Již zmíněné činnosti, tedy platební styk a zúčtování i vydávání a správu platebních prostředků, mohou na základě § 1 odst.6 zákona o bankách vykonávat prostřednictvím svých poboček také zahraniční banky. Mohou tak činit pouze na základě bankovní licence udělené opět Českou národní bankou. Řízení o udělení licence probíhá podobně, jako v případě udělování licence bankám (úprava je obsažena v § 5 zákona o bankách). Zahraniční banka navíc musí předložit vyjádření orgánu bankovního dohledu ze země sídla zahraniční banky k záměru založit pobočku v České republice a jeho prohlášení, že nad pobočkou bude vykonávat dohled.

Podle § 5a až 5m zákona o bankách mohou na území České republiky dále provádět platební styk, zúčtování, jakož i vydávání a správu platebních prostředků i banky se sídlem na území členského státu Evropské unie bez licence udělené Českou národní bankou (ovšem za podmínky, že oprávnění k výkonu těchto činností bylo uděleno v domovském státě, tedy v členském státě Evropské unie). Podmínkou je, že má banka svoje sídlo na území členského Evropské unie, má udělenou licenci od orgánu

domovského státu, orgán dohledu domovského státu nad ní vykonává dohled a zároveň je splněn oznamovací postup upravený komunitárním právem. Jde o pobočky zahraničních bank vykonávající svou činnost na území České republiky v režimu jednotné licence.¹⁰

1.3 Držitel platební karty, majitel platební karty

Již zmíněné Všeobecné obchodní podmínky ČNB definici držitele platební karty neobsahují. V čl. 48 pouze uvádějí, že banka může vydat k jednomu účtu několik platebních karet, a to pro majitele účtu a osoby, které jsou oprávněné disponovat s peněžními prostředky na tomto účtu.

Definici držitele elektronického platebního prostředku poprvé zavádí až zákon o platebním styku ve svém § 14 odst.1 písm b). Podle tohoto ustanovení je držitelem elektronického platebního prostředku osoba fyzická nebo právnická, která na základě smlouvy s vydavatelem užívá elektronický platební prostředek. Držitelem platební karty (angl. Cardholder) však může být jen a pouze fyzická osoba, přičemž na platební kartě musí být uvedeno její jméno. Platební karty jsou nepřenosné, to znamená, že platební kartu může užívat jen a pouze osoba, jejíž jméno je uvedeno na samotném plastiku platební karty. Podle úředního sdělení České národní banky č.10/2004 (Výklad k vybraným ustanovením zákona o platebním styku) není podmínkou, aby tato osoba sama uzavřela smlouvu s vydavatelem. Tato osoba může být držitelem na základě smlouvy uzavřené ve prospěch své osoby.

Zákon o platebním styku, jako veřejnoprávní norma sice upravuje postavení držitele platební karty, ale spíše „... z pohledu ochrany spotřebitele“¹¹ Vztah

¹⁰ Pro všechny zmíněné subjekty je dále používána zkratka banka nebo vydavatel.

¹¹ MÁČE, M., Platební styk klasický a elektronický, GRADA Publishing, a.s., první vyd.Praha 2006, 55

klienta/držitele a banky/vydavatele se řídí ustanoveními § 261 a 262 odst. 1 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník (dále jen „Obchodní zákon,“). Základní rámec jejich vztahu je tedy upraven obchodním zákonem a práva a povinnosti jsou založena uzavřením smlouvy (většinou o vedení běžného účtu). V praxi jde o následující situaci. Klient banky zároveň při uzavření smlouvy o vedení účtu (či později) uzavře s bankou/vydavatelem smlouvu o vydání platební karty (zřejmě podle § 269 odst. 2 obchodního zákona), buď na své jméno ke svému účtu, nebo na jméno osoby, kterou ve smlouvě uvede (tato osoba je pak oprávněna disponovat s peněžními prostředky na účtu ke kterému je platební karta vydána). Touto osobou může být nejen manžel/manželka, partner/partnerka, druh/družka, či jiný člen rodiny, což bývá velmi obvyklé u osobních kont, ale prakticky kdokoli, koho si majitel účtu zvolí (bezesporu jím nemohou být vybrány osoby, které jsou zbaveny způsobilosti k právním úkonům). A banky takto většinou nevydávají platební karty osobám mladším 18-ti let.

Držitelem platební karty, vydané ke svému vlastnímu účtu, však mohou být v současné době i osoby mladší 18-ti a starší 15-ti let (typicky studentská konta) nebo osoby mladší 15 let (již od okamžiku svého narození do završení 15 let svého věku, typicky dětská konta). U osob mladších 18 (resp. 16 let) je nutné zabývat se jejich způsobilostí k právním úkonům (resp. způsobilostí právními úkony nabývat práv a brát na sebe povinnosti). Tato problematika je upravena v zákoně č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník (dále jen „Občanský zákoník,“) následovně. Před dosažením zletilosti, tedy věku 18 let (resp. 16 let) mají nezletilé osoby způsobilost jen k takovým právním úkonům, které jsou svou povahou přiměřené rozumové a volní vyspělosti odpovídající jejich věku. Občanský zákoník v tomto „...ustanovení § 9 upravuje postupné rozvíjení se způsobilosti dospívajícího člověka k právním úkonům v návaznosti na vývoj jeho rozumových a volních schopností v závislosti na jeho věku od stupně, kdy svéprávný vůbec není až do stupně blížícího se způsobilosti téměř úplné.“¹² Občanské právo je tedy založeno na tom, že „... nezletilý je v závislosti na své individuální rozpoznávací a určovací schopnosti k právním úkonům buď neschopen vůbec anebo je k nim schopen

s

12 ŠVESTKA, J., JEHLIČKA, O., ŠKÁROVÁ, M., SPÁČIL, J. a kol. Občanský zákoník: komentář. 10. vyd. Praha: C.H. Beck, 2006. 85 s.

z části. Nezletilý může v závislosti na stupni své psychické vyspělosti činit takové právní úkony, jejichž právní následky je s to pro sebe posoudit."¹³ Je ovšem otázkou, zda má být „...tato rozpoznávací a určovací způsobilost nezletilých posuzována subjektivně in concreto, anebo podle objektivního hlediska, tj. se zřetelem k tomu, co podle obecných zkušeností odpovídá rozpoznávací a určovací schopnosti nezletilých určitého věku. Formulace zákona zdůrazňující vyspělost odpovídající jejich věku nasvědčuje posuzování podle objektivního hlediska."¹⁴

I v případě vydávání a užívání platebních karet je nutné rozlišovat právní úkony, ke kterým je nezletilý samostatně způsobilý a ke kterým nikoli (v těchto případech činí jménem nezletilé osoby právní úkony její zákonný zástupce). Podepsání smlouvy o vedení účtu a vydání platební karty je právní úkon, který musí bezpochyby učinit její zákonný zástupce. Užívat platební kartu však může nezletilá osoba sama. V praxi ovšem bude záležet na druhu nakupovaného zboží i výši transakce prováděné platební kartou. Banky zřejmě z tohoto důvodu vydávají pro nezletilé osoby platební karty umožňující buď pouze výběr hotovosti z bankomatu (typicky konta pro osoby ve věku od narození do 15 let) nebo umožňují sice provádět platby, ale nastavují velmi nízké limity pro transakce prováděné u obchodníků (typicky konta studentská). Pokud však platební karta umožní osobě nezletilé provádět transakce u obchodníků, pak bude zřejmě nutné, aby obchodní místo vždy posoudilo (podle objektivního hlediska s přihlédnutím k věku držitele), zda kartu bude akceptovat a provede transakci, či nikoli (pod sankcí absolutní neplatnosti právního úkonu). Tak např. nákup střelné zbraně (nikoli hračky, či makety) šestnáctiletým nezletilým nebude zcela určitě platným právním úkonem.

U osob s omezenou způsobilostí k právním úkonům (tato problematika je upravena v § 10 občanského zákona) je režim následující. Podle zmíněného ustanovení § 10 občanského zákona soud (jen a pouze soud) fyzické osobě způsobilost k právním úkonům omezí a rozsah omezení určí v rozhodnutí, pokud fyzická osoba pro duševní

13 ŠVESTKA, J., JEHLIČKA, O., ŠKÁROVÁ, M., SPÁČIL, J. a kol. Občanský zákoník: komentář. 10. vyd. Praha: C.H. Beck, 2006. 85 s.

14 ŠVESTKA, J., JEHLIČKA, O., ŠKÁROVÁ, M., SPÁČIL, J. a kol. Občanský zákoník: komentář. 10. vyd. Praha: C.H. Beck, 2006. 85 s.

poruchu, která není jen přechodná, anebo pro nadměrné požívání alkoholických nápojů nebo omamných prostředků či jedů je schopna činit jen některé právní úkony (řízení o způsobilosti k právním úkonům řeší zákon č. 99/1963 Sb., Občanský soudní řád, § 186 an., dále jen „Občanský soudní řád,“). Za osobu s omezenou způsobilostí k právním úkonům pak jedná (v těch případech, na které se omezení vztahuje) soudem určený opatrovník (podle § 27 odst. 2 občanského zákona). Vydavatel platebních karet tedy bude muset zřejmě vždy pečlivě posuzovat, zda platební kartu osobě s omezenou způsobilostí vydá. Smlouvu o vedení účtu a vydání platební karty by nepochybně musel uzavřít soudem určený opatrovník. Platební kartu by pak zřejmě osoba s omezenou způsobilostí k právním úkonům mohla užívat sama. Opět by právní úkon, učiněný osobou, která k němu nemá způsobilost, byl absolutně neplatný podle § 38 odst. 1 občanského zákona.

V případě, že majitelem účtu je fyzická osoba (podnikatel), nebo právnická osoba může být držitelem i její např. statutární orgán, zaměstnanec, prokurista atd. Typicky jde o platební karty vydávané k podnikatelským účtům.

Jen pro úplnost uvádím, že v současné době banky vydávají platební karty (konkrétně jde o některé kreditní karty), které nemusí být „napojené“ na běžný účet. V daném případě vydavatel zřídí účet, na kterém nastaví úvěrový rámec a držitel platební karty čerpá z tohoto poskytnutého úvěru (opět je vztah klienta a banky upraven smluvně, a to smlouvou o vydání platební karty).

Po vysvětlení pojmu držitel zbývá ještě vyřešit otázku, kdo je vlastníkem samotné platební karty, resp. plastiku. Ve všeobecných obchodních podmínkách ČNB je výslovně stanoveno, že majitelem platební karty je vždy vydavatel.¹⁵ Sám zákon o platebním styku definuje pouze pojem držitele, o tom, kdo je jejím majitelem však mlčí. Z obsahu pojmu držitel ve smyslu zákona o platebním styku (tedy osoba, která na základě smlouvy s vydavatelem „pouze“ užívá elektronický platební prostředek) je pak možné dovodit, že majitelem platební karty zůstává sám vydavatel. Což také vydavatelé ve svých podmínkách pro vydávání a užívání platebních karet samy zdůrazňují.

15 Úřední sdělení České národní banky ze dne 7. června 1994 – o vydání *Všeobecných obchodních podmínek, kterými se stanoví zásady vedení účtu klientů u bank a provádění platebního styku a zúčtování na těchto účtech*, Věstník ČNB č. 31/1994, čl.51

1.4 Obchodní místo přijímající platební karty

Obchodním místem (dále jen „obchodník“, angl. Merchant) může být, jak osoba fyzická (podnikatel), tak osoba právnická. Podmínkou pro přijímání platebních karet obchodníkem je uzavření smlouvy o akceptaci platebních karet (vztah obchodníka a banky má ryze soukromoprávní charakter) s některou ze zúčtovacích bank, mající licenci od příslušné asociace ke zpracování transakcí, clearingů a zúčtování. V těchto případech půjde zřejmě o uzavření nepojmenované smlouvy podle § 269 odst. 2 obchodního zákona, smluvní strany si tedy musí dostatečně určit předmět svých závazků.

Obsahem smlouvy o akceptaci platebních karet jsou samozřejmě zejména práva a povinnosti smluvních stran, tedy jak obchodníka, tak zúčtovací banky/banky obchodníka (angl. Acquirer bank). Banka obchodníka se na základě této smlouvy zejména zavazuje dodat obchodníkovi mechanické snímače (tzv. imprintery, v praxi je někdy používán pojem „žehlička,,), včetně účtenek a sumářů, nainstalovat platební terminály či „terminály“ pro přijímání platebních karet prostřednictvím internetu, zaškolit personál obchodníka, provádět autorizaci a zúčtování transakcí v souladu se smlouvou. Obchodník se zavazuje především přijímat platební karty jen a pouze těch asociací uvedených ve smlouvě (jinak se vystavuje tomu, že mu částka nebude proplacena), používat platební terminál, mechanický snímač či další aplikace v souladu se smlouvou, provádět transakce v souladu s pokyny banky, platit cenu za zúčtování transakcí, dodržovat lhůty stanovené smlouvou a další povinnosti. Důležitou součástí smlouvy o akceptaci je i stanovení autorizačního limitu a lhůt, ve kterých bude banka obchodníkovi připisovat částky za jednotlivé transakce. Běžná budou zřejmě i ustanovení o změnách a výpovědi smlouvy, o době, na kterou se smlouva uzavírá, ustanovení o účinnosti smlouvy atd. Součástí smluv o přijímání platebních karet jsou i pokyny při placení platební kartou (každá banka je nazývá různě, obsah je však u všech bank prakticky stejný).

2 Úprava platebních karet

Legislativní základ upravující oblast platebního styku (do této oblasti spadá i téma platebních karet) v České republice tvoří zákony a podzákoné právní předpisy vydávané Českou národní bankou na základě zákonného zmocnění. Pro oblast platebního styku zmíněné zmocnění vyplývá z § 38 zákona č. 6/1993 Sb., o České národní bance. Podle zmíněného ustanovení Česká národní banka stanoví k zajištění jednotného platebního styku a zúčtování vyhláškou způsob provádění platebního styku mezi bankami, spořitelními a úvěrními družstvy a pobočkami zahraničních bank a zúčtování na účtech u bank, spořitelních a úvěrních družstev a poboček zahraničních bank a způsob používání platebních prostředků bankami, spořitelními a úvěrními družstvy a pobočkami zahraničních bank v platebním styku.

V této kapitole jsou rozebrána ustanovení již zmíněných Všeobecných obchodních podmínek ČNB, které se jako jediné do okamžiku vydání zákona o platebních styku, výslovně zmiňovaly o (bankovních) platebních kartách a jejich charakter, dále ustanovení části třetí zákona o platebním styku týkající se elektronických platebních prostředků, Vzorové obchodní podmínky České národní banky a jejich srovnání s Obchodními podmínkami bank.

Zúčtování plateb (vzniklých při placení platební kartou) není upraveno žádným právním předpisem. V případě transakcí prováděných platebními kartami jde sice o „...bezhotovostní platební styk na bázi inkasa, tj. platební styk iniciovaný ze strany příjemce platby„¹⁶, nicméně vyhláška upravující inkasní formu placení (konkrétně vyhláška č. 62/2004 Sb., kterou se stanoví způsob provádění platebního styku mezi bankami, zúčtování na účtech u bank a technické postupy bank při opravném zúčtování, vydána Českou národní bankou, na základě zmíněného zákonného zmocnění) se na transakce prováděné platebními kartami nevztahuje (jak i výslovně stanoví ve svém § 5 odst. 12 – operace vzniklé na základě použití platební karty se nepovažují za inkasní formu placení. Banka sjedná podmínky zpracování těchto operací ve smlouvě s

¹⁶ BAKEŠ, M., a kol., *Finanční právo*. 4. aktualizované vyd. Praha: C.H. Beck, 2006, Hlava IV, Kapitola XX, Zahraniční platební operace, 573 s

klientem). Průběhu transakcí, včetně zúčtování se věnuje samostatná kapitola, proto není zmíněná problematika zpracována právě v této kapitole.

Poslední podkapitola se krátce věnuje oblasti ochrany držitelů/spotřebitelů v platebním styku.

V současné době je sice velmi diskutováno téma Jednotného eurového platebního prostoru SEPA (angl. Single Euro Payments Area), jehož smyslem je „...vytvořit jednotný evropský platební prostor bez omezení bankovními pravidly jednotlivých zemí a cílem je uskutečnit, aby veškeré platby v eurech v celé eurozóně byly považovány za tuzemské.“¹⁷ Nicméně, vzhledem k tomu, že je Česká republika zatím zemí „neeurovou“, toto téma v práci podrobněji rozebráno nebude. Jelikož se ovšem tato práce zabývá platebními kartami, domnívám se, že je nutné zmínit se alespoň o hlavní výhodě právě pro držitele platebních karet. A tou je fakt, že pro držitele bude „...používání platebních karet v budoucnu efektivnější, protože spotřebitelé budou moci využívat stejnou kartu pro všechny platby v eurech.“¹⁸

2.1 Všeobecné obchodní podmínky České národní banky

Všeobecné obchodní podmínky ČNB byly vydány Českou národní bankou dne 7. června 1994, po dohodě s bankami a pobočkami zahraničních bank. Zmíněný „...dokument však není a nikdy nebyl obecně závazným právním předpisem, po formální stránce je, včetně doplňků, vyhlášen ve Věstníku České národní banky jako úřední sdělení ČNB“¹⁹ (nikoli ovšem jako vyhláška podle § 38 odst. 3 zákona č. 6/1993 Sb., o České národní bance (dále jen zákon o ČNB). „Banky mají možnost vtělit tento dokument do úpravy právních vztahů se svými klienty, a to např. tak, že se na něj v plném rozsahu odvolají v textu smluv uzavíraných s klienty jako na všeobecné podmínky ve smyslu § 273 odst. 1 Obchodního zákoníku, či využít jeho vysokou odbornou a bankovně – technickou úroveň a autoritu tím, že jeho text plně nebo

17 SKOLEK, T., Finance.cz [online] Dostupné z <http://www.sfinance.cz/zpravy/finance/150705-sepa-harmonizuje-latby-v-eurech/>

18 SKOLEK, T., Finance.cz [online] Dostupné z <http://www.sfinance.cz/zpravy/finance/150705-sepa-harmonizuje-latby-v-eurech/>

19 BAKEŠ, M., a kol., *Finanční právo*.4.aktualizované vyd.Praha:C.H.Beck, 2006, Kapitola XVIII, Měna a peněžní oběh,s.489-490

částečně převezmou do obchodních podmínek vlastních."²⁰ I po vydání zákona o platebním styku, resp. Vzorových obchodních podmínek Českou národní bankou tyto Všeobecné obchodní podmínky ČNB, resp. ustanovení týkající se bankovních platebních karet, zůstávají nadále použitelné, i když v menší míře.

Jen čl. 47 Všeobecných obchodních podmínek ČNB v odstavci 1 např. stanoví (jak již bylo uvedeno výše), že bankovní platební kartou je platební prostředek, jehož fyzikální charakteristiky včetně materiálu, konstrukce, vlastností a rozměrů musí být v souladu s technickými normami vydávanými Mezinárodní organizací pro normalizaci (normy ISO). V odstavci 2 zmíněného článku jsou stanoveny minimální náležitosti, které musí platební karta obsahovat,²¹ tyto minimální náležitosti v jiném dokumentu upraveny nejsou. Jen čl. 47 odst. 3 Všeobecných obchodních podmínek ČNB pak říká, že bankovní platební karty mohou vydávat jen banky.²²

V článcích 48 až 54 jsou, resp. byly zakotveny povinnosti a oprávnění banky, stejně tak povinnosti a oprávnění klienta (tato část byla z největší části „nahrazena“, resp. upravena nově právě již zmíněnými Vzorovými obchodními podmínkami České národní banky, budou podrobněji rozebrány níže). Mezi povinnosti banky patřilo (a stále patří) vydávat platební karty v souladu s mezinárodními technickými normami a povinnost zajistit, aby karty měly náležitosti uvedené v čl. 47 (domnívám se, že toto ustanovení zůstává i nadále použitelné, jelikož ve Vzorových obchodních podmínkách České národní banky podobný text zakotven není). Bance byla dále Všeobecnými obchodními podmínkami ČNB uložena povinnost dohodnout s klientem podmínky vydávání a používání platební karty, zejména rozsah a způsob provádění platebních operací, dobu její platnosti, výši, do jaké mohly být uskutečňovány platební operace, seznámit klienta s podmínkami používání platebních karet a s podmínkami přijímání platebních karet (tato ustanovení již byla „nově nahrazena“ právě Vzorovými obchodními podmínkami České národní banky).

Vzhledem k tomu, že údaje obsažené v záznamu dat na platební kartě jsou

20 BAKEŠ, M., a kol., *Finanční právo*.4.aktualizované vyd.Praha:C.H.Beck, 2006, Kapitola XVIII, Měna a peněžní oběh,s.489-490

21 Viz výše - náležitosti platebních karet

22Pod tento pojem Všeobecné obchodní podmínky ČNB zahrnují banky a pobočky zahraničních bank

předmětem utajení, je banka povinna (i v současné době) zabezpečit tyto údaje před zneužitím. V případě, že jsou bance platební karty vráceny nebo byly staženy z oběhu, je povinna tyto plastiky znehodnotit. Čl. 52 pak upravuje povinnost banky přijímat platby provedené prostřednictvím platebních karet na základě dvoustranné dohody. Banka má také odpovědnost za konečnou úpravu platební karty.

Mezi oprávnění banky, pokud ustanovení převzala do svých podmínek, dále patřilo např.:

- i. žádat od klienta, aby chránil platební kartu před ztrátou a zneužitím
- ii. požadovat od klienta, aby dodržoval podmínky používání platební karty
- iii. sdělovat jiným bankám údaje o ztracených, odcizených a zneužitých platebních kartách
- iv. vést evidenci ztracených, odcizených a zneužitých platebních karet (z důvodu ochrany svých klientů),
- v. zamezit klientovi/držiteli používání platební karty, pokud provede platbu nebo výběr hotovosti prostřednictvím platební karty ve výši, která není kryta zůstatkem na účtu, nebo pokud má banka obavu, že dochází nebo došlo ke zneužití karty.
- vi. vázat používání platební karty na správnou volbu osobního identifikačního kódu nebo na prokázání totožnosti osoby, která platební kartu předkládá, popřípadě na ověření jeho podpisového vzoru uvedeného na platební kartě,
- vii. oprávnění vyžadovat po příjemci platby u platebních karet, jejichž používání je vázáno na prokázání totožnosti předkladatele platební karty, ověřit totožnost osoby, která platební kartu předkládá. U platebních karet, jejichž používání je vázáno na ověření podpisu má právo žádat ověření, zda podpis předložitele odpovídá podpisovému vzoru na platební kartě.

Povinností klienta pak bylo zejména dodržovat podmínky používání platebních karet, chránit karty před zneužitím a ztrátou. S tímto pak také souvisela jeho odpovědnost v případě zneužití platební karty. Souhlas s podmínkami klient vyjadřoval/vyjadřuje svým podpisem.

Jak vyplývá z uvedeného, jen Všeobecné obchodní podmínky ČNB stanoví jaké obligatorní náležitosti musí platební karty mít, aby byly bankovními platebními kartami,

stanoví požadavky na jejich fyzikální charakteristiky. Zákon o platebním styku sice obsahuje definici držitele, ale již neříká kdo je vlastně majitelem platební karty. Odpověď na tuto otázku poskytují právě Všeobecné obchodní podmínky ČNB, jelikož výslovně stanoví, že platební karta je majetkem banky (ta je následně povinna po vrácení nebo stažení z oběhu platební kartu znehodnotit).

2.2 Zákon o platebním styku

Věcný záměr tohoto zákona byl schválen vládou již v roce 2000 (konkrétně 18. prosince) usnesením č. 1289/2000. V tomto usnesení vláda doporučila guvernérovi České národní banky (resp. pověřila Českou národní banku) zpracovat a předložit jí do 30. září 2001 návrh zákona o platebním styku. Vládní návrh zákona byl předložen poslanecké sněmovně dne 1. října 2001, po zapracování pozměňovacích návrhů schválen senátem a následně podepsán prezidentem České republiky (dne 28. března 2002). Schválený zákon byl vyhlášen dne 12. dubna 2002 ve Sbírce zákonů v částce 55 pod číslem 124/2002. Převážná část zákona nabyla účinnosti k 1. lednu 2003, některá ustanovení tohoto zákona nabyla ovšem účinnosti až vstupem České republiky k Evropské unii (tj. 1. května 2004).

Důvodem přijetí zákona o platebním styku byl, podle důvodové zprávy k tomuto zákonu, dosavadní nedostatek komplexní úpravy v oblasti platebního styku („Platební styk v České republice je částečně upraven obchodním zákoníkem, kde jsou uvedena převážně dispozitivní ustanovení pro vztahy mezi bankou a jejím klientem pro vedení účtu a provádění platebního styku. Vyhláška SBČB č. 51/1992 o platebním styku a zúčtování mezi bankami sice reguluje tuzemský mezibankovní platební styk, neupravuje však vztah mezi klientem a bankou. Přeshraniční platební styk není výslovně upraven žádným právním předpisem. V právním řádu není doposud zakotvena definice elektronického platebního prostředku, přičemž obecně se vztahy mezi

vydavatelem a držitelem elektronického platebního prostředku řídí obchodním zákoníkem")²³ a harmonizace českého právního řádu s právem Evropské unie.

O důležitosti přijetí tohoto zákona (z hlediska harmonizace našeho právního řádu s právem Evropské unie) se zmiňuje důvodová zpráva i v kapitole Vysvětlení nezbytnosti navrhované právní úpravy v jejím celku. Podle ní je „... navrhovaná právní úprava nezbytná pro dosažení plné slučitelnosti našeho právního řádu s právem Evropských společenství upravujícím platební styk a platební systémy a znamená nezbytné doplnění českého právního řádu v oblastech, které nejsou dosud upraveny. Základními principy zákona jsou ochrana klienta v platebním styku a ochrana a regulace platebních systémů v České republice.“²⁴ Zákon rovněž zvyšuje odpovědnost vydavatelů, jako profesionálů oproti slabší smluvní straně, kterou je spotřebitel (resp. držitel).

Elektronické platební prostředky upravuje, jak již bylo zmíněno, část třetí zákona o platebním styku (konkrétně § 14 až 21). Do této části (resp. do Vzorových obchodních podmínek ČNB) byly zapracovány principy Doporučení 97/489/ES o transakcích prováděnými elektronickými platebními prostředky (podle zmíněného Doporučení by „...měly smlouvy zejména obsahovat vymezení základních povinností smluvních stran, tj. emitenta a držitele, stanovení rozsahu a obsahu podmínek vydávání a používání elektronických platebních prostředků, stanovení minimálního rozsahu informací, které musí emitent držiteli poskytnout před a po provedení transakce elektronickým platebním prostředkem, omezení odpovědnosti držitele elektronického platebního prostředku za škodu, která mu vznikla zneužitím ztraceného či odcizeného platebního prostředku ještě před blokadou u emitenta)²⁵ a implementován článek 8 Směrnice 97/7/ES o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku (tento článek se týká postupu při zneužití platební karty).²⁶ Základní právní úpravu platebních

23 Důvodová zpráva k zákonu o platebním styku, sněmovní tisk č.1082, [online] Dostupné z <http://www.psp.cz/sqw/text/tiskt.sqw?O=3&CT=1082&CT1=0>

24 Důvodová zpráva k zákonu o platebním styku, kapitola 2. Odůvodnění hlavních principů navrhované právní úpravy sněmovní tisk 1082, [online] Dostupné z www.psp.cz/sqw/text/tiskt.sqw?O=3&CT=1082&CT1=0

25 TOMAŠEK M, Evropský systém ochrany klienta, nakladatelství. KarolinumUniverzita Karlova v Praze,Praha, 2001, 90 s

26 Důvodová zpráva k zákonu o platebním styku, kapitola 2. Odůvodnění hlavních principů navrhované právní úpravy sněmovní tisk 1082, [online] Dostupné z www.psp.cz/sqw/text/tiskt.sqw?O=3&CT=1082&CT1=0

karet, jako jednoho z typů elektronických platebních prostředků nalezneme v § 14, kde je, a to zcela nově definováno, kdo je vydavatelem elektronického platebního prostředku, a kdo držitelem, který tyto platební prostředky užívá na základě smlouvy s vydavatelem. Ustanovení § 15 dále definuje co je elektronickým platebním prostředkem. Pojmy elektronický platební prostředek, vydavatel a držitel jsou blíže vysvětleny v první kapitole, proto se zmiňuji jen okrajově.

Ustanovení § 16 zakotvuje povinnost České národní banky vydat ke dni účinnosti zákona o platebním styku Vzorové obchodní podmínky České národní banky. Podle důvodové zprávy k zákonu o platebním styku má být vydání Vzorových obchodních podmínek, k jejichž vydání je zmocněna Česká národní banka, výrazným prvkem ochrany klienta (tzn. držitele elektronického platebního prostředku). Vzorové obchodní podmínky mají ovšem pouze doporučující charakter, nejsou tedy závazným právním předpisem. „Po diskuzích při přípravě věcného záměru zákona o platebním styku bylo rozhodnuto v této etapě neimplementovat citované Doporučení přímo do zákona, neboť bude nejprve třeba vytvořit podmínky pro takovou závaznou implementaci. Dodržování příslušných zásad ze strany vydavatelů má být dobrovolné a je zajištěno smluvními vztahy mezi vydavatelem a držitelem elektronických platebních prostředků.“²⁷ Obsahem Vzorových obchodních podmínek České národní banky je úprava vzájemných práv a povinností vydavatele a držitele při vydávání a užívání platebních karet. Zmíněné Vzorové obchodní podmínky schválila centrální banka České republiky dne 28. listopadu 2002, znění a případné změny jsou publikovány ve Věstníku České národní banky.

S ustanovením § 16 zákona o platebním styku úzce souvisí i následující ustanovení § 17. V odst. 1 zmíněného paragrafu je vydavatelům elektronických platebních prostředků uložena „obecná informační povinnost vůči všem zájemcům o elektronický platební prostředek“²⁸ (v dostatečném předstihu před vydáním elektronického platebního prostředku musí vydavatel informovat zájemce o svých obchodních podmínkách pro vydávání a užívání elektronických platebních prostředků). Odstavec 2 navazuje rovněž

27 Důvodová zpráva ke zvláštní části zákona o platebním styku, sněmovní tisk 1082, [online] Dostupné z www.psp.cz/sqw/text/tiskt.sqw?O=3&CT=1082&CT1=0

28 Důvodová zpráva ke zvláštní části zákona o platebním styku, sněmovní tisk 1082, [online] Dostupné

na ustanovení § 16 a ukládá vydavateli povinnost informovat ve svých obchodních podmínkách (konkrétně ve svých úvodních ustanoveních), jak vysoký stupeň ochrany je poskytován klientům dané banky.

Doporučení nebylo sice implementováno do zákona, nicméně ochrana klienta je zajištěna tím, že banky mají („nově“ na rozdíl od Všeobecných obchodních podmínek ČNB) povinnost srovnat vlastní obchodní podmínky se Vzorovými obchodními podmínkami České národní banky a pokud se liší, uvést tyto odchylky ve zmíněných podmínkách. V odstavci 3 je pak zakotveno splnit tuto povinnost (tedy povinnost podle odst. 2) do tří měsíců od vydání vzorových obchodních podmínek České národní banky.

Pro úpravu týkající se platebních karet je dále velmi důležité ustanovení § 18 zákona o platebním styku, které (jak již bylo zmíněno) implementuje článek 8 Směrnice 97/7/ES ze dne 20. května 1997 o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku.²⁹ Podle článku 8 zmíněné směrnice musí členské státy zajistit existenci vhodných opatření umožňující spotřebiteli požadovat zrušení platby při zneužití jeho platební karty v souvislosti se smlouvami uzavřenými na dálku a zpětné připsání vyplacených částek nebo jejich vrácení v případech zneužití platební karty. Na základě znění článku 8 bylo tedy zákonodárcem v ustanovení § 18 (Užití elektronického platebního prostředku na dálku) zakotveno, že jestliže bylo užito elektronického platebního prostředku, aniž byl fyzicky předložen, nebo bez identifikace držitele osobním identifikačním číslem (PIN) nebo bez identifikace jiným způsobem, neumožňuje-li podstata elektronického platebního prostředku jeho fyzické předložení, a prohlásí – li držitel, že tento elektronický platební prostředek neužil, má právo požadovat od vydavatele neprodlené vrácení peněžních prostředků odčerpaných takovýmto užitím elektronického platebního prostředku.

Česká národní banka ve Výkladu k vybraným ustanovením zákona o platebním

z [www http://www.psp.cz/sqw/text/tiskt.sqw?O=3&CT=1082&CT1=0](http://www.psp.cz/sqw/text/tiskt.sqw?O=3&CT=1082&CT1=0))

²⁹ Tato směrnice byla, vyjma zmíněného článku 8, implementována do našeho právního řádu novelou Občanského zákoníku č. 367/2000 Sb. Tato směrnice bude změněna Směrnicí 2007/64/ES.

styku³⁰ popisuje dvě situace, které mohou nastat, následovně. V prvním případě je předpokladem užití elektronického platebního prostředku aniž byl fyzicky přeložen, tzn. platení karta sice fyzicky existuje, ale při placení nebyla fyzicky předložena (tedy osoba, která jej použila, jej v okamžiku transakce nemusela držet). V praxi může jít (v rozporu s tímto ustanovením) zřejmě o ty situace, kdy údaje z platební karty jsou buď napsány ručně na účtenku a zaslány ke zpracování (a následně také zpracovány) nebo ručně zadány do platebního terminálu (pokud je tento postup obchodníkovi umožněn). Obchodník by tedy neměl být schopen zaslat své zúčtovací bance účtenku s otiskem údajů z platební karty nebo signál vyslaný z jeho platebního terminálu za fyzického použití platební karty.

Druhá situace se podle České národní banky týká „plateb prostřednictvím internetu, popř. jiného platebního prostředku, jehož podstata neumožňuje fyzické předložení, zároveň nedošlo k identifikaci držitele číslem PIN nebo k jiné obdobné identifikaci držitele nebo elektronického platebního prostředku.“ Jak již bylo zmíněno, obě situace se týkají transakcí provedených nikoli na základě fyzického předložení platební karty v obchodním místě, ale zadáním údajů z platební karty na dálku, tedy prostřednictvím internetu, pošty, telefonu.

Na první pohled jde celkem o jasné ustanovení, nicméně zřejmě ne z pohledu finančního arbitra, k tomuto viz kapitola čtvrtá, podkapitola Nálezy finančního arbitra (nálezy vydané pod registračním číslem P1/1/2003, P1/2/2003 a P/2/2003).

Vzhledem k tomu, že zákon o platebním styku zdůrazňuje ochranu klienta, zakotvil právo držitele prohlásit, že danou platební kartu neužil, a povinnost vydavatele neprodleně vždy vrátit peněžní prostředky, které byly odčerpány užitím platební karty, pokud o to držitel požádá.³¹ Podle důvodové zprávy nemůže být za takovou platbu držitel odpovědný. Z uvedeného vyplývá, že riziko zneužití platební karty je přeneseno

30 Vydané úředním sdělením ze dne 6. května 2004

31 Tím posílil „postavení držitelů zejména při dokazování o tom, zda příslušná transakce byla nebo nebyla provedena držitelem a s jeho souhlasem. V praxi totiž stojí slovo držitele karty proti slovu vydavatele elektronického platebního prostředku, a vydavatelé mají podle názoru EU i českých legislativců při dokazování výhodnější postavení než jejich klienti.“

LOEBL, Z., *Odpovědnost držitelů platebních karet při platbách o Internetu*, [online] Dostupné na <http://>

na vydavatele, „...který umožnil, aby tak jednoduchým, ale snadno zneužitelným způsobem bylo platebního prostředku užito.“³² Banka by měla, podle důvodové zprávy k zákonu o platebním styku, (k § 18) „...dobře zvážit, kterému obchodníkovi takto „doloženou“ platbu proplatí a ošetřit ve smlouvě s ním riziko, že držitel platbu neuzná za svou.“

V § 21 zákona o platebním styku je pak zakotvena možnost držitelů elektronických platebních prostředků, tedy i platebních karet obrátit se se svými spory s vydavatelem na zvláštní orgán pro řešení sporů. Tyto spory mají souvislost s vydáváním a užíváním elektronických platebních prostředků. Tímto zvláštním orgánem je finanční arbitr.³³ Činnost finančního arbitra však není upravena zákonem o platebním styku, nýbrž samostatným zákonem č. 229/2002, Sb. o finančním arbitrovi (dále jen „zákon o finančním arbitrovi,“). Držitel platební karty nemusí využít tohoto institutu a může se obrátit rovnou na soud.

Ustanovení § 18a až 20 upravují oblast elektronických peněz, ale jak již bylo napsáno výše, nejsou předmětem této diplomové práce, proto nejsou detailněji rozebrána.

Část druhá zákona o platebním styku sice upravuje převody a přeshraniční převody, ale v případě transakcí prováděných platebními kartami jde o „bezhotovostní platební styk na bázi inkasa“³⁴ a na transakce prováděné prostřednictvím platebních karet se přímo neaplikuje. Domnívám se, že pokud bychom považovali „...použití platební karty za elektronický příkaz k úhradě“³⁵ lze použít tuto část zákona o platebním styku analogicky i na placení prostřednictvím platební karty.

Část čtvrtá zákona o platebním styku pak obsahuje úpravu platebních systémů, ovšem „...nemá bezprostřední charakter ochrany spotřebitele a není zaměřena k ochraně drobných klientských plateb, ale k zajištění bezpečnosti velkých převodů mezi

www.epravo.cz/top/canky/odpovednost-drzitelu-platebnich-karet-pro-platbach-po-internetu

32 Úřední sdělení České národní banky ze dne 6. května 2004 - *Výklad k vybraným ustanovením zákona o platebním styku* - § 18, Věstník ČNB č. 10/2004

33 Do této doby na území České republiky žádný takový orgán nepůsobil.

34 BAKEŠ, M., a kol., *Finanční právo. 4. aktualizované vyd.* Praha: C.H. Beck, 2006, Hlava IV, Kapitola XX, Zahraniční platební operace, .573 s ,

35 Popis systému CERTIS, [online] Dostupné na http://www.cnb.cz/platebni_styk/certis/sertis_popis.html

poskytovateli služeb platebního styku a dalšími subjekty navzájem. Cílem ustanovení o platebních systémech je ochrana před tzv. systémovým rizikem, která spočívá v ohrožení účastníků i samotného systému, dojde-li k platební neschopnosti některého z těchto účastníků."³⁶ V České republice je zatím jediným systémem mezibankovního platebního styku systém CERTIS (Czech Express Real Time Interbank Gross Settlement system), který „...zpracovává mezibankovní platby v českých korunách."³⁷ Systém CERTIS je provozovaný Českou národní bankou. Clearingová střediska pro platební karty (tzv. třetí strany) jsou účastníky se zvláštním statutem a předávají „...se souhlasem příslušného přímého účastníka příkazy k převodům prostředků mezi přímými účastníky."³⁸

2.3 Oprávnění bank odkazovat se na Všeobecné obchodní podmínky a Obchodní podmínky ve smyslu ustanovení § 17 zákona o platebním styku, Vzorové obchodní podmínky ČNB a odchylky zakotvené v Obchodních podmínkách pro vydávání a užívání elektronických platebních prostředků tří největších bank působících na území České republiky

2.3.1 Oprávnění bank odkazovat se na Všeobecné obchodní podmínky a Obchodní podmínky ve smyslu ustanovení § 17 zákona o platebním styku

Jak již bylo zmíněno v podkapitole věnující se postavení držitelů platebních karet, práva a povinnosti klienta a banky mohou být založeny buď uzavřením smlouvy o běžném účtu a smlouvy o vydání platební karty (i v případě vydání kreditní platební karty) nebo pouze smlouvy o vydání kreditní karty (v případě, že klient nemá veden

36 ŽLEBKOVÁ, M., *1. ledna 2003 nabývá účinnosti zákon o platebním styku*, Bankovníctví 12.12.2002, rubrika: Legislativa, 13. s

37 Popis systému CERTIS, online Dostupné na http://www.cnb.cz/platebni_styk/certis/sertis_popis.html

38 Přímými účastníky jsou „... banky, které mají povolení působit jako banka, pobočky zahraničních bank" atd. Popis systému CERTIS, [online] Dostupné na http://www.cnb.cz/platebni_styk/certis/sertis_popis.html

běžný účet u banky a ani jej mít nechce). Smlouva o běžném účtu a smlouva o vydání platební karty či pouze smlouva o vydání kreditní karty je pak doplněna o Všeobecné obchodní podmínky banky (tak je banky většinou nazývají), které upravují základní rámec právních vztahů mezi bankou a klientem, a o podmínky týkající se konkrétního produktu, v tomto případě platební karty (pak jde o Obchodní podmínky ve smyslu ustanovení § 17 zákona o platebním styku) a popřípadě ceníkem. V případě, že smlouva obsahuje odchylná ujednání, mají tato ujednání přednost před ustanoveními zmíněných Podmínek bank.³⁹

Všeobecné obchodní podmínky banky většinou upravují pravidla společná pro všechny, nebo alespoň pro většinu produktů a specifika nebo odlišnosti, týkající se určitého produktu, upravují v podmínkách týkající se již samotného produktu, resp. týkající se platebních karet, v tomto případě v Obchodních podmínkách pro vydávání a užívání elektronických platebních prostředků ve smyslu ustanovení § 17 zákona o platebním styku (dále jen „Podmínky vydavatele karty,“). Oprávnění bank odkazovat se na Všeobecné obchodní podmínky banky a na Podmínky vydavatele karty je zakotveno v § 273 obchodního zákona. Povinnost bank vydat Podmínky vydavatele karty je navíc zakotvena ještě i zákonem o platebním styku (konkrétně v § 17, a jelikož jde o kogentní ustanovení, vydavatelé se nemohou od tohoto paragrafu odchýlit). Podle ustanovení § 273 obchodního zákona lze část obsahu smlouvy určit odkazem na všeobecné obchodní podmínky vypracované odbornými nebo zájmovými organizacemi nebo odkazem na jiné obchodní podmínky, jež jsou stranám známé nebo k návrhu přiložené. „Obchodní zákoník (v §273) rozlišuje obchodní podmínky dvojího druhu.“⁴⁰ Prvním druhem jsou podmínky vypracované odbornými nebo zájmovými organizacemi (všeobecné obchodní podmínky ve smyslu ustanovení § 273 odst. 1 obchodního zákoníku). „O těchto podmínkách se předpokládá, že jsou každému podnikateli, který podniká v daném oboru, známé. Proto stačí prostý odkaz.“⁴¹ Všeobecné obchodní podmínky banky a

39 Pod tento termín jsou zahrnuty jak Obchodní podmínky ve smyslu § 17 zákona o platebním styku tak Všeobecné obchodní podmínky banky.

40 ŠTENGLOVÁ, I., PLÍVA, S., TOMSA, M. A kol. *Obchodní zákoník. Komentář*. 10. podstatně rozšířené vydání. Praha: C.H. Beck, 2005, 1013 s.,

41 ŠTENGLOVÁ, I., PLÍVA, S., TOMSA, M. A kol. *Obchodní zákoník. Komentář*. 10. podstatně rozšířené vydání. Praha: C.H. Beck, 2005, 1013 s.,

Podmínky vydavatele karty zřejmě spadají do druhé kategorie, tedy do skupiny tzv., jiných obchodních podmínek, které musí být přiloženy k návrhu smlouvy (resp. musí být známy smluvním stranám). Tyto podmínky tedy „...nemusí být známy druhé straně a jejich znalost zákon nepředpokládá.“⁴² Všeobecné obchodní podmínky banky a Podmínky vydavatele karty, na které se banka odkáže se, „...na základě tohoto odkazu stávají součástí smlouvy, v tom znění, na které smlouva odkazuje. V praxi jde o znění platné v okamžiku uzavření smlouvy. Mají tedy stejný charakter jako ujednání obsažená přímo ve smlouvě.“⁴³

„Problém“ může vyvstat v případě, že banka chce svoje Podmínky změnit, jelikož změny Podmínek nemají automaticky vliv samy o sobě na již uzavřenou smlouvu. Vzhledem k tomu, že banky vydávají Všeobecné obchodní podmínky (podle oprávnění zakotveném v §273 odst. 1 obchodního zákona) a Podmínky vydavatele karty sice rovněž podle oprávnění uvedeném v § 273 odst. 1. obchodního zákona, avšak oprávnění je změnit je upraveno i ve Vzorových obchodních podmínkách ČNB), dalo by se usuzovat, že „režim“ změn obou „typů“ Podmínek může být rozdílný. U Všeobecných obchodních podmínek banky by se změny měly dít v „režimu“ občanského zákona (podle § 493, toto ustanovení totiž platí i pro obchodní závazkové vztahy) a Podmínky vydavatele karty bude možné měnit pouze postupem popsáním ve Vzorových obchodních podmínkách, ledaže se ovšem vydavatel karty právě v tomto bodu neodchýlí (což mu Vzorové obchodní podmínky ČNB umožňují). I kdyby se však vydavatel v tomto bodu odchýlit, domnívám se, že by musel aplikovat rovněž ustanovení § 493 občanského zákona (jelikož ze znění zmíněného paragrafu vyplývá kogentnost ustanovení).

Ustanovení § 493 občanského zákona stanoví, že závazkový vztah nelze měnit bez souhlasu jeho stran, pokud zákon nestanoví jinak. Toto ustanovení by se tedy mělo uplatnit především na změnu Všeobecných obchodních podmínek. V praxi klient dává předem souhlas se změnou podepsáním smlouvy o vedení účtu nebo smlouvy o vydání platební karty.

42 ŠTENGLOVÁ, I., PLÍVA, S., TOMSA, M. A kol. *Obchodní zákoník. Komentář*. 10. podstatně rozšířené vydání. Praha: C.H. Beck, 2005, 1013 s.,

43 ŠTENGLOVÁ, I., PLÍVA, S., TOMSA, M. A kol. *Obchodní zákoník. Komentář*. 10. podstatně rozšířené vydání. Praha: C.H. Beck, 2005, 1013 s.,

Ve Vzorových obchodních podmínkách ČNB, konkrétně v článku IV. (změny a vypovězení smlouvy) je tato problematika výslovně upravena, a to tak, že vydavatel může změnit Podmínky vydavatele karty za předpokladu, že o změně uvědomí držitele, individuálně a sjednaným způsobem a zároveň musí určit lhůtu v délce alespoň jednoho měsíce, po jejímž uplynutí se má za to, že tento držitel se změnou souhlasí, pokud během určené lhůty smlouvu nevypraví.

Informační povinnost banky je zakotvena v již zmíněném ustanovení §17 zákona o platebním styku. Z tohoto ustanovení vyplývá, že banky musí informovat zájemce o vydání elektronického platebního prostředku (platební karty) o svých Podmínkách vydavatele pro vydávání a užívání elektronických platebních prostředků (platebních karet). Banky tuto povinnost splňují tím, že svoje podmínky uveřejňují na svých webových stránkách, nebo je poskytnou svým klientům v listinné podobě na svých pobočkách.

2.3.2 Vzorové obchodní podmínky a případné odchylky v Obchodních podmínkách pro vydávání a užívání elektronických platebních prostředků

Vzorové obchodní podmínky pro vydávání a užívání elektronických platebních prostředků je dokument vydaný Českou národní bankou, (dále jen „Vzorové obchodní podmínky ČNB,“). Zmíněný dokument byl vydán ke dni 1. ledna 2003 (projednán a schválen Bankovní radou České národní banky dne 28. listopadu 2002), tedy ke dni účinnosti zákona o platebním styku „...a představuje určitý vzor či standard pro smluvní nastavení vzájemných práv a povinností bank a jejich klientů při vydávání platebních karet.“⁴⁴ Stejně jako Všeobecné obchodní podmínky ČNB, ani tyto Vzorové obchodní podmínky ČNB ovšem „...nemají charakter závazného právního předpisu,

44 BAKEŠ, M., a kol., *Finanční právo*. 4. aktualizované vyd. Praha: C.H. Beck, 2006, Hlava IV, Kapitola XX, Zahraniční platební operace, 579 s.

jsou jen doporučením centrální banky za účelem ochrany držitelů.⁴⁵ Česká republika se, „...vzhledem k charakteru Doporučení zavázala Evropské komisi k jeho transpozici pouze formou doporučení centrální bank.“⁴⁶, ale jak již bylo zmíněno výše, jsou vydavatelé, na základě ustanovení § 17 zákona o platebním styku, (dalo by se říci, že navíc oproti „režimu“ Všeobecných obchodních podmínek ČNB), povinni informovat ve svých Obchodních podmínkách pro vydávání a užívání elektronických platebních prostředků zájemce o elektronický platební prostředek, v čem se tyto jejich Podmínky vydavatele karty odlišují od Vzorových obchodních podmínek ČNB. Držitel pak může srovnat, v čem je jeho ochrana nižší, než jak zakotvují Vzorové obchodní podmínky ČNB, nebo naopak vyšší. V praxi banky většinou v textu svých Podmínek vydavatele karty uvádějí, že jsou v souladu se zněním Vzorových obchodních podmínek ČNB s určitými odchylkami a zároveň uvádějí jejich taxativní výčet, jako např. Komerční banka, a. s., a Česká spořitelna, a. s., v úvodních ustanoveních či Československá obchodní bank, a. s., ve všeobecných informacích.

Vzorové obchodní podmínky ČNB se skládají z celkem čtyř částí o devíti článcích. Část první, článek I popisuje předmět úpravy, jímž je úprava vzájemných práv a povinností vydavatelů a držitelů při vydávání a užívání elektronických platebních prostředků. Článek II (této části) pak vysvětluje, resp. definuje pojmy elektronický platební prostředek, vydavatel, držitel a co je obsahem pojmu užívání elektronických platebních prostředků. Jde prakticky o shodné definice těchto pojmů se zákonem o platebním styku, vyjma definice vydavatele. Novela zákona o platebním styku č. 62/2006 Sb. totiž změnila znění ustanovení § 14 odst. 1. písm. a), nicméně nelze se domnívat, že by bylo záměrem, aby Vzorové obchodní podmínky ČNB definovaly pojem vydavatele jinak, jde tedy zřejmě o pouhé nezpracování změny do textu Vzorových obchodních podmínek ČNB. Užíváním se podle tohoto dokumentu rozumí bezhotovostní platby a výběry hotovosti prostřednictvím elektronických platebních prostředků a nabíjení a vybíjení elektronických peněžních prostředků. Pro bezhotovostní platby (převody), výběry hotovosti (výběry), nabíjení a vybíjení

45 Úřední sdělení České národní banky ze dne 4. prosince 2002 o vydání *Vzorových obchodních podmínek pro vydávání a užívání elektronických platebních prostředků*, Věstník ČNB, částka 18/2002

46 FRIŠAUROVÁ, A., , mluvčí ČNB, *Vydání Vzorových obchodních podmínek pro vydávání a užívání elektronických platebních prostředků*, [online] Dostupné z <http://www.cnb.cz>

(použitelné pro elektronické peněžní prostředky) zavádí zkratku „ operace“. Definicí bezhotovostní platby tyto podmínky neobsahují, lze ji ovšem nalézt v ustanovení § 2 odst. 1 zákona č. 254/204 Sb., o omezení plateb v hotovosti. Bezhotovostní platbou se, podle tohoto zákona, rozumí platba provedená bezhotovostním převodem peněžních prostředků na území České republiky prostřednictvím peněžního ústavu v české nebo cizí měně a bezhotovostním převodem peněžních prostředků prostřednictvím peněžního ústavu v české nebo cizí měně z území ČR na území jiného státu.

Část druhá zakotvuje nezbytné náležitosti Podmínek vydavatele karty a podmínky, za nichž je možno je změnit či vypovědět smlouvu. Článek III. této části (nezbytné náležitosti obchodních podmínek vydavatele) zakotvuje povinnost vydavatele dodat držiteli Podmínky vydavatele karty nejpozději při uzavření této smlouvy a stanoví, že jsou nedílnou součástí smlouvy o vydání a užívání elektronického platebního prostředku. Podmínky vydavatele karty dále musejí být vydány v písemné formě, a je-li to vhodné, pak i elektronickými prostředky (banky v praxi zpřístupňují jejich znění na svých webových stránkách). Podmínky vydavatele karty musí být formulovány jasně a srozumitelně a musí být k dispozici v českém jazyce (banky mají na svých webových stránkách nejen znění v českém jazyce, ale většinou i v jazyce anglickém). Další obligatorní náležitostí je informace o tom, jakým právním řádem se řídí smlouva o vydání elektronického platebního prostředku.

Podmínky vydavatele karty musí dále obsahovat určité minimum informací a pokud banka/vydavatel do těchto podmínek zahrne další informace nad rámec tohoto minima, poskytuje držiteli ochranu ve větší míře.⁴⁷

Minimum informací, které musí klient obdržet nejpozději před podpisem smlouvy o vydání platební karty (nejpozději při uzavření smlouvy) je následující:

- i. popis elektronického platebního prostředku včetně případných technických požadavků na komunikační vybavení držitele
- ii. způsob, jak lze elektronický platební prostředek užívat, včetně případných stanovených finančních limitů, pokud nejsou sjednány individuálně ve smlouvě (např. že karta může být používána pouze a jen oprávněným držitelem a nikoli jinou osobou, pouze na místech, která jsou označena příslušným logem karetní

47 Nepůjde však o odchylku ve smyslu Vzorových obchodních podmínek ČNB

- asociace, v době platnosti, v souladu s podmínkami a v rámci povolených limitů, v případě výběru hotovosti v pobočkách bank klient musí navíc předložit průkaz totožnosti, či zadat PIN, nebo se prokázat podpisem atd.),
- iii. přiměřené zásady, které musí držitel dodržovat k zajištění bezpečnosti elektronického platebního prostředku a prostředku, které umožňují jeho užívání (např. osobní identifikační číslo – PIN nebo jiný kód), (např. operace, při kterých držitel zadává PIN, je povinen provádět samostatně, tedy bez asistence třetích osob, chránit platební kartu před mechanickým poškozením atd.)
 - iv. tam, kde to připadá v úvahu, obvyklou dobu, v jejímž průběhu dochází na účtu (k němuž byla platební karta vydána) k odepisování nebo připisování peněžních prostředků, včetně dne jejich účinnosti. Pokud není elektronický platební prostředek vydán k účtu, pak je nutné uvést obvyklou dobu, v jejímž průběhu vydavatel předává držiteli podklady k úhradě provedených operací,
 - v. všechny typy cen, které má držitel hradit, nebo typy plnění, jež má v souvislosti s užíváním elektronického platebního prostředku poskytnout, a to například: za vydání elektronického platebního prostředku, za jednotlivé druhy operací, typy úrokových sazeb, které mohou být uplatněny, včetně způsobu výpočtu úrokových sazeb. Komerční banka, a.s., např. modifikuje tento bod ve svých Podmínkách pro používání platebních karet odkazem na svůj Sazebník. Ten je přístupný klientům v obchodních místech a rovněž na webových stránkách Komerční banky, a. s.,)
 - vi. lhůtu, během níž může držitel vyjádřit nesouhlas s provedenou operací, tzn. reklamovat operaci. Česká spořitelna, a. s., stanovila ve svých podmínkách lhůtu 75 dní od data transakce, klient Komerční banky, a. s., musí transakci reklamovat nejpozději do 40 kalendářních dnů ode dne zúčtování reklamované položky, Československá obchodní banka, a. s., stanovila lhůtu 2 měsíců od data transakce. Z výše uvedeného vyplývá, že klient České spořitelny, a. s., má nejdelší lhůtu pro vyjádření svého nesouhlasu s provedenou transakcí. Naopak klient Komerční banky, a. s., má stanovenou lhůtu nejkratší.
 - vii. informaci o opravných a reklamačních postupech, které může držitel uplatnit, o způsobu, jak k nim získat přístup, a o lhůtách vyřízení reklamace. Např. Česká

spořitelna, a. s., v textu svých podmínek stanovila, že lhůta pro vyřízení reklamace závisí na typu transakce a reklamačních pravidlech kartových společností, aniž by stanovila jasnou lhůtu během níž se klient dozví, v jaké fázi se proces reklamace nachází. Klientovi zřejmě nezbývá, než čekat, zda se mu banka, třeba i během dvou tří měsíců (i později ?) ozve. Komerční banka, a. s., v textu svých podmínek informuje, že reklamační řízení se řídí předpisy příslušných karetních asociací o reklamacích, avšak do 30 dnů od podání reklamace informuje klienta o stavu a průběhu vyřizování reklamace. Stejnou lhůtu, tedy lhůtu 30 dnů pro povinnost informovat klienta má zakotvenou i Československá obchodní banka, a. s.,.

- viii. pokud je elektronický platební prostředek (resp. platební karta) určen též k provádění operací v zahraničí, pak musí být navíc naznačeny ceny za operace v cizí měně, a tam, kde to připadá v úvahu i typ směnného kurzu používaného při přepočtu operací v cizí měně včetně dne rozhodného pro stanovení používaného směnného kurzu.

V článku IV je upravena již zmíněná možnost změny Podmínek vydavatele karty ze své iniciativy a vypovězení smlouvy. Jak již bylo zmíněno výše, Vzorové obchodní podmínky ČNB stanoví, že vydavatel může změnit obchodní podmínky pouze za předpokladu, že o nich uvědomí držitele a to individuálně a sjednaným způsobem (z textu vyplývá, že postačí pouze uvědomit). Vydavatel je povinen určit lhůtu v trvání minimálně jednoho měsíce (vydavatele se ovšem mohou odchýlit). Po jejím uplynutí se má za to, že držitel se změnou souhlasí, za podmínky, že během této lhůty smlouvu nevypoví. Tento článek rovněž upravuje situaci, kdy dochází k významným změnám v úrokové sazbě ke dni zveřejnění těchto podmínek, v tomto případě nelze použít bod 1 čl. IV a banka je povinna neprodleně uvědomit držitele o změně (individuálně a sjednaným způsobem).

Česká spořitelna, a. s., je podle svých podmínek oprávněna kdykoli tyto podmínky změnit nebo upravit v návaznosti na vývoj právního prostředí, s ohledem na svoji obchodní politiku a v zájmu zlepšení kvality služeb. Dále se, v závěrečných

ustanoveních Podmínek vydavatele karty, zavázala písemně na tyto změny (úpravy) a na datum účinnosti upozornit a zpřístupnit nové znění ve veřejných prostorách a na svých internetových stránkách. Pokud klient písemně smlouvu nevypoví během 1 měsíce přede dnem účinnosti, považuje se tato změna za (klientem) odsouhlasenou. Komerční banka, a.s., změnu svých podmínek upravuje rovněž v závěrečných ustanoveních Podmínek vydavatele karty s odkazem na svoje Všeobecné obchodní podmínky. Vyhraduje si měnit Podmínky vydavatele karty zejména v návaznosti na změny právních předpisů, v zájmu zlepšení kvality poskytovaných bankovních služeb a s ohledem na obchodní cíle. Banka informuje písemně klienta o tom, že navrhuje změnu produktových podmínek nejméně 30 kalendářních dnů předem (ve zprávě o zúčtování, či jiným vhodným způsobem), kde se může s navrhovanou změnou seznámit. Pokud klient písemně nesdělí nesouhlas s navrhovanou změnou nejpozději den před navrhovaným dnem účinnosti a přijímá nadále bankovní služby platí, že navrhovanou změnu přijal. I Československá obchodní banka, a. s., si ve svých Podmínkách vydavatele karty zakotvila oprávnění tyto podmínky změnit, doplnit či zrušit vydáním nových podmínek. Zavázala se o změně informovat ve výpise z účtu (zde je zakotvena odchylka, a to, že bude informovat pouze majitele účtu, tedy nikoli všechny držitele platebních karet), ke kterému je platební karta vydána, a to nejpozději jeden měsíc před nabytím účinnosti. Pokud pak majitel účtu do nabytí účinnosti změny podmínek nevysloví písemný nesouhlas s novým zněním a neodevzdá platební karty na pobočku, která vede jeho účet, pak je novým zněním podmínek vázán.

Z uvedeného vyplývá, že v praxi klient, který s případnou změnou nesouhlasí, velký prostor pro vyjednávání nemá (a z textu Vzorových obchodních podmínek ČNB vyplývá, že vytvořit prostor pro vyjednávání klienta s bankou nebylo ani úmyslem, že smyslem této povinnosti uložené vydavateli je zřejmě pouze „zajistit“ informovanost držitele s dostatečným předstihem o tom, že dojde ke změnám a k jakým). V případě, že držitel se změnou nesouhlasí, jedinou cestou je prakticky jen výpověď smlouvy, odevzdání karty a možnost obrátit se na jinou banku. Je ovšem otázka, zda se klientovi (resp. případnému zájemci o platební kartu) podaří najít banku, která by svým klientům nabízela větší prostor pro vyjednávání. Na druhou stranu nelze po bankách (majících i miliony klientů) požadovat, aby s každým klientem zvlášť

projednávaly budoucí změny a řídily se případnými individuálními požadavky jednotlivých klientů.

Část třetí Vzorových obchodních podmínek (čl. V až VIII) pak obsahuje úpravu povinností a odpovědnosti vydavatele a držitele platební karty. Povinností vydavatele je nesdělovat osobní identifikační číslo (PIN) nebo jiný kód jiné osobě než držiteli. Neměl by vydávat nevyžádaný elektronický platební prostředek, pokud se nejedná o náhradu za elektronický platební prostředek, který má držitel k dispozici. Dále by měl zajistit, aby byly k dispozici vhodné prostředky umožňující držiteli ohlásit ztrátu nebo odcizení platební karty, a to 24 hodin denně. Po ohlášení ztráty nebo odcizení platební karty by měl podniknout veškerá přiměřená opatření k zastavení dalšího užívání elektronického platebního prostředku, a to i v případě, že se držitel dopustil hrubé nedbalosti či podvodného jednání. Vydavatel by měl být schopen zjistit neoprávněné operace, chybu nebo jinou nesrovnalost ve vedení účtu, k němuž je platební karta vydána, je-li ohlášení prováděno telefonicky, poskytne vydavatel (nebo osoba jím určená) v rámci téhož telefonického hovoru držiteli důkaz, že věc ohlásil (v praxi půjde například o nahlášení evidenčního čísla, pod kterým byla provedena zaměstnancem banky blokáce). Další povinností vydavatele je po dostatečnou dobu uchovávat vnitřní záznamy umožňující zpětné vyhledání operací a opravu chyb. V případě sporu s držitelem by měl prokázat, že operace, jíž se spor týká byla správně zaznamenána a zaúčtována⁴⁸, a že nebyla ovlivněna technickou poruchou nebo jinou závadou. Např. Komerční banka, a.s., upravuje tento bod odchylně v čl. VIII Podmínek vydavatele karty, a to tak, že za okolností vylučující odpovědnost banky za neprovedení transakce se považují zejména výpadek dodávky elektrické energie, porucha nebo omezená funkčnost peněžního automatu apod. U Československé obchodní banky , a. s., jde o okolnosti stojící mimo její kontrolu (tedy zásahy vyšší moci) a dále např. přerušení dodávky energie, porucha strojů a zařízení systémů zpracování dat apod. Česká spořitelna, a. s., tento bod odchylně neupravuje.

Mezi další povinnosti vydavatele dále patří podle Vzorových obchodních podmínek ČNB, podávat držiteli písemně a je-li to vhodné, též elektronickými prostředky srozumitelnou formou informace týkající se operací provedených

48 K tomuto viz rozhodnutí finančního arbitra pod registračním číslem P4/1/2003

prostřednictvím platební karty, které obsahují minimálně údaje umožňující držiteli identifikovat operaci a připadá-li to v úvahu, též informace o příjemci, u něž nebo s nímž operace proběhla. Rovněž výši částky účtované k tíži držitele v měně, v níž je s držitelem účtováno, a připadá-li to v úvahu, též v cizí měně, výši cen účtovaných za jednotlivé druhy operací a směnný kurz, který byl použit při přepočtu operací v cizí měně.

I v tomto bodu se zmíněné tři banky odchyľují. Československá obchodní banka, a. s., v úvodních ustanoveních informuje, že držitelům platebních karet nepodává písemnou informaci o výši směnného kurzu, který byl použit při přepočtu transakcí v cizí měně. Česká spořitelna, a. s., se taktéž odchyľuje a oznamuje, že neuvádí na výpise informace o směnném kurzu. Prakticky jen Komerční banka, a.s., je sdílnější, jelikož uvádí, že částky vyplacené v jiné měně, než v jaké je veden účet, jsou přepočítány podle kurzu platného v den zúčtování operace bankou, a to podle kurzu deviza prodej a u operací, které jsou prováděny v korunách s použitím karty vedené k účtu v cizí měně, kurzem deviza nákup.

Čl.VI Vzorových obchodních podmínek ČNB pak upravuje odpovědnost vydavatelů zaprvé za neprovedení operace, na jejíž provedení má držitel právo, nebo chybné provedení operace držitele, a to i v případech, že podnět k operaci byl dán na přístrojích, terminálech nebo prostřednictvím jiných zařízení, která nejsou pod přímou či výlučnou kontrolou vydavatele. Výjimkou jsou operace provedené na zařízení, které nebylo schváleno pro používání příslušného typu elektronického platebního prostředku, Za druhé je upravena odpovědnost vydavatele za operace, k jejichž provedení nedal držitel příkaz, dále za chyby nebo jiné nesrovnalosti ve vedení účtu, k němuž je elektronický platební prostředek vydán, za jejichž původce lze považovat vydavatele. V těchto případech musí vydavatel poskytnout držiteli částku neprovedené nebo chybné provedené operace včetně případného úroku z ní, přičemž tímto ustanovením není dotčena povinnost k náhradě škody vydavatelem. Pokud vydavatel prokáže, že držitel porušil povinnosti vyplývající mu z článku VII Vzorových obchodních podmínek, pak se ustanovení bodu 1. písm. a) a b) článku VI nepoužije, tzn. že za tyto transakce neponese odpovědnost vydavatel, ale sám držitel.

Komerční banka, a. s., upravuje odchylně odpovědnost za neprovedení nebo

chybné provedení operace na přístrojích mimo její kontrolu. Ve svých podmínkách stanoví, že neodpovídá za neprovedení operace z důvodu použití zařízení, které nebylo schváleno k používání platebních karet a za okolnosti vylučující odpovědnost banky za neprovedení operace považuje i odmítnutí přijetí platební karty k úhradě prodaného zboží či poskytnutých služeb prodávajícím, případně poskytovatelem těchto služeb, včetně jiné finanční instituce apod. Česká spořitelna, a. s., zakotvila ve svých podmínkách rovněž odchylku, týkající se článku VI Vzorových obchodních podmínek. Tato odchylka se týká odst. 1 písm. a), dále odstavce 2 písm. a) a b) čl. VI, kdy banka bez předchozího šetření na základě podané reklamace transakce automaticky nepřebírá odpovědnost za neprovedení nebo chybné provedení transakce. Na základě podané reklamace se banka zavazuje provést individuální šetření a o výsledku pak klienta informovat. Československá obchodní banka, a. s., do svých podmínek zakotvila, že neodpovídá za odmítnutí transakcí, stanovení minimálních limitů pro transakce platební kartou či neposkytnutí služeb ze strany obchodního místa a za případné škody způsobené držitelům karet přímo či nepřímo okolnostmi stojícími mimo kontrolu banky, dále neodpovídá za to, že obchodní místo nebo pobočka jiné banky nepřijala platební kartu k provedení transakce.

Vzorové obchodní podmínky ČNB však nestanoví povinnosti jen bankám (vydavatelům), ale též držitelům platebních karet. Pokud tedy banka nezakotví pro své klienty nějaké odchylky v jeho povinnostech, měl by být držitel povinen užívat elektronický platební prostředek v souladu s obchodními podmínkami (zejména dodržovat všechny sjednané zásady k zajištění bezpečnosti elektronického platebního prostředku a prostředků, které umožňují jeho užívání, např. osobní identifikační číslo - PIN, nebo jiný kód). Neměl by zaznamenávat své osobní identifikační číslo (PIN) nebo jiný kód ve snadno rozeznatelné podobě, zejména nikoli na samotnou platební kartu nebo jiný předmět, který uchovává či nosí společně s platební kartou (uvedení PINu na papírku přímo přilepeném na platební kartu, či vloženém v peněženke je typicky porušením tohoto bodu). Jakmile držitel zjistí skutečnosti níže uvedené, musí je vydavateli neprodleně ohlásit. Těmito skutečnostmi jsou, ztráta nebo odcizení platební karty, dále operace, k jejímuž provedení nedal příkaz, chyby nebo jiné nesrovnalosti ve vedení účtu, k němuž je platební karta vydána. Komerční banka, a. s., má tuto povinnost

klienta zakotvenu následovně (nikoli však jako odchylku). V případě ztráty nebo krádeže platební karty, nebo pokud hrozí její neoprávněné použití, je držitel (nebo majitel účtu) povinen bezodkladně informovat o této skutečnosti banku, buď telefonem nebo faxem (prostřednictvím klientské linky) nebo osobně na příslušném formuláři, který je za tímto účelem držitelům (majitelům účtu) k dispozici.

Předposlední článek (tedy čl. VIII) Vzorových obchodních podmínek ČNB zakotvuje pro klienty, asi tu nejpodstatnější informaci, vzhledem k tomu, že finanční ztráta (v případě ztráty či odcizení platební karty) může být velmi citelná. A to odpovědnost držitele v případech, kdy mu byla platební karta odcizena, nebo byla ztracena. Zmíněný článek (pojednávající o rozsahu odpovědnosti držitele) rozeznává v odpovědnosti držitele dva časové úseky. Prvním časovým úsekem je doba před nahlášením ztráty nebo odcizení, a to až do okamžiku ohlášení. V tomto případě by měl nést držitel odpovědnost za finanční ztrátu vzniklou v důsledku ztráty nebo odcizení jeho platební karty do výše maximálně 4500,- Kč. Pokud se ovšem držitel dopustil hrubé nedbalosti, poruší povinnosti stanovené v článku VII. nebo jedná podvodně, omezení jeho odpovědnosti neplatí a držitel nese finanční ztrátu v plné výši. Druhým časovým úsekem je doba po nahlášení relevantních skutečností. Držitel by neměl nést odpovědnost za finanční ztrátu vzniklou v důsledku ztráty nebo odcizení jeho platební karty, s výjimkou případů, kdy jednal podvodně.

Držitel však nenese odpovědnost za finanční ztrátu, jestliže bylo užito jeho platební karty bez fyzického předložení nebo bez elektronické identifikace elektronického platebního prostředku.⁴⁹ Navíc oproti zákonu o platebním styku (§ 18) je stanoveno, že užití důvěrného kódu nebo jiného způsobu identifikace držitele pak samo o sobě nepostačuje ke vzniku odpovědnosti držitele⁵⁰. Domnívám se ovšem, že od této věty se vydavatel již odchýlit může.

I tento článek nemohl samozřejmě zůstat stranou pozornosti vydavatelů platebních karet. Komerční banka, a. s., zakotvila ve svých Podmínkách vydavatele

49 Vzhledem k tomu, že jde o převzetí podstaty ustanovení § 18 zákona o platebním styku, domnívám se, že vydavatel nemůže ve svých podmínkách stanovit odchylku.

50 „Pouhý záznam např. provozovatele internetového obchodu o tom, že držitel uvedl např. identifikační číslo své platební karty, nestačí jako důkaz toho že držitel danou transakci provedl.,, LOEBL, Z., Odpovědnost držitelů platebních karet při platbách o Internetu, [online] Dostupné na <http://www.epravo.cz/top/canky/odpovednost-drzitelu-platebnich-karet-pro-platbach-po-internetu>

karty, že odpovídá za škody vzniklé v důsledku neoprávněného použití platební karty až po oznámení ztráty v plné výši, případně krádeže nebo podezření na neoprávněné použití platební karty. U operací, u kterých není zjistitelný čas (např. z účetního dokladu nebo autorizačního záznamu) provedení, je banka odpovědná za neoprávněné použití platební karty až počínaje kalendářním dnem, který bezprostředně následuje po dni oznámení ztráty, krádeže nebo podezření z neoprávněného použití platební karty způsobem. Pokud byl však při neoprávněném použití platební karty použit správný PIN, pak odpovídá držitel za všechny provedené transakce v plné výši po celou dobu, kdy byla platební karta zneužívána.

Česká spořitelna, a. s., má ve svých Podmínkách vydavatele karty zakotvenu rovněž odchylku. V úvodních ustanoveních odkazuje na své podmínky, konkrétně na čl. VI body 3. a 5. V bodě 3 zakotvuje plnou odpovědnost držitele za veškeré transakce a s nimi spojené náklady nebo škody, které vznikly v důsledku vyzrazení PIN jiné osobě, a to i neúmyslného. Bod 5 pak obsahuje úpravu v případě ztráty/odcizení platební karty. Držitel odpovídá za všechny transakce, škodu a náklady, které vznikly v důsledku odcizení nebo ztráty karty až do okamžiku nahlášení platební karty do Souboru zákazů, přičemž jeho odpovědnost za transakce, škody a náklady, vyplývající ze zneužití ztracené/odcizené platební karty ve lhůtě 48 hodin před okamžikem nahlášení platební karty do Souboru zákazů, je omezena maximálně částkou 4500 Kč. Česká spořitelna, a.s., tedy převzala částku 4.500,- podle Vzorových obchodních podmínek ČNB, nicméně ne pro všechny transakce, ale jen pro ty, které proběhly maximálně 48 hodin před okamžikem nahlášení karty do Souboru zákazů. V případě zneužití platební karty, při němž byl použit PIN, nebo v případě, že držitel jednal prokazatelně podvodně, v rozporu se smluvním ujednáním či obecně závaznými právními předpisy, odpovídá držitel za všechny transakce, škody a náklady, a to i po nahlášení platební karty do souboru zákazů.

U Československé obchodní banky, a. s., končí odpovědnost majitele účtu za transakce uskutečněné ztracenou, odcizenou nebo zneužitou platební kartou okamžikem telefonického oznámení. Československá obchodní banka, a. s., ovšem nese odpovědnost za škody vzniklé při transakcích platebními kartami, při kterých byl použit PIN nebo při kterých držitel jednal podvodně. Z uvedeného vyplývá, že držitel nese

plnou odpovědnost za transakce provedené před nahlášením ztráty či krádeže.

Část čtvrtá, ve svém posledním článku IX upravuje možnost klienta obrátit se na finančního arbitra, který rozhoduje spory mezi vydavatelem a držitelem, v případě, že v souladu s obchodními podmínkami reklamoval chybnou operaci nebo se domáhal u vydavatele jiné nápravy neúspěšně. Toto oprávnění držitelů nelze nějakým způsobem zúžit, jelikož držitelům toto oprávnění vyplývá přímo ze zákona o platebním styku. Nicméně Vzorové obchodní podmínky (celkem logicky) dodávají, že toto oprávnění držitele má až poté, co v souladu s obchodními podmínkami reklamoval chybnou operaci nebo se domáhal u vydavatele neúspěšně jiné nápravy. Řízení před finančním arbitrem je upraveno v poslední kapitole této práce.

2.4 Další předpisy

Jak již bylo několikrát zmíněno v této práci, jak vztah obchodníka a jeho banky, tak i vztah klienta a vydavatele je soukromoprávního charakteru a je založen smlouvou. Na tyto vztahy se tedy aplikují ustanovení zákona občanského a obchodního. Občanský zákoník upravuje zejména problematiku způsobilosti k právním úkonům, náležitostí právních úkonů, formu právních úkonů, zásady smluvního práva, institut zastoupení atd. Obchodní zákoník pak upravuje obecně obchodní závazkové vztahy, dále zejména smlouvu o běžném účtu atd.

Dále „...určitá ustanovení směřující k ochraně platebních karet nalezneme např. v trestním zákoně, v zákoně o přestupcích a ve vyhlášce České národní banky č. 36/1994 Sb., o podmínkách, za kterých lze reprodukovat bankovky, mince, šeky, cenné papíry a platební karty a vyrábět předměty, které je úpravou napodobují.“⁵¹

51 BAKEŠ, M., a kol., *Finanční právo*. 4. aktualizované vyd. Praha: C.H. Beck, 2006, Hlava IV, Kapitola XX, Zahraniční platební operace, 578 s.

2.5 Ochrana spotřebitelů

Jistě by bylo chybou opomenout zesílené ochrany spotřebitelů v našem právním řádu. Ustanovení zákona o platebním styku, týkající se ochrany držitelů/spotřebitelů a Vzorových obchodních podmínek ČNB byla již blíže rozebrána v předchozích kapitolách. V této části jsou tedy stručně rozebrána ustanovení § 55 a 56 občanského zákona na ochranu spotřebitele. A vzhledem k tomu, že je Česká republika součástí Evropské unie, nelze opomenout i ochranu spotřebitele na evropské úrovni.

Na evropské úrovni je „...ochrana bankovních klientů v širším smyslu zejména orientována výrazně na právo na informace, jemuž je souvztažná povinnost finančních institucí tyto informace svým klientům poskytovat...“⁵²

V případě elektronického platebního styku je „...koordinace evropských standardů ochrany spotřebitele založena na následujících východiscích. Smlouvy uzavřené vydavateli nebo jejich zástupci s obchodníky a spotřebiteli musí být uzavírány písemně a musí být výsledkem předchozího jednání. Smlouva musí přesně a podrobně stanovit všeobecné a zvláštní podmínky ujednání. Smlouvy musí být vyhotoveny v oficiálním jazyce (či jazycích) členského státu, ve kterém je smlouva uzavírána. Veškeré podmínky, za předpokladu, že jsou v souladu se zákonem, musí být jasně formulovány a stanoveny ve smlouvě a musí se zakládat na vzájemné dohodě ve svobodné vůli. Před uzavřením smlouvy musí být jasně stanoveny a formulovány podmínky zániku smluvního vztahu a obě smluvní strany s nimi musí být srozuměny. Mezi provozovateli a spotřebiteli musí fungovat princip interoperability. To znamená, aby provozovatelé i spotřebitelé mohli začít využívat sítě a uzavírat smlouvy s vystavovateli dle své volby. Terminály uvnitř Společenství musí být schopny přijímat a vyřizovat karty držitelů z různých členských států. Pokud jde o ochranu a bezpečnost elektronických plateb, je třeba říci, že elektronické platby jsou nevratné. Příkaz daný prostřednictvím platební karty je neodvolatelný a platbu nelze stornovat. Informace, přenášené v okamžiku platby do obchodníkovy banky a následně vydavateli, nesmí za

52 TOMAŠEK M, *Evropský systém ochrany klienta*, nakladatelství. KarolinumUniverzita Karlova v Praze, Praha, 2001, 90 s

žádných okolností poškodit ochranu soukromých údajů. Vztahy mezi subjekty platebních transakcí, a to včetně vztahů mezi emitenty platebních karet a obchodníky, musí být ovládnuty zásadou, že smlouvy mezi emitenty karet a obchodníky nesmí obsahovat výhradní obchodní klauzuli, jež by od obchodníka vyžadovala pracovat pouze v systému, s nímž uzavřel smlouvu. Toto ustanovení slouží k podpoře vzájemného přístupu mezi odlišnými systémy platebních karet. Smlouvy s obchodníky musí připouštět účinnou soutěž mezi jednotlivými emitenty karet. Vztahy mezi emitenty a držiteli vycházejí z požadavku, že držitel karty musí přijmout příslušná preventivní opatření nutná pro bezpečnost vydání karty, a dále musí vzít na vědomí zvláštní podmínky, jež se týkají ztráty a krádeže karty. Držitel svým podpisem na smlouvě stvrzuje, že tyto podmínky bere na vědomí a bude se jimi řídit. Vztahy mezi klienty jsou postaveny na zesíleném právu na informace."⁵³

Ve smlouvách uzavíraných s držiteli je nutné zohledňovat i § 55 a 56 občanského zákona. „Smyslem těchto ustanovení je ochránit spotřebitele před tzv. nepřiměřenými podmínkami."⁵⁴ Ustanovení § 55 obsahuje zákaz zakotvit ve smlouvě odchylky od zákona v neprospěch spotřebitele a ustanovení o tom, že se spotřebitel zejména nemůže vzdát práv, které mu zákon poskytuje, nebo jinak zhoršit své smluvní postavení a § 56 příkladmo uvádí ujednání, která nesmějí spotřebitelské smlouvy obsahovat (pod sankcí relativní neplatnosti). V § 55 odst. 3 Občanského zákona je „stanoveno interpretační pravidlo, podle něhož v pochybnostech o významu spotřebitelských smluv platí výklad pro spotřebitele příznivější. Jde o zvláštní normu, která pro režim spotřebitelských smluv modifikuje obecná interpretační pravidla upravená v § 35 Občanského zákona. Toto pravidlo vychází z článku 5 směrnice Rady 93/13/EHS, o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách, který ukládá, aby podmínky spotřebitelských smluv byly vyjádřeny jednoduchým a srozumitelným jazykem, a stanoví, že při pochybnostech o významu ujednání musí převážet výklad nejvýhodnější pro spotřebitele. Vychází se přitom z toho, že spotřebitelské smlouvy

53 TOMAŠEK M, Evropský systém ochrany klienta, nakladatelství. KarolinumUniverzita Karlova v Praze, Praha, 2001, 87-90 s.

54 ŠVESTKA, J., JEHLIČKA, O., ŠKÁROVÁ, M., SPÁČIL, J. a kol. Občanský zákoník: komentář. 10. vyd. Praha: C.H. Beck, 2006. 377 s.

jsou většinou adhezní (formulářové), připravené dodavatelem, a proto pokud obsahují výraz či formulaci připouštějící její různý výklad, jsou nejasnosti a tím i případné nepříznivé důsledky s nimi spojené přičteny k tíži dodavateli."⁵⁵ Ustanovení zmíněných paragrafů „představují obecnou úpravu spotřebitelské smlouvy, kterou je třeba bez dalšího (bez dalších podmínek) aplikovat na právní režim všech spotřebitelských smluv. Úprava zmíněných ustanovení vychází ze směrnice Rady 93/13/EHS z 5. dubna 1993, o nepřiměřených zásadách ve spotřebitelských smlouvách."⁵⁶

3 Průběh transakcí a jejich zúčtování

Placení prostřednictvím platební karty se stalo oblíbenou alternativou k hotovostnímu placení. V případě platebních karet jde ale o „placení bez předložení hotovosti“, jehož podstatou je přesun peněžních prostředků z účtu držitele (v případě placení platební kartou plátce) na účet obchodníka (v tomto případě příjemce) prostřednictvím účtů vydavatelů platebních karet a bank obchodníků (bezhotovostní platební styk). Průběh transakce provedené platební kartou lze rozdělit do několika fází. Vzhledem k tomu, že průběh transakcí není upraven českým právním řádem, nýbrž Manuály karetních asociací⁵⁷, zmiňují se pouze stručně.

V první podkapitole je popsána fáze od předložení platební karty k zaplacení, přes kontrolu bezpečnostních prvků na kartě a případnou autorizaci, po vystavení prodejního dokladu obchodníkem držiteli platební karty.

Druhá podkapitola ve stručnosti popisuje fáze od „předání informace o transakci obchodníka jeho acquirerovi..." až po „... zatížení účtu držitele karty částkou transakce."⁵⁸

55 ŠVESTKA, J., JEHLIČKA, O., ŠKÁROVÁ, M., SPÁČIL, J. a kol. Občanský zákoník: komentář. 10. vyd. Praha: C.H. Beck, 2006. 381 s.

56 ŠVESTKA, J., JEHLIČKA, O., ŠKÁROVÁ, M., SPÁČIL, J. a kol. Občanský zákoník: komentář. 10. vyd. Praha: C.H. Beck, 2006. 385 s.

57 A jde spíše o bankovní technickou záležitost.

3.1 Předložení platební karty k placení, případná autorizace a vystavení prodejního dokladu

Prvním relevantním krokem z právního hlediska je projev vůle držitele platební karty zaplatit nikoli hotově, ale právě pomocí platební karty (tímto dává zákazník rovněž obchodníkovi určité „znamení“ že hodlá za vybrané zboží nebo službu zaplatit). Děje se tak (v případě platby v „kamenném„ obchodě) buď výslovným oznámením personálu obchodníka, že chce platit platební kartou nebo konkludentně, tedy pouhým předložením platební karty, namísto předložení hotovosti. Tato část „procesu“ není upravena zákonem o platebním styku či jinou veřejnoprávní normou, ale děje se zcela v „režimu“ práva soukromého. Placení za zboží nebo službu je právním úkonem a obecně, včetně náležitostí právního úkonu, je upraven v občanském zákoně (pozn: § 34 an. Občanského zákona), tedy základním soukromoprávním předpisem. Způsobilst držitele k placení platební kartou byla popsána v podkapitole vysvětlující pojem držitele, v této části kapitoly se proto touto problematikou již zabývat nebudu.

Další fáze nastupuje po předložení platební karty zákazníkem obchodnímu místu. Pro obchodníka je tato fáze velmi důležitá, jelikož v případě nesplnění všech povinností, vyplývajících mu z pokynů jeho zpracovatelské banky, se vystavuje riziku, že mu nebude částka proplacena (resp. že mu bude v případě reklamace částka z účtu odečtena). Jak již bylo zmíněno v kapitole první, součástí smluv o přijímání platebních karet (jak již bylo zmíněno rovněž v první kapitole, uzavírá obchodník a zpracovatelská banka) jsou i „pokyny“ při placení platební kartou.⁵⁹ Pro tuto práci jsem si zvolila jako vzor „Manuál pro obchodníky“ vydaný Českou spořitelnou, a. s., dostupný na jejich webových stránkách.⁶⁰

Tyto pokyny většinou obsahují, definice vybraných pojmů (jako jsou platební karta, autorizace, autorizační kód, imprinter, platební terminál atd.), vzory platebních

58 MÁČE, M., Platební styk klasický a elektronický, I vyd. Praha: GRADA Publishing, a. s., 2006. 58 s.

59 Každá banka je nazývá jinak, obsah je však u všech bank prakticky stejný.

60 [online]. Dostupný z

http://www.csas.cz/banka/appmanager/portal/banka?_nfpb=true&_pageLabel=downloads&dtree=cs&seln od=82&docid=internet/cs/dow_prirucky_karty_ie.xml#82

karet, se kterými se obchodník může setkat včetně popsání jejich ochranných prvků, atd. Velmi důležitou součástí je stanovení pravidel pro přijímání platební karty. Jak již bylo zmíněno výše, dodržení všech pokynů je pro obchodníka velmi důležité. Měl by proto velmi dbát splnění všech povinností, které mu banka uložila. Po převzetí platební karty by měl obchodník zkontrolovat, zda má karta všechny bezpečnostní prvky, zda není poškozená, či viditelně padělaná, zda je platná a podepsaná držitelem. Je ovšem otázkou, zda si obchodník ve chvíli přijímání platební karty vůbec uvědomuje rizika spojená s nedodržením některé či některých povinností. Z vlastních zkušeností při placení platební kartou vím, že kontrola podpisu se v České republice provádí velmi sporadicky. Obchodní místo je dokonce schopno přijmout od osoby ženského pohlaví platební kartu vydanou na mužské jméno a naopak. V případě úspěšné reklamace ze strany držitele se ovšem obchodník vystavuje velkému riziku, že mu bude částka z jeho účtu stržena.

Další postup záleží na tom, zda bude transakce provedena prostřednictvím elektronického platebního terminálu nebo pomocí imprinteru. Pokud je transakce prováděna prostřednictvím imprinteru, výsledkem je, v ideálním případě, vystavení prodejního dokladu (účetky), na kterém jsou otisknuty údaje z platební karty a údaje ze štítku obchodníka, doplněná o částku, datum transakce, druh zboží a v případě, že transakci je nutné autorizovat, pak i o autorizační kód. Jen pro úplnost poznamenávám, že v případě, že je prováděna autorizace⁶¹, neznamená získání autorizačního kódu jistotu pro obchodníka, že mu bude částka bankou proplacena. Výše částky je autorizací zákazníkovi pouze blokována na účtu, ke kterému je platební karty vydána, a v rámci limitu stanoveném pro platební kartu. Zmíněná účetka musí být následně doplněna o podpis držitele platební karty. Tímto podpisem držitel vyjadřuje souhlas s transakcí co do výše i důvodu. Jen a pouze tato odsouhlasená (autorizovaná) částka může být nakonec držiteli z účtu odepsána. Obchodní místo musí následně porovnat podpis na prodejním dokladu s podpisem na platební kartě. Podpisy musí samozřejmě souhlasit. Pokud nesouhlasí, měl by obchodník požádat zákazníka o zopakování podpisu. Pokud podpis držitele souhlasí, obchodník vrátí platební kartu svému zákazníkovi, včetně

⁶¹ Autorizací je ověření skutečnosti, zda je konkrétné platební karty oprávněna danou transakci uskutečnit.

kopie účtenky (ta by pak držiteli sloužila jako podklad pro případnou reklamaci).

V případě transakce prováděné pomocí elektronického platebního terminálu, je postup následující. Platební karta je protažena čtecím zařízením nebo vložena do čtecího zařízení platebního terminálu, který příslušná data z platební karty sám načte. Obchodník následně zadá částku. U transakce prováděné platebním terminálem se rozlišuje transakce se zadáním PINu a bez jeho zadání (po úplné migraci na čipovou technologii budou prováděny transakce pouze se zadáním PINu). V případě, že držitel svoje osobní identifikační číslo nezadá, je po něm vyžadováno připojení podpisu na prodejní doklad. Tímto podpisem držitel opět vyjadřuje souhlas s transakcí co do výše i důvodu. Jen a pouze tato odsouhlasená (autorizovaná) částka může být nakonec držiteli z účtu odepsána. Pokud je transakce prováděná prostřednictvím platebního terminálu a je požadován PIN, pak je transakce ukončena zadáním PINu a následným potvrzením tlačítkem „OK,„. Tímto opět zákazník vyjadřuje souhlas s provedenou transakcí co do důvodu i výše.

Pokud se obchodník splete a naučtuje zákazníkovi platícímu platební kartou cenu nižší, než je cena zboží nebo služby, nemůže si obchodník automaticky rozdíl v ceně odčerpat a banky by mu to ani neměly povolit. Praxe byla zřejmě jiná, což vyvolalo reakci České národní banky, která k tomuto problému dokonce vydala své stanovisko. „... za správný lze označit postup, kdy se chybující obchodník (např. prostřednictvím zainteresovaných bank) obrátí na svého zákazníka s žádostí o doplacení dlužné částky. Jakékoli automatické odčerpávání částek, byť dlužných, bez souhlasu klienta, je nepřijatelné. Obchodní zákoník stanoví jednoznačně zásadu, že s peněžními prostředky na účtu mohou disponovat osoby jen se souhlasem majitele účtu. Toto ustanovení je kogentní, nelze se od něj tedy smlouvou odchýlit. Ani platný zákon o platebním styku provádění neautorizovaných plateb neumožňuje. Popsanou transakci lze chápat i tak, že k dodatečné transakci byl použit platební prostředek bez jeho fyzického předložení, pak by mohla mít následky stanovené v § 18 zákona o platebním styku, tedy, prohlásí – li držitel, že tento elektronický platební prostředek neužil, má právo požadovat od vydavatele neprodlené vrácení peněžních prostředků.“⁶²

62 BOLFOVÁ, P. Stanovisko České národní banky k opravám chybných platebních transakcí bez souhlasu držitele platební karty.[online]. Dostupný z: http://www.cnb.cz/cs/verejnost/pro_media/tiskove_zpravy_cnb/2008/080725_stanovicko_plat_karty.html

3.2 Přenos informace o transakci do banky obchodníka, clearing a settlement

Další fází (jak již bylo zmíněno, nikoli upravenou právními předpisy) je předání informace o transakci obchodníkem jeho bance (acquirer bank). Banka může totiž logicky zpracovat pouze transakce, o kterých má informace (resp. o kterých se dozví). V případě transakcí prováděných prostřednictvím imprinteru je nutné aby obchodník doručil bance sumář a účtenky (na své náklady), v případě transakce prováděné prostřednictvím platebního terminálu, platební terminál elektronicky odešle informace o transakci do banky obchodníka. Lhůty pro odeslání informací o transakcích bance obchodníka jsou stanoveny ve smlouvě o akceptaci platebních karet.

Banka se o transakcích dozvídá od svých obchodních míst, poboček a samozřejmě i (elektronicky) ze svých bankomatů. Po obdržení informací o transakcích „rozdělí” provedené transakce na tzv. on-us a non on-us. Transakcí on – us je transakce, kdy vydavatelem platební karty a zpracovatelem transakce (tedy bankou obchodníka) je tatáž banka (jde o platební styk v rámci téže banky). Logicky lze dovodit, že transakcí non on-us je ta transakce, kdy issuerem a acquirerem jsou dvě rozdílné banky (jde o mezibankovní platební styk). V případě vnitrobankovního platebního styku je tedy převod prováděn v rámci jedné banky (ve vlastním zúčtovacím centru). V případě mezibankovního platebního styku jsou bankou dále posílány soubory s daty „... k dalšímu zpracování do národního či mezinárodní zúčtovacího (clearingového) karetního centra.“⁶³

Poté co clearingové centrum obdrží od zpracovatelských bank elektronicky soubory dat o transakcích, provede „... clearingové zúčtování mezi napojenými bankami a předá informace o provedených platbách vydavateli platební karty.“⁶⁴ Následně dá zúčtovací bance „...příkaz k vyrovnání sald mezi bankami.“⁶⁵

Zúčtovací centrum dále zatíží nostro účet vydavatele platební karty a následně

63 BAKEŠ, M., a kol., Finanční právo. 4. aktualizované vyd. Praha: C.H. Beck, 2006, Hlava IV, Kapitola XX, Zahraniční platební operace, 574 s.

64 MÁČE, M., Platební styk klasický a elektronický, I vyd. Praha: GRADA Publishing, a. s., 2006. 58 s.

65 MÁČE, M., Platební styk klasický a elektronický, I vyd. Praha: GRADA Publishing, a. s., 2006. 58 s. „transakce jsou v průběhu zpracování konvertovány z účetní měny transakce zpracovatelské banky do zúčtovací měny vydavatelské banky,,

„...převede částku na nostro účet banky obchodníka." ⁶⁶ Banka obchodníka poté připíše částku transakce sníženou o bankovní provize na účet svého obchodníka. A poslední fází je „zatížení účtu držitele karty částkou transakce." ⁶⁷

⁶⁶ MÁČE, M., Platební styk klasický a elektronický, I vyd. Praha: GRADA Publishing, a. s., 2006. 58 s

⁶⁷ MÁČE, M., Platební styk klasický a elektronický, I vyd. Praha: GRADA Publishing, a. s., 2006. 58 s

4 Řešení sporů

Kapitola čtvrtá ve stručnosti popisuje řízení před finančním arbitrem a uvádí některá podstatná rozhodnutí soudů a finančního arbitra.

4.1 Řízení před finančním arbitrem

Jak již bylo zmíněno, zákon o platebním styku (konkrétně § 21) umožňuje (nejen) držitelům platebních karet obrátit se se svými spory s vydavatelem platebních karet na finančního arbitra. Ustanovení zmíněného paragrafu (i § 12 zákona o platebním styku) přejímá další ze zásad zakotvených v Doporučení 97/489/ES o transakcích prováděných elektronickými platebními prostředky, konkrétně z článku 10 (členské státy se vyzývají, aby zajistily přijetí přiměřených a účinných opatření pro řešení sporů mezi držiteli a vydavateli). Jde o stejný orgán, který je oprávněn řešit spory vzniklé mezi klienty a převádějícími institucemi podle části druhé zákona o platebním styku (§ 12). Činnost finančního arbitra upravuje, jak již bylo zmíněno, samostatný zákon o zákon č. 229/2002 Sb. o finančním arbitrovi, (dále je zákon o finančním arbitrovi). Zákon o finančním arbitrovi byl novelizován celkem třikrát (stav k 31.12.2008), a to zákony č. 558/2004 Sb.(sněmovní tisk 532), 57/2006 Sb.(sněmovní tisk 997) a zákonem č. 264/2006 Sb. (sněmovní tisk 1154). První novela zpřesnila subjekty oprávněné podávat návrh na volbu finančního arbitra, rozšířila kompetence finančního arbitra o spory vyplývající z opravného zúčtování a z inkasní formy placení a nově zakotvila povinnost finančního arbitra předkládat Poslanecké sněmovně zprávu o činnosti. Kompetence pro řešení sporů mezi vydavatelem a držitelem elektronických platebních prostředků byla již dostatečně zakotvena, v této oblasti k žádným změnám nedošlo. Dalšími významnými změnami bylo zkrácení lhůty pro vyjádření instituce (povinnost vyplývající z §11) ze 30 dnů na 15, stanovení určitých povinností i pro instituce, které nejsou s klientem ve sporu. Druhá novela byla vyvolána zejména účinností zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu (dále jen správní řád). Třetí novela znamenala jen legislativně – technickou změnu.

Na svých internetových stránkách popisuje finanční arbitr svoje hlavní poslání. A tím je zajištění rychlého, bezplatného a efektivního vyřizování sporů klientů s institucemi mimosoudní cestou.⁶⁸

Finanční arbitr (prvním finančním arbitrem byl Otakar Schlossberger, druhým, tedy současným finančním arbitrem je František Klufa) a jeho zástupce jsou voleni poslaneckou sněmovnou na dobu 5 let. Návrhy na volbu jsou oprávněny podávat instituce, jejich profesní sdružení a profesní sdružení na ochranu spotřebitelů (§ 4). Jak již bylo zmíněno, první novela zákona o finančním arbitrovi „...zřetelně subjektů, které jsou oprávněny podávat návrhy na volbu finančního arbitra“ z novely byla sice vyňata původně výslovně zmíněná Česká národní banka, „...ale toto oprávnění jí upřeno není“⁶⁹, neboť ji lze zařadit mezi „instituce“, ve smyslu § 4. Finanční arbitr, podle platného znění ustanovení § 1, rozhoduje spory vzniklé mezi převádějícími osobami a jejich klienty při provádění převodů peněžních prostředků (podle zákona č. 124/2002 Sb.), opravného zúčtování, inkasní formy placení na území České republiky (pokud výše částky, která je předmětem sporu, nepřesahuje ke dni podání návrhu částku 50 tis EUR, resp. ke dni účinnosti příkazu k převodu) a mezi vydavatelem a držitelem elektronických platebních prostředků při vydávání a užívání, elektronických platebních prostředků, pokud je jinak k rozhodnutí tohoto sporu dána příslušnost českého soudu (podle občanského soudního řádu). V oblasti platebních karet jde podle finančního arbitra „typicky o problémy spojené s platební kartou v případech, kdy byla platební karta zneužita buď v bankomatu, nebo u obchodníka (jak v tuzemsku, tak v zahraničí, tedy v rámci zemí Evropské unie nebo zemí Evropského hospodářského prostoru).“⁷⁰

Řízení před finančním arbitrem se zahajuje zásadně na návrh držitele platební karty, resp. klienta banky. Samotné řízení pak upravují § 8 až 23 zákona o finančním arbitrovi. Zákon také upravuje v § 10 obligatorní náležitosti návrhu.

Jsou jimi:

- i. označení účastníků řízení (tedy klienta a banky/vydavatele),
- ii. doklad o tom, že instituce byla neúspěšně vyzvána k nápravě (v praxi většinou

68 [online] Dostupné z www.finarbitr.cz.

69 SCHOLLBERGER, O., Novela zákona o finančním arbitrovi přináší rozšíření jeho kompetencí, *Bankovníctví*, 12/2004, str. 26

70 [online] Dostupné z www.finarbitr.cz.

- zamítavé rozhodnutí žádosti klienta dané u vydavatele),
- iii. úplné a srozumitelné vyličení rozhodných skutečností,
 - iv. důkazní prostředky nebo označení důkazů,
 - v. označení, čeho se navrhovatel domáhá,
 - vi. prohlášení, že navrhovatel nepodal v téže věci žalobu k soudu nebo k rozhodčímu soudu anebo rozhodci a že neuzavřel s institucí dohodu o mimosoudním vyrovnání a je si vědom závaznosti nálezu,
 - vii. plnou moc, je-li navrhovatel zastoupen na základě plné moci,
 - viii. datum a podpis navrhovatele.

Je-li navrhovatelem právnická osoba, návrh musí obsahovat prohlášení osoby, která návrh podepsala, že je oprávněna za navrhovatele jednat.

V případě, že má návrh nedostatky, navrhovatel je finančním arbitrem vyzván, aby vady odstranil. Ve výzvě k odstranění je uvedeno o jaké vady jde a jak mají být tyto vady odstraněny. Lhůta k odstranění vad je 15- ti denní. Poté, co finanční arbitr obdrží návrh, vyzve vydavatele platební karty, aby se do 15 dnů vyjádřil. Ústní jednání může být nařízeno buď na návrh účastníka řízení (tedy i vydavatele) nebo z vlastního podnětu finančního arbitra. Finanční arbitr není vázán jen návrhem a sám si aktivně opatřuje důkazy (např. svědecké výpovědi zaměstnanců obchodního místa, příbrání znalce, aby bylo zjištěno, zda se podpisy na platební kartě a podpisy na prodejních dokladech liší, či nikoli, znalce, ke zjištění, zda je jednání instituce v souladu s pravidly asociace). Při svém rozhodování by měl vycházet ze skutkového stavu věci a volně hodnotit předložené, či vlastní aktivitou opatřené důkazy. A jak se vyjádřil finanční arbitr v nálezu zveřejněném pod registračním číslem P1/2/2003 není ovšem „povinen provádět veškeré důkazy navržené kteroukoli ze stran sporu, a je zejména povinen rozhodovat podle svého nejlepšího svědomí a vědomí a zejména bez průtahů. Musí zkoumat, zda instituce porušila či neporušila ustanovení zákona o platebním styku jako jednu ze zcela zásadních otázek vztahu mezi subjekty uvedenými v § 3 zákona č. 229/2002 Sb. Není podstatné, zda v důsledku jednání banky instituce pak navrhovateli vznikla škoda či nikoli."

V průběhu řízení je finanční arbitr oprávněn požadovat od účastníků řízení předložení veškerých důkazů na podporu jejich tvrzení, od vydavatele karty zejména

prodejní doklady, autorizační logy, záznamy TLF, žurnály z bankomatů. Může písemně pověřit zaměstnance České národní banky nebo jiné fyzické osoby, aby prováděli ve věci šetření. Dále se může obracet i na instituce, které nejsou účastníky řízení, pokud jejich vysvětlení může mít význam pro průběh nebo výsledek řízení. Finanční arbitr rozhoduje ve věci samé nálezem ve hůtě 30 dnů ode dne zahájení řízení (ve zvlášť složitých případech pak do 60 dnů). V případě, že s vydaným nálezem jakákoli ze stran nesouhlasí, může do 15 dnů ode dne doručení písemného vyhotovení nálezu podat námitky (jež mají odkladný účinek). O námitkách rozhoduje opět finanční arbitr (ten nález buď potvrdí nebo změní). Rozhodnutí o námitkách je pak konečné a doručením nabývá právní moci. Nález finančního arbitra je soudně vykonatelný podle Občanského soudního řádu. Řízení před finančním arbitrem není zpoplatněné, náklady na řízení si každý účastník řízení nese sám (výjimkou jsou náklady na tlumočení, ty nese vydavatel platební karty).

Zákon o finančním arbitrovi ukládá vydavatelům povinnosti, za jejichž nesplnění hrozí vydavatelům platební karty pokuta. Mezi povinnosti patří například, povinnost vyjádřit se k podanému návrhu (podle § 11), nebo předložit finančním arbitrem požadované doklady, účastnit se jednání, poskytnout vysvětlení, předložit dokumentaci vztahující se k předmětu sporu, či umožnit nahlédnout finančnímu arbitrovi do svých spisů, které se týkají vedeného sporu.

Ustanovení § 24 je zakotvuje subsidiaritu správního řádu, tzn. nestanoví – li tedy zákon o finančním arbitrovi jinak, postupuje se přiměřeně podle správního řádu.

V případě, že se držitel či vydavatel platební karty rozhodne (většinou v případě nesouhlasu s rozhodnutím finančního arbitra) obrátit na soud, pak se na postup aplikuje část pátá Občanského soudního řádu (jde tedy o řízení ve věcech, o nichž bylo rozhodnuto jiným orgánem).

4.2 Nálezy finančního arbitra

a) Zneužití platební karty třetí osobou, neshoda podpisu na prodejním dokladu a na podpisovém proužku platební karty.

Rozhodnutí finančního arbitra ze dne 29.10.2004 (spor pod evid. číslem 1081/2004), následné rozhodnutí Obvodního soudu pro Prahu 4 (28 C 11/2005-28), a rozhodnutí odvolacího soudu, Městského soudu v Praze ze dne 31.10.2006.

V daném případě došlo ke zneužití platební karty (vydané bankou v České republice) u obchodního místa, a to tak, že obchodní místo (v cizím státě) provedlo transakci, aniž by zkontrolovalo shodu podpisu na prodejním dokladu s podpisem na podpisovém proužku platební karty, resp. podpis na platební kartě nebyl totožný s podpisem na prodejním dokladu. Finanční arbitr dospěl k závěru, že vydavatel za použití § 375 a § 331 zákona č. 513/1991, Sb. Obchodní zákoník, odpovídá za škodu vzniklou klientovi a bude povinen neoprávněné odčerpané prostředky klientovi vrátit. V daném případě finanční arbitr dovedl, že k tomu, aby sám (vydavatel) splnil závazkovou povinnost, musel použít třetí osobu, tedy banku obchodníka. Ta je za použití zmíněných paragrafů odpovědná vydavateli stejným způsobem jako vydavatel vůči klientovi. Pokud obchodník této třetí strany (tedy banky obchodníka) poruší povinnost vyplývající ze smlouvy uzavřené mezi ním a jeho bankou a provede transakci bez kontroly pravosti podpisu, zároveň způsobí porušení závazkového vztahu mezi vydavatelem a bankou obchodníka (to tedy vede k naplnění dikce ustanovení § 331 a 375 Obchodního zákona).

Obvodní soud pro Prahu 4, jako soud prvoinstanční, v rozhodnutí v této věci došel ovšem k jinému názoru a rozhodnutí finančního arbitra nahradil. V odůvodnění rozsudku uvádí „... smlouva mezi žalobkyní a žalovaným o vydání a používání debetní karty je uzavřena jako tzv. fakultativní obchodně závazkový vztah dle ust. § 261 odst. 1 obch.zák.. Žalovaný vzal podpisem smlouvy na sebe závazek učinit vše, aby zabránil odcizení nebo ztrátě karty a jejímu zneužití neoprávněnými osobami. Pokud žalovaný ke své škodě umožnil svým jednáním neoprávněné užití karty třetí osobou, jedná se o

případ, kdy za škodu odpovídá držitel, nikoli banka. Soud nedovodil odpovědnost banky za škodu způsobenou držiteli karty před nahlášením jejího odcizení bance. Pokud argumentoval finanční arbitr ve svém nálezu ust. § 331 a 375 obch. zák., pak ani tento druh odpovědnosti nelze u vydavatele dovést, neboť ze žádného ujednání nevyplývá pro vydavatele povinnost sledovat a kontrolovat shodu podpisu na prodejním dokladu a podpisovém vzoru platební karty. Odpovědnost za případné porušení této povinnosti obchodníkem, od kterého byly služby nebo zboží neoprávněným držitelem platební karty zakoupeny, nelze v žádném případě přenášet na vydavatele, když ten sám tuto odpovědnost na sebe nepřevzal. U vydavatele tedy nepřipadá v úvahu vznik odpovědnosti za jeho ztrátu ani na základě smlouvy, ani na základě odpovědnosti za škodu. Pokud jde o další možný způsob vzniku závazku předpokládaný ust. 489 obč.zák. a sice odpovědnost za bezdůvodné obohacení (§ 451-459 obč. zák.), pak ani tento druh odpovědnosti není dán, neboť vydavatel žádný majetkový prospěch z finanční újmy držitele nenabyl a nelze ho proto zavázat k vrácení takového plnění, když k tomu byl povinen ten, kdo se karty neoprávněně zmocnil a transakce ke škodě držitele provedl.

Městský soud v Praze jako soud odvolací se s rozsudkem soudu 1.stupně neztotožnil. Naopak, jako odvolací soud se ztotožnil s právním názorem finančního arbitra a nesouhlasil s odůvodněním napadeného rozsudku. „V důsledku toho, že obchodník provedl transakci platební kartou předloženou neoprávněným držitelem, porušil závazkový vztah mezi třetí osobou a jím a zároveň také závazkový vztah mezi vydavatelem a bankou obchodníka. Odpovědnost vydavatele za škodu vzniklou klientovi vyplývá právě z té skutečnosti, že k naplnění svých povinností vyplývajících ze smlouvy uzavřené s klientem použila třetích osob, které se dopustili „primárního“ porušení smluvního ujednání. Vydavatel odpovídá za vzniklou škodu objektivně, bez zřetele na zavinění (§ 373 obch.zák.)”

Je pak jen a pouze na straně vydavatele, zda bude částku vymáhat po bance obchodníka.

K tomuto rovněž další rozhodnutí finančního arbitra č. P4/1/2003 a P4/2/2004, P3/1/2004, P6/1/2005 a P6/2/2005, P2/1/2006

b) P4/2/2003

„ Při rozhodování o odpovědnosti instituce za škodu vzniklou navrhovatelem je finanční arbitr vázán ustanoveními zákona č. 229/2002 Sb. a zákona č. 124/2002 Sb., jakož i celým právním řádem České republiky a proto nejsou podstatná vnitřní pravidla asociace, která jsou závazná pouze mezi členy asociace navzájem, ale v žádném případě se již nevztahují na třetí osoby, tj. navrhovatele."

„Finanční arbitr se při rozhodování o námitkách zabýval také dobrými mravy institucí vykonávajících činnost na základě bankovní licence udělené Českou národní bankou. Při hodnocení celého případu dospěl k závěru, že pokud se instituce snaží zprostit odpovědnosti na úkor navrhovatele, přiči se její úkony dobrým mravům, neboť se ocitá v rozporu s obecně uznávaným míněním – se slušností, poctivostí, důvěrou klienta v instituci."

c) 32/2006 ze dne 31.8.2006

„... rozhodnutí soudů nejsou (pro finančního arbitra) pramenem práva." „Finanční arbitr se i přesto, že se jedná o názor odvolacího soudu se s názorem nemůže ztotožnit a neztotožňuje."

d) P6/2/2005

Toto rozhodnutí se týkalo případu zneužití platební karty u obchodního místa před její blokací. V uvedeném nálezu je konstatováno že však „ není možné přenášet absolutní odpovědnost za zneužití karty v důsledku ztráty na klienta, který ve většině případů není ani schopen ztrátě zabránit,„. Ve zmíněném rozhodnutí je dále řečeno „...že pouhé konstatování⁷¹, že držitel je povinen zabránit jejímu zneužití neoprávněnými osobami lze považovat za neplatné, neboť jeho předmětem je plnění nemožné (§ 37 odst. 2 občanského zákona)." Držitel platební karty totiž „... nemůže odpovídat za zneužití platební karty v důsledku jejího odcizení, neboť ani při vynaložení veškeré na něm požadovatelné péče mnohdy nemohl odcizení platební karty zabránit a následně jejímu zneužití u obchodníka při realizaci transakcí na podpis držitele platební karty.

71 Míneho v podmínkách vydavatele platební karty.

Finanční arbitr je připraven vždy přihlídnout ke smluvním ujednáním, budou-li relevantní a nebude-li jimi docházet v podstatě ke zneužití postavení instituce na úkor právní ochrany klienta instituce. Instituce je navíc povinna chovat se tak, aby minimalizovala škody, resp. aby škodám předcházela (§ 415 občanského zákon). Dle názoru finančního arbitra je jistě možné, aby instituce zlepšila svůj kontrolní systém, týkající se povinností, které by měly zabránit odcizení nebo minimalizovat možnost odcizení nebo ztráty platebních karet, např. zúčtováním pouze transakcí realizovaných za použití PIN, vydáváním platebních karet opatřených fotografií držitele karty atp. Tím, že se však instituce již ve svých podmínkách snaží přesunout veškerou odpovědnost na klienta – držitele platební karty, porušuje dle názoru finančního arbitra i obecná ustanovení občanského zákoníku, týkající se prevence případných škod a znevýhodňuje tak klienta v případě důkazních řízení vedených soudy."

e) P1/1/2003, P1/2/2003 a P/2/2003

Finanční arbitr v těchto rozhodnutích aplikoval ustanovení § 18 písm.b) zákona o platebním styku na případy, kdy byly transakce provedeny za fyzické přítomnosti platební karty. Aplikaci ustanovení § 18 písm.b) na tyto případy vysvětlil následovně. „ Při rozhodování o porušení povinností institucí je finanční arbitr vázán ustanoveními § 1 a § 3 zákona č. 229/2002 Sb a dale již zmíněným ustanovením § 18 písm.b) zákona č. 124/2002 Sb., a proto nejsou podstatná vnitřní pravidla kartové siciace VISA, která jsou závazná pouze mezi členy asociace navzájem, ale v žádném případě se již nevztahují na třetí osoby, tj. potenciální navrhovatele. Jinými slovy řečeno, § 18 písm.b) zákona č. 124/2002 Sb. hovoří velmi jednoznačně, kdy má držitel elektronického platebního prostředku právo požadovat od jeho vydavatele neprodlené vrácení peněžních prostředků odčerpaných v tomto paragrafu uvedeným užitím. Finanční arbitr dospěl k závěru, že elektronický platební prostředek byl použit v rozporu s tímto ustanovením a instituce neprokázala, že by navrhovatel tento platební prostředek užil sám, neboť z výsledku porovnání podpisu navrhovatele na uvedeném elektronickém platebním prostředku s podpisy na dokumentech, na jejichž základě obchodník provedl inkaso je zcela evidentní, že jsou podpisy naprosto odlišné a proto obchodník nebyl oprávněn uvedeně inkaso finančních prostředků realizovat....,,

Domnívám se, že ustanovení zmíněného paragrafu nelze aplikovat na případy, kdy byla platební karta při provádění transakce fyzicky přítomna, I když bylo znalcem zjištěno, že podpisy nejsou shodné.

4.3 Soudní rozhodnutí

a) Odpovědnost za porušení povinnosti utajit PIN.

Rozhodnutí Vrchního soudu v Praze 5 Cmo 536/96, Právní rozhledy, 1998, číslo7, str. 380

Klient (v případě, že poruší povinnost utajit PIN před neoprávněnými osobami) nese „... důsledky spojené se zneužitím platební karty, ledaže by bylo spolehlivě prokázáno, že se na vzniku škody takto vzniklé zcela nebo zčásti podílí i ten, kdo platební kartu vydal.“

b) Zneužití platební karty k výběrům hotovosti z bankomatu a odpovědnost banky (majitele peněžního bankomatu) v případě, kdy byl při výběru hotovosti použit, (sice osobou neoprávněnou) PIN.

Rozhodnutí Vrchního soudu v Praze, 5 Cmo 536/96

„Technicky není možné odlišit zadavatele příkazu oprávněného od neoprávněného držitele karty, zná-li tento identifikační číslo. Majitel peněžního automatu nemá rozumnou možnost, jak zabránit těm, kdo se neoprávněně doví PIN a zmocní se i samotné karty, v neoprávněných případech. Držitel s převzetím karty přejímá tedy určitou zvýšenou odpovědnost za ochranu svých peněžních prostředků v bance, která v jiných případech leží ovšem na bance samotné a „...už vůbec nejsou žádné signály, že jde o výběry neoprávněné a požadovala by se po bance odpovědnost za pochybení klienta, jemuž není schopna nijak zabránit.. Tedy obecně taková odpovědnost provozovatele peněžního automatu nepřichází v úvahu.“

Ve svých rozhodnutích se finanční arbitr s názorem Vrchního soudu ztotožňuje. např. rozhodnutí finančního arbitra č. P4/1/2004, P5/1/2004

Je ovšem otázkou, zda je zmíněné rozhodnutí „spravedlivé“ aplikovat i v případech kdy příčinou vzniku škody je spáchání trestného činu, kdy tedy držitel

platební karty nemůže tuto skutečnost nijak ovlivnit.

c) Převod peněžních prostředků na základě falešného příkazu.

Rozhodnutí Vrchního soudu v Praze, 5 Cmo 511/97-99 a Rozhodnutí Vrchního soudu v Praze, 9 CMO 430/2000, Obchodní právo, 2001, číslo 4, str.27.

Šlo o případy, kdy byla z účtu vybrána/převedena částka na základě zfalšovaného podpisu. Soud v odůvodnění rozhodnutí uvedl, že „...v případě, že banka provede příkaz, který obsahuje zfalšovaný podpis, jedná se vždy o porušení její povinnosti.“ Podle soudu nejde o příkaz majitele účtu, ale o převod na základě falešného příkazu, i když podpis v daném případě vykazoval podle znaleckého posudku Kriminalistického ústavu velmi značnou optickou podobnost s pravým podpisem.

Domnívám, se, že lze analogicky aplikovat i na případy placení platební kartou, tedy v případech, kdy klient vyjadřuje souhlas s transakcí svým podpisem.

d) 7 TDO 320/2003 - K pojmu platební karta u trestného činu neoprávněné držení platební karty podle § 249b tr.zák.

„Má-li být platební karta považována za platební kartu ve smyslu § 249b trestního zákona, musí především sloužit k výběru hotovosti, zejména prostřednictvím bankomatů, popřípadě k bezhotovostnímu placení služeb, avšak současně musí také splňovat podmínku nepřenosnosti.“

5 Směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2007/64/ES ze dne 13. listopadu 2007, o platebních službách na vnitřním trhu (dále jen „Směrnice“)

Vzhledem k tomu, že 13. listopadu 2007 byla přijata Směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2007/64/ES o platebních službách na vnitřním trhu a Česká republika je povinna ji transponovat do svého právního řádu, bylo by chybou nezmínit se o ní alespoň ve stručnosti.

Členské státy musí, aby byl dosažen soulad s touto směrnicí, transponovat Směrnicí o platebních službách do 1. listopadu 2009. V současné době

(tedy k 31. prosinci 2008) se návrh zákona nachází ve fázi meziresortního připomínkového řízení.⁷²

„Cílem celé Směrnice je vytvoření vnitřního trhu v oblasti poskytování platebních služeb podle požadavku FSAP (Financial Services Action Plan).“⁷³

Vzhledem k tomu, že Směrnice nebyla dosud transponována do našeho právního řádu a vzhledem k obsáhlosti celé materie, nejsou ustanovení, týkající se platebních karet, rozebrána podrobněji. Za zmínku ovšem stojí, že pro držitele platebních karet bude znamenat zapracování Směrnice do našeho právního řádu především „...vyšší ochranu a lepší informovanost při uzavírání smluv s finančními institucemi. Mezi hlavní změny patří nižší odpovědnost klientů za neautorizované platby kartou. Při zneužití platební karty bude spoluúčast klienta na transakcích, které proběhly ještě před nahlášením ztráty karty bance, jen sto padesát eur (asi 3580 korun).“⁷⁴ MALÝ, O., Ztráta karty zabolí méně, Lidové noviny, 8. prosince 2008, 13 s.

72 Na danou směrnici se uplatňuje tzv. zásada plné harmonizace. Tzn. že „Národní zákonodárce dostal jen minimální možnost stanovit pravidla pro platební styk jinak, než jak to činí směrnice.

HÁLOVÁ, M., *Nová evropská úprava platebního styku*,

[online] Dostupné na http://www.cmv.cz/stranky/seminare_detail.asp?vsymbol=96

73 Bolfová, P., *Evropský parlament schválil novou směrnici ES o platebních službách na vnitřním trhu*,

[online] Dostupný z

http://www.cnb.cz/cs/verejnost/pro_media/tiskove_zpravy_cnb/2007/070430_smernice_ES_plateb_sluzby.html

74 MALÝ, O., *Ztráta karty zabolí méně*, Lidové noviny, 8. prosince 2008, 13 s.

Závěr

Jak bylo zmíněno již v textu diplomové práce, za bankovní platební karty lze považovat ty platební karty, které jsou vydávány jen a pouze bankami (pokud je vydávají na území České republiky), mají přesně stanovené náležitosti a jejich fyzikální charakteristiky jsou v souladu s mezinárodními technickými normami (normy ISO).

Závěrem lze shrnout, že oblast platebních karet nebyla až do vydání zákona o platebním styku výslovně upravena žádným obecně závazným předpisem. Bankovní platební karty byly částečně upraveny dokumentem, který ovšem nebyl obecně závaznou normou. I po vydání zákona o platebním styku se však nedá říci, že by oblast platebních karet byla upravena uceleně. V zákoně o platebním styku najdeme vlastně jen tři paragrafy, přičemž dva z nich jsou definiční povahy a třetí upravuje ochranu klienta, v případě, že byla jeho platební karta užita (podvodně) na dálku. Pokud opomeneme možnou analogii použití části druhé zákona o platebním styku, pak ani průběh transakcí není upraven obecně závazným právním předpisem, ale Manuály karetních asociací.

Vztahy mezi klienty a bankou mají soukromoprávní charakter, jsou na ně tedy aplikována ustanovení zákona občanského (včetně ustanovení týkajících se spotřebitelských smluv) a obchodního. Vzhledem k tomu, že spotřebitelské smlouvy jsou většinou adhezní (formulářové), předem připravené vydavatelem, a klient nemá moc prostoru pro vyjednávání (resp. žádný prostor), je nutné zakotvení zesílené ochrany držitelů/spotřebitelů. Tuto nutnost reflektují ustanovení zmíněného § 18 zákona o platebním styku, a dále Vzorové obchodní podmínky ČNB. Pokud jde o oblast ochrany klientů, nelze opomenout roli finančního arbitra, jako institutu chránícího především klienty, jako slabší stranu smluvního vztahu. Jeho činnost je upravena samostatným zákonem o finančním arbitrovi.

Nedomnívám se ovšem, že by byl současný stav problematický. Pro klienty by možná byla příznivější detailnější úprava v zákoně, nicméně i přesto lze konstatovat, že jejich ochrana, jako ochrana spotřebitele je zajištěna relativně dostatečně a po transponování Směrnice o platebních službách na vnitřním trhu do našeho právního řádu, se předpokládá další zvýšení.

Seznam použité literatury a pramenů

BAKEŠ, M. a kol., *Finanční právo*, 4. aktualizované vydání, Praha: C.H.Beck, 2006, ISBN: 80-7179-431-7

BOLFOVÁ, P., *Stanovisko České národní banky k opravám chybných platebních transakcí bez souhlasu držitele platební karty*, [online] Dostupný z http://www.cnb.cz/cs/verejnost/pro_media/tiskove_zpravy_cnb/2008/080725_stanovick_o_plat_karty.html

BOLFOVÁ, P., *Evropský parlament schválil novou směrnici ES o platebních službách na vnitřním trhu*, [online] Dostupný z

http://www.cnb.cz/cs/verejnost/pro_media/tiskove_zpravy_cnb/2007/070430_smernice_ES_plateb_sluzby.html

DVOŘÁK, P., *Bankovníctví pro bankéře a klienty*, 3. přepracované a rozšířené vydání, Linde Praha, a. s., 2005, ISBN: 80-7201-515-X

FRIŠAUROVÁ, A., *Vydání Vzorových obchodních podmínek pro vydávání a užívání elektronických platebních prostředků*, [online] Dostupný z http://www.cnb.cz/cs/verejnost/pro_media/tiskove_zpravy_cnb

JUŘÍK, P.: *Platební karty: Velká encyklopedie 1870 – 2006*, 1. vyd., Praha, Grada Publishing, 2006, ISBN: 80-247-1381-0

JUŘÍK, P.: *Encyklopedie platebních karet*: 1. vyd., Praha, Grada Publishing, 2003, ISBN: 80-247-0685-7

MÁČE, M.: *Platební styk – klasický a elektronický*, 1. vyd., Praha Grada Publishing, 2006, ISBN: 80-247-1725-5

SCHLOSSBERGER, O., HOZÁK, L., *Elektronické platební prostředky*, 1. vyd., Praha, Bankovní institut vysoká škola, 2005, ISBN: 80-7265-073-4

SCHOLLBERGER, O., *Novela zákona o finančním arbitrovi přináší rozšíření jeho kompetencí*, *Bankovníctví*. 12/2004, str. 26

ŠTENGLOVÁ, I., PLÍVA, S., TOMSA, M. A kol., *Obchodní zákoník*. Komentář. 10. podstatně rozšířené vydání. Praha: C.H. Beck, 2005

ŠVESTKA, J., JEHLIČKA, O., ŠKÁROVÁ, M., SPÁČIL, J. a kol., *Občanský zákoník: komentář*. 10. vyd. Praha: C.H. Beck, 2006

TOMÁŠEK, M., *Evropský systém ochrany bankovního klienta*, 1. vyd., Nakladatelství Karolinum, Univerzita Karlova v Praze, Praha, 2001, ISBN: 80-246-0263-6

Úřední sdělení České národní banky ze dne 6. května 2004 -*Výklad k vybraným ustanovením zákona o platebním styku*, Věstník ČNB č. 10/2004

Úřední sdělení České národní banky ze dne 7. června 1994 – *o vydání Všeobecných obchodních podmínek, kterými se stanoví zásady vedení účtu klientů u bank a provádění platebního styku a zúčtování na těchto účtech*, Věstník ČNB č. 31/1994

Úřední sdělení České národní banky ze dne 4. prosince 2002 *o vydání Vzorových obchodních podmínek pro vydávání a užívání elektronických platebních prostředků*, Věstník ČNB, částka 18/2002

Důvodová zpráva k zákonu o platebním styku, sněmovní tisk 1082, [online] Dostupné z www <http://www.psp.cz/sqw/text/tiskt.sqw?O=3&CT=1082&CT1=0>

Zákon o ČNB - zákon č. 6/1993 Sb., o České národní bance

Zákon o bankách – zákon č. 21/1992 Sb., o bankách

Zákon o platebním styku - zákon č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech

Občanský zákon- zákon č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník

Obchodní zákon - zákon č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník

Občanský soudní řád - zákon č. 99/1963 Sb., Občanský soudní řád

Internetové odkazy

Sdružení pro bankovní karty - <http://www.bankovnikarty.cz/>

Finanční arbitr – <http://www.finarbitr.cz/>

Komerční banka, a. s., - <http://www.kb.cz/>

Česká spořitelna, a. s., - <http://www.csas.cz>

Československá obchodní banka, a. s., - <http://www.csob.cz/>

Asociace VISA - <http://www.visaeurope.com>

Asociace MASTER/CARD - <http://www.mastercard.com>

Diners Club – <http://www.dinersclub.cz/>

Bank payment cards in the Czech Republic

Key words: Electronic payment mean, Payment card, Bank payment card, Issuing bank, Cardholder, Merchant, Acquirer bank.

Klíčová slova: Elektronický platební prostředek , Platební karta, Bankovní platební karta, Vydavatel, Držitel, Obchodník, Zúčtovací banka.

The aim of this thesis is to briefly describe what can be regarded as a bank payment card in the Czech Republic, who is the payment card issuer under the current legal regulations, who is the card owner and holder, and which legal regulations regulate payment cards as such and which regulate the relationship between the issuing banks and their holders. It also describes the procedure before the financial arbiter including the analysis of the selected decisions of the financial arbiter, and the procedure linked with payment card transactions.

The thesis consists of five chapters.

Chapter One focuses on the explanation of selected relevant terms which are used in this thesis. The first part of this chapter defines various terms such as electronic payments means and payment cards, and explains which payment cards can be regarded as a bank payment cards. The second part of the chapter deals with the issuers of electronic payment means and with the issuers of bank payment cards, and briefly characterizes entities which are competent to issue bank payment cards. The third part defines terms such as holders, their competence to perform legal acts with respect to the issuance and use of payment cards, and the character of the relationship between the owner and the holder. The last part focuses on merchants that are able to accept payment cards, and briefly describes the relationship between the merchant point and the acquiring bank.

Chapter Two focuses on the provisions of the General Commercial Terms of the Czech National Bank, which was the only document expressly mentioning bank (payment) cards and their character before the publication of the Payment System Act, and, furthermore, the provisions of part III of the Payment System Act which regulate electronic payment means and the Model General Terms of the Czech National Bank

for the issuance and use of electronic payment means compared with the commercial terms of banks. The next part focuses on consumer protection.

Chapter Three focuses on the individual stages of the transaction starting from the submission of the payment card to pay, through the checking of its safety plastic parts, the possible authorization of the transaction, the transfer of the information about the transaction to the acquiring bank, the transfer of the information to the clearing centre, the settlement between the issuing and acquiring bank, the transfer of the information to the issuing bank, the „nostro” account movements, and the crediting of the merchant’s account with the due amount excluding the bank’s fee, to the debiting of the card holder’s account.

Chapter Four, deals with the procedure before financial arbiter, including the analysis of selected decisions of the financial arbiter.

Chapter Five focuses on Directive 2007/64/EC of the European Parliament and of the Council of 13 November 2007 on payment services in the internal market.