UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

Právnická fakulta

Kristýna Jankových

Rozhodování sporů finančním arbitrem

Diplomová práce

Vedoucí diplomové práce: JUDr. Petr Kotáb, Ph.D.

Katedra finančního práva a finanční vědy

Datum vypracování práce (uzavření rukopisu): 29. 11. 2016

Prohlašuji, že předloženou diplomovou práci jsem vypracovala samostatně a že všechny použité zdroje byly řádně uvedeny. Dále prohlašuji, že tato práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

Kristýna Jankových

V Praze dne 29. 11. 2016

Poděkování

Na tomto místě bych chtěla poděkovat vedoucímu mé diplomové práce JUDr. Petrovi Kotábovi, Ph.D. za odborné vedení celé práce, cenné náměty, rady a připomínky, které mi ochotně poskytl, jakož i za celkový vstřícný přístup, kterým přispěl k vypracování této diplomové práce.

Dále bych chtěla poděkovat všem mým kolegům, pedagogům a přátelům, kteří mě během mého studia inspirovali a podporovali.

V neposlední řadě bych chtěla poděkovat i mým nejbližším za usilovnou podporu a trpělivost během celého studia.

Obsah

Seznam zkratek 6

Úvod 8

1. Institut finančního arbitra 10

1.1. Důvody vzniku institutu finančního arbitra 10

1.2. Zahraniční přístupy 13

1.3. Zřízení institutu finančního arbitra 14

1.4. Postavení finančního arbitra v právním systému 17

1.5. Výkon funkce finančního arbitra 19

1.6. Činnost finančního arbitra 20

1.7. Kancelář finančního arbitra 24

2. Působnost finančního arbitra 26

2.1. Od vzniku finančního arbitra po novelu ZOS 26

2.2. Rozšíření působnosti finančního arbitra novelou ZOS 30

2.3. Rozšiřování působnosti finančního arbitra de lege ferenda 32

2.4. Spory náležející do pravomoci českých soudů 34

3. Řízení před finančním arbitrem 35

3.1. Povaha řízení před finančním arbitrem 35

3.2. Zásady řízení 36

3.3. Účastníci řízení 37

3.4. Zastoupení v řízení před finančním arbitrem 39

3.5. Zahájení řízení 40

3.6. Nepřípustnost návrhu 42

3.7. Nedostatky návrhu a jejich důsledky 43

3.8. Další průběh řízení 46

3.9. Smírné řešení sporu 48

3.10. Skončení řízení před finančním arbitrem bez vydání meritorního rozhodnutí 49

3.11. Nález finančního arbitra 51
3.12. Řízení o námitkách 52
4. Soudní přezkum rozhodnutí finančního arbitra 54
4.1. Soudní přezkum podle části páté OSŘ 54
4.2. Soudní přezkum rozhodnutí finančního arbitra ve správním soudnictví 57
4.3. Odpovědnost za škodu způsobenou finančním arbitrem 60
5. Rozhodování sporů finančním arbitrem 60
5.1. Rozhodování finančního arbitra v oblasti platebního styku 60
5.2. Rozhodování finančního arbitra v oblasti spotřebitelských a hypotečních úvěrů 62
5.3. Rozhodování finančního arbitra v oblasti životního pojištění 69
5.4. Rozhodování finančního arbitra v oblasti investic 73
5.5. Rozhodování finančního arbitra v oblasti směnárenské činnosti 75
5.6. Rozhodování finančního arbitra v oblasti stavebního spoření 76
6. Závěr 79
Seznam použité literatury 81
Přílohy 90

Seznam zkratek

ČBA	Česká bankovní asociace
ČNB	Česká národní banka
ČOI	Česká obchodní inspekce
LZPS	Usnesení č. 2/1993 Sb., předsednictva České národní rady o vyhlášení Listiny základních práv a svobod jako součásti ústavního pořádku České republiky
Nařízení ODR	Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. 5. 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně Nařízení (ES) č. 2006/2004 a Směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line)
novela č. 180/2011	zákon č. 180/2011 Sb., kterým se mění zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony
novela č. 278/2013	zákon č. 278/2013 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákon o směnárenské činnosti
novela zákona o rozhodčím řízení	zákon č. 19/2012 Sb., kterým se mění zákon č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony
novela ZOS	zákon č. 378/2015 Sb., kterým se mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony
nový ZSÚ	zákon č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru (účinný od 1. 12. 2016)
NOZ	zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
předešlý zákon o platebním styku	zákon č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech
RPSN	roční procentní sazba nákladů
Směrnice ADR	Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21.května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů

	a o změně Nařízení (ES) č. 2006/2004 a Směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů)
Směrnice o smlouvách o spotřebitelském úvěru	Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/48/ES ze dne 23. dubna 2008 o smlouvách o spotřebitelském úvěru a o zrušení Směrnice Rady 87/102/EHS
SŘ	zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů
SŘS	zákon č. 150/2002 Sb., soudní řád správní, ve znění pozdějších předpisů
starý občanský zákoník	zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů
starý ZSÚ	zákon č. 321/2001 Sb., o některých podmínkách sjednávání spotřebitelského úvěru a o změně zákona č. 64/1986 Sb.
zákon o odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu veřejné moci	zákon č. 82/1998 Sb., o odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu veřejné moci rozhodnutím nebo nesprávným úředním postupem a o změně zákona České národní rady č. 358/1992 Sb., o notářích a jejich činnosti (notářský řád)
zákon o pojistné smlouvě	zákon č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů
zákon o směnárenské činnosti	zákon č. 277/2013 Sb., o směnárenské činnosti
ZFA	zákon č. 229/2009 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů
ZISIF	zákon č. 240/2013 Sb., o investičních společnostech a investičních fondech, ve znění pozdějších předpisů
ZPKT	zákon č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů
ZPS	zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů
ZSÚ	zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů

Úvod

Důvodem zřízení institutu finančního arbitra bylo zajištění lepší vymahatelnosti spotřebitelských práv v oblasti finančních služeb. Neboť právě vymahatelnost práv spotřebitelů využívajících finanční služby byla v praxi značně komplikovaná a bránila tak rozvoji finančních služeb jak na domácím, tak na vnitřním trhu Evropské unie. Protože i ve sporech týkajících se relativně nepatrné částky byl spotřebitel odkázán většinou na časově i finančně náročné soudní řízení. Neochota spotřebitelů domáhat se svých práv u soudů nahrávala nepoctivým finančním institucím, nabízejícím a poskytujícím nekvalitní finanční služby. Tato skutečnost budila celkovou nedůvěru spotřebitelů k využívání finančních služeb a negativně ovlivňovala finanční trh.

Evropský normotvůrce v zájmu řešení tohoto problému v oblasti finančních služeb stanovil nejprve členským státům povinnost zajistit mimosoudní způsob řešení sporů z přeshraničních převodů. Česká republika na tento požadavek reagovala zřízením institutu finančního arbitra. V průběhu dalších let se unijní legislativa rozšiřovala a členským státům byla postupně ukládána stejná povinnost i pro další oblasti finančních služeb. V uplynulých třinácti letech působení finančního arbitra došlo ke značnému rozšíření jeho působnosti téměř na celou oblast finančních služeb a současně i k výrazné proměně tohoto institutu a jeho rozhodovací činnosti.

Cílem předkládané práce je přiblížit rozhodování finančního arbitra ve sporech spadajících do jeho působnosti jak z procesního, tak věcného hlediska, zejména s přihlédnutím k nejnovějším legislativním změnám. Autor chce analyzovat rozhodovací činnost finančního arbitra v jednotlivých oblastech jeho působnosti a zkoumat její vliv na účastníky řízení. Dále si autor pokládá otázku, zda finanční arbitr tvoří plnohodnotnou alternativu k jiným způsobům rozhodování spotřebitelských sporů, zejména k rozhodovací činnosti soudů. Autor se chce rovněž ve své práci věnovat některým praktickým problémům, se kterými se finanční arbitr při své rozhodovací činnosti potýká a nastínit jejich možné řešení.

Tomuto cíli odpovídá i systematické členění této diplomové práce. Úvodní část obsahuje charakteristiku institutu finančního arbitra s ohledem na důvody jeho vzniku, jeho vývoj a institucionální zakotvení. Současně nabízí náhled na zahraniční přístupy k vytvoření orgánů mimosoudního řešení sporů z finančních služeb a porovnává finančního arbitra s jinými způsoby řešení spotřebitelských sporů.

Druhá část se zabývá působností finančního arbitra, zejména jejím vývojem a procesními aspekty vymezení působnosti.

Třetí část se zaměřuje na řízení před finančním arbitrem s přiblížením některých specifických procesních institutů a problémů, které se vyskytují jak v právní úpravě, tak v praxi.

Čtvrtá navazující část řeší soudní přezkum rozhodnutí finančního arbitra.

V poslední části se autor věnuje jednotlivým oblastem rozhodování finančního arbitra včetně uvedení konkrétních příkladů sporů řešených v dané oblasti.

Při zpracování této práce autor vychází jak z odborných publikací a relevantních právních předpisů, tak z praktických zkušeností a poznatků získaných v Kanceláři finančního arbitra.

Ačkoliv význam institutu finančního arbitra jako mimosoudního orgánu řešení sporů i jeho rozhodovací činnosti roste, dostupná odborná literatura tuto skutečnost nezohledňuje a na toto téma prakticky neexistují monografie či obsáhlejší odborná pojednání[1]. Komentáře k zákonu o finančním arbitrovi jsou kvůli četným a zásadním novelám zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZFA“) s ohledem na dobu jejich vydání převážně neaktuální a rovněž se v nich vyskytují poznatky, neodpovídající současné realitě fungování finančního arbitra. Proto autor vycházel při zpracování této práce především z literatury a odborných zdrojů pojednávajících o jednotlivých novelách ZFA[2].

Diplomová práce vychází z právní úpravy účinné k 28. 11. 2016.

[1] Nicméně stručnou kapitolu finančnímu arbitrovi ve své publikaci věnuje např. Bakeš či Schlossberger. Viz seznam použité literatury. Institutu finančního arbitra se věnuje také několik vysokoškolských kvalifikačních prací jak z právnických fakult, tak ekonomických. Viz např. Vyhledávač kvalifikačních prací Theses.cz. Dostupné z: <https://theses.cz/vyhledavani/?search=finan%C4%8Dn%C3%AD%20arbitr;start=1>.

[2] Z nedávno publikovaných prací by autor vyzdvihl zejména publikační činnost zaměstnanců Kanceláře finančního arbitra Houta a Merendy, kteří v souvislosti s očekávanou novelou ZOS vytvořili sérii článků o institutu a činnosti finančního arbitra pro časopis Právní rádce. Dále též disertační práci zástupce finančního arbitra Vacka, který v ní přinesl praktické poznatky z fungování finančního arbitra či publikaci Schlossbergra o platebních službách. Viz seznam použité literatury.

1. Institut finančního arbitra

1.1. Důvody vzniku institutu finančního arbitra

Institut finančního arbitra vznikl jako specifický státní orgán, jehož posláním je mimosoudní řešení a rozhodování zákonem vymezeného okruhu sporů mezi poskytovateli a uživateli finančních služeb s důrazem na rychlost, nízké náklady řízení a maximálně efektivní rozhodování.

Samotný vznik institutu finančního arbitra je spjat se vstupem České republiky do Evropské unie. Česká republika se zavázala harmonizovat svůj právní řád s unijním právním řádem na základě tzv. Kodaňských kritérií a s tím i převzít a realizovat požadavky na ochranu spotřebitele. A to včetně zavedení mechanismů pro mimosoudní řešení sporů požadovaných unijní legislativou[3]. Tuto povinnost se Česká republika zavázala zrealizovat do konce roku 2002, a proto byl přijat zákon č. 229/2002, o finančním arbitrovi, který poskytl zákonný podklad pro zřízení institutu finančního arbitra s účinností k 1. 1. 2003[4].

Česká republika měla na základě článku 10 Směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/5/ES ze dne 27. ledna 1997 o přeshraničních převodech zajistit vhodný a účinný mechanismus pro řešení stížností mezi příkazci či příjemci a institucemi v oblasti přeshraničních plateb. Stejný požadavek mělo i Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2560/2001 ze dne 19. prosince 2001 o přeshraničních platbách v eurech v bodě 13 recitálu.

Výše uvedená směrnice o přeshraničních převodech byla implementována do zákona č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech (dále jen „předešlý zákon o platebním styku“), který ve své druhé a třetí části (§ 12 a § 21) předpokládal zřízení orgánu pro mimosoudní řešení sporů vzniklých mezi bankami, převádějícími institucemi a vydavateli tzv. elektronických platebních prostředků na straně jedné a jejich klienty na straně druhé.

Ochrana spotřebitele, ačkoliv se tak jeví, nebyla od počátku fungování Evropského společenství v rámci evropské integrace prvořadým politickým cílem, ale formovala se až v souvislosti s rozvojem a prohlubováním vnitřního trhu Evropské unie. Základy vnitřního trhu sice byly položeny Smlouvou o založení Evropského hospodářského společenství, uzavřenou

[3] Blíže viz NEDELKA, Martin. Přistoupení k Evropské unii [online]. Právní rozhledy. ročník 1995, č. 1, s. 1–5, [cit.18. 9. 2016]. Dostupné z: <https://www.beck-online.cz/bo/document-view.seam?documentId=nrptcojzgvpxa4s7gfpxg5dsl4yq&groupIndex=3&rowIndex=0#>.

[4] Blíže viz Národní program přípravy České republiky na členství v Evropské unii 2001, zejména bod 3.2.3.3 Institucionální zabezpečení, MINISTERSTVO ZAHRANIČNÍCH VĚCÍ ČESKÉ REPUBLIKY. Národní program přípravy České republiky na členství v Evropské unii [online]. [cit. 20. 1. 2015]. Dostupné z: <http://ec.europa.eu/ceskarepublika/pdf/np2001cz.pdf>.

v roce 1957, ale faktické zakotvení vnitřního trhu proběhlo až na počátku 90. let 20. století. Právní základ ochrany spotřebitele v rámci Evropského společenství byl položen v roce 1992 ve Smlouvě o Evropské unii, známé jako Maastrichtská smlouva, na základě které, vzniká od roku 1993 Evropská unie jako nástupce Evropského společenství. Hout o Maastrichtské smlouvě v této souvislosti říká: „*má… význam především ustanovení hovořící o novém cíli Evropského společenství (čl. 3 odst. 1 písm. s), později písm. t)) a nová hlava XI s názvem „Ochrana spotřebitele" (svého času čl. 129a, později hlava XIV a čl. 153), kterou byl v primárním právu položen skutečný právní základ ochrany spotřebitele a daná oblast uznána jako plnohodnotná komunitární politika*" [5].

V následujících letech Evropská unie formovala ochranu spotřebitele jako svoji samostatnou politiku, k čemuž nejdříve přispěly tzv. soft-law nástroje (např. zelené knihy či akční plány) a doporučení[6], které postupně nahradily závazné sekundární předpisy k ochraně spotřebitele. K vytvoření této samostatné politiky přispěla mimo jiné již zmíněná Maastrichtská smlouva spolu s Jednotným evropským aktem Evropské unie, přijatým za účelem odstranění překážek obchodu tak, aby mohl vznikat společný vnitřní trh Evropské unie.

Důvody pro ochranu spotřebitele v oblasti finančních služeb jsou zřejmé. Poskytnutí jakékoliv služby či nákup zboží je závazkovým právním vztahem mezi kupujícím, kterým je často spotřebitel a prodávajícím, tj. obchodníkem profesionálem, který předmět plnění tohoto závazkového vztahu kupujícímu prodává či poskytuje. V ideálním případě jsou obě strany tohoto závazkového vztahu v dobré víře, že si vzájemně splní to, na čem se dohodly a celá transakce tak proběhne bez problémů. Často se však objeví okolnosti, které tento závazkový vztah naruší, například tím, že předmět plnění nemá ujednané vlastnosti nebo že zboží či služba není poskytnuta v dohodnutém rozsahu, či vůbec. Zejména v takových případech se často projeví nerovné postavení mezi prodávajícím, jako profesionálem na jedné straně a kupujícím, jako spotřebitelem na straně druhé. Obchodník si jako profesionál vytváří mechanismy, které minimalizují škody, jestliže kupující poruší podmínky smluvního vztahu. To samé však neplatí o spotřebiteli, jehož zájmy mohou být porušením podmínek smluvního vztahu ze strany obchodníka vážně ohroženy a spotřebitel se navíc při vymáhání svých nároků dostává do nevýhodné pozice, neboť obvykle není připraven na eliminaci případných škod vzniklých

[5] HOUT, Martin. Geneze evropského spotřebitelského práva a jeho vývoj. Epravo.cz [online], publikováno 27. 10. 2011 [cit. 25. 3. 2016]. Dostupné z: <http://www.epravo.cz/top/clanky/geneze-evropskeho-spotrebitelskeho-prava-a-jeho-vyvoj-77559.html>.

[6] Zejména Doporučení Evropské komise 98/257/ES, ze dne 30. března 1998, o zásadách pro orgány příslušné pro mimosoudní urovnávání spotřebitelských sporů a Doporučení Komise č. 2001/310/ES ze dne 4. dubna 2001 o zásadách pro mimosoudní orgány při řešení spotřebitelských sporů dohodou.

z porušení smlouvy a musí spoléhat především na stát a jím stanovené prostředky k vymožení svých práv.

Uzavírání závazkových vztahů se spotřebiteli tvoří podstatnou část ekonomických aktivit většiny obchodníků, a je proto nutné vytvářet takové podmínky, za kterých jsou spotřebitelé ochotní vstupovat do těchto závazkových vztahů a naopak minimalizovat ty faktory, které je mohou od koupě zboží či využití služeb odrazovat.

Za účelem odstraňování překážek bránících volnému obchodu v rámci vnitřního trhu byly přijímány právní předpisy s prvky ochrany spotřebitele, a to na základě oprávnění Rady Evropské unie zakotveného v tehdejších článcích 100 a 100a Smlouvy o založení Evropského společenství (nyní čl. 114 Smlouvy o fungování Evropské unie). Cílem těchto opatření bylo primárně zajistit pohyb zboží, kapitálu, osob a poskytování služeb, včetně finančních služeb bez překážek, bránících tomuto volnému pohybu a obchodu v rámci vnitřního trhu, a nikoliv ochrana spotřebitele jako taková. Pro úspěšné fungování vnitřního trhu bylo nutné zajistit mimo jiné i bezbariérové přeshraniční poskytování služeb. Jak vyzdvihují Strémy[7] i Hout s Merendou[8], finanční služby jsou neoddělitelnou součástí jednotného trhu Evropské unie, skrze jejichž poskytování je zajišťován i bezbariérový obchod v rámci vnitřního trhu jako takový. Proto jsou evropské legislativní snahy v této oblasti tak důležité. Neboť „*v době neexistence společné platební legislativy bylo provedení platby za plnění protistrany často spojeno s dodatečnými časovými a finančními náklady a přeshraniční obchod oproti vnitrostátnímu mnohdy znevýhodňovalo (třeba již jen z platebních důvodů). Harmonizace právních předpisů regulující platební styk měla význam nejen pro vznik konkurenčního prostředí v oblasti poskytování platebních služeb, ale ovlivnila nepřímo i míru přeshraničního obchodu v Evropské unii*“ [9].

Právě obtíže při soudním řešení přeshraničních sporů (např. vysoké náklady, časová náročnost, potřeba právního zastoupení) mohou řadu spotřebitelů odrazovat od využívání přeshraničních služeb nebo nákupu zboží v cizině přesto, že na první pohled mohou být tyto služby či zboží ekonomicky výhodnější. Obdobné obtíže mohou konec konců odrazovat i přeshraniční poskytovatele služeb či prodejce zboží k nabízení svých služeb a zboží v cizině.

[7] STRÉMY, Jana. Ochrana finančního spotrebiteľa. 1. vyd. Praha: Leges, 2015, s. 25. ISBN 978-80-7502-089-5.
[8] HOUT Martin; MERENDA David. Evropské kořeny finančního arbitra [online]. Právní rádce, měsíčník vydavatelství Economia, číslo 12/2015, roč. 2015, s. 10-13. [cit. 3. 3. 2016]. Dostupné z: <http://img.ihned.cz/attachment.php/220/63021220/pj3dP95uimD6VKfbycTlEoserkC8gBAz/PR_Speci_l_2015.pdf >.
[9] HOUT; MERENDA, 2015, op. cit., s. 10.

1.2. Zahraniční přístupy

Z výše uvedených důvodů evropský normotvůrce stanovil členským státům povinnost zřídit určité mechanismy, s jejichž využitím by bylo možné mimosoudně řešit spory spotřebitelů a obchodníků, mimo jiné i v oblasti finančních služeb. Podoba těchto mechanismů pro mimosoudní řešení sporů je však různorodá, neboť směrnice, které tyto závazky členským státům stanoví, jsou závazné co do výsledku, cíle právní úpravy, avšak nestanoví žádné závazné prostředky, jakými mají členské státy těchto cílů dosáhnout[10]. Tyto instituty tak nejsou sjednoceny ani na unijní úrovni (v členských státech Evropské unie), natož na úrovni mezinárodní.

V mimoevropských zemích je vznik těchto institutů vázán především na míru vyspělosti finančního trhu, právní kultury a s ní i tradici spotřebitelského práva jako např. v Austrálii či v Kanadě. Stále častěji však vznikají tyto instituty i v zemích, kde nemá finanční právo a ochrana spotřebitele takovou tradici jako např. na Tchaj-wanu či v Saudské Arábii.

Jak již bylo výše nastíněno, Evropská unie klade velký důraz na zajištění mechanismů pro mimosoudní řešení sporů a za tím účelem přijímá právní předpisy, které stanovují členským státům povinnost takové mechanismy zřídit a zajistit jejich efektivní fungování. Obvykle tyto instituce zajišťující mimosoudní řešení sporů spotřebitelů s poskytovateli finančních služeb nesou označení finanční ombudsman. Označení našeho orgánu pro mimosoudní řešení sporů z oblasti finančních služeb jako finančního arbitra je tak spíše unikátní a pochází z prvotního návrhu zákona o finanční arbitráži. Jako určité vodítko pro hledání společných znaků těchto institucí nám mohou posloužit principy přejaté členy FIN-NET[11] a INFO NETWORK[12], které se jejich členské instituce zavázaly dodržovat. Jedná se především o princip nezávislosti za účelem zajištění nestrannosti, jasné vymezení působnosti a pravomoci, přístupnost, princip efektivity, spravedlnosti, transparentnosti a odpovědnosti.

Obecně můžeme u těchto institucí zajišťujících mimosoudní řešení sporů spotřebitelů s finančními institucemi vymezit dva základní modely, avšak v praxi se samozřejmě vyskytují

[10] Viz např. SCHOLZ, Petr. Zákon o finančním arbitrovi a způsoby mimosoudního vyrovnání sporů vzniklých při převodu finančních prostředků ve vybraných státech s vyspělým bankovním průmyslem – 3. část, VI. Příklady institucionálního zajištění mimosoudního řešení sporů mezi bankami jejich klienty ve vybraných zemích s vyspělým bankovním průmyslem [online]. Systém ASPI, Wolters Kluwer [cit. 15. 12. 2014]. Dostupné v systému ASPI: LIT28725CZ.

[11] Členské instituce FIN-NETu se zavázali k dodržování standardů kvality podle Doporučení Evropské komise 98/257/ES, ze dne 30. března 1998, o zásadách pro orgány příslušné pro mimosoudní urovnávání spotřebitelských sporů. Blíže tyto principy rozvádí Schlossberger. In: SCHLOSSBERGER, Otakar. Platební služby. 1. vyd. Praha: Management Press, 2012, s. 307. ISBN 978-80-7261-238-3.

[12] INFO NetWORK. Effective approaches to fundamental principles guide [online]. [cit. 2. 10. 2016]. Dostupné z: <http://www.networkfso.org/principles.html >.

určité kombinace obou těchto modelů. Prvním modelem jsou instituce zřizované nebo jinak napojené na profesní asociace poskytovatelů finančních služeb (např. německý Ombudsman der privaten Banken nebo slovenský Bankový ombudsman). Ty obvykle nejsou zřizovány na základě zákona, ale působí na základě konsenzu členů těchto profesních asociací. Rozhodnutí vydávané těmito institucemi mají obvykle doporučující charakter a nejsou tak právně závazná, avšak poskytovatelé finančních služeb jako členové těchto profesních asociací je dobrovolně respektují.

Druhým modelem je instituce zřizovaná státem na základě zákona, a to přímo jako státní orgán nebo jako samostatná právnická osoba, jejíž fungování stát ovlivňuje např. financováním její činnosti (např. irská Ireland Financial Services Ombudsman's Bureau či polský Rzecznik Finansowy). Případně lze z této kategorie státem zřizovaných institucí vyčlenit podkategorii, kdy takovou instituci zřizuje národní banka (např. španělský The Market Conduct and Claims Department či německá Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank). V některých státech jsou rozhodnutí této státem zřízené instituce právně závazná, jinde mají rozhodnutí dané instituce povahu doporučující, kdy taková instituce má spíše povahu smírčího orgánu a vykonává smírčí činnost[13]. I v takových případech, kdy jsou rozhodnutí finančního ombudsmana doporučující povahy, jsou tato rozhodnutí ze strany poskytovatelů finančních služeb obvykle respektována.

Stejně tak jako se liší institucionální podoba těchto institucí, liší se i rozsah jejich působnosti, která může být vymezena velmi úzce např. pouze pro investiční fondy, životní pojištění či penzijní fondy nebo naopak jako působnost pro řešení sporů z celého segmentu finančních služeb. Rozdílné nad rámec výše uvedeného může být u těchto modelů také to, kdo stojí v čele instituce, tj. zda jediná osoba nebo kolegiální orgán. Proto můžeme v členských státech Evropské unie nalézt rozličné instituty a způsoby, jakými členské státy dostály povinnosti zřídit mechanismy pro mimosoudní řešení sporů vyžadované evropskou legislativou.

1.3. Zřízení institutu finančního arbitra

I v České republice se před zřízením institutu finančního arbitra diskutovala napříč odbornou veřejností rozličná řešení. Určujícím požadavkem bylo vytvořit takový systém mimosoudního řešení sporů, který by dostál v rámci ochrany spotřebitele na finančním trhu požadavku maximální rychlosti a efektivnosti. Přirozeně se zákonodárci nabízelo jako jedno

[13] Blíže viz také BORTEL, Lukáš. Finanční arbitr [online]. Právní rádce, Economia, 2/2003, s. 52-55. [cit. 27. 9. 2016]. Dostupné z: < http://pravniradce.ihned.cz/c1-12381050-financni-arbitr>.

z možných řešení, že by funkci finančního arbitra svěřil některé z existujících institucí, například České národní bance (dále jen „ČNB“), České obchodní inspekci (dále jen „ČOI“) či České bankovní asociaci (dále jen „ČBA“). Jiným navrhovaným řešením bylo zřízení orgánu sestaveného ze zástupců ČNB a ČBA.

Každá z těchto navrhovaných variant měla určité nevýhody. U ČNB to byla skutečnost, že ČNB je rovněž poskytovatelem finančních služeb v rámci platebního styku a mohla by se tak dostat do situace, kdy by rozhodovala o sporech, ve kterých by sama určitým způsobem figurovala. Navíc ČNB jako orgán dozoru neměla zkušenost s rozhodováním soukromoprávních sporů. U ČBA byla nevýhodou hrozba narušení principu nestranného rozhodování plynoucí z možného prosazovaní zájmů jejich členů na úkor spotřebitelů. ČOI nebyla s ohledem na její širokou působnost pro rozhodování sporů z oblasti finančních služeb dostatečně odborně vybavená, navíc její hlavní činnost spočívá v kontrole podřízených subjektů v souvislosti s dodržováním zákonných povinností.

Nakonec, po diskuzi s odbornou veřejností a možnými dotčenými subjekty, přistoupil zákonodárce na jiné řešení, spočívající ve zřízení úplně nového nezávislého orgánu. Ani toto řešení nebylo zcela bez obtíží, zejména z hlediska potřeby organizačního zakotvení a úpravy financování této nové instituce. S ohledem na zahraniční zkušenosti s implementací požadavků směrnice se však toto řešení jevilo jako nejvhodnější. V prvotním návrhu zákona o finanční arbitráži, předloženém v roce 2001, byla problematická úprava financování nové instituce, které mělo být zajištěno z příspěvků institucí provádějících převody finančních prostředků. Tato úprava však byla neprůchozí zejména z důvodu odporu ČBA. I přes počáteční obtíže byl tento zákon v květnu roku 2002 s mnoha pozměňovacími návrhy jako zákon o finančním arbitrovi schválen[14].

ZFA tedy s účinností k 1. 1. 2003 zřídil finančního arbitra jako specializovaný orgán, jehož úkolem bylo mimosoudní rozhodování sporů při převodu peněz mezi převádějící institucí a jejím klientem a rozhodování sporů „*při vydávání a užívání elektronických platebních prostředků*“ mezi vydavateli a držiteli podle předešlého zákona o platebním styku. Zřízením institutu finančního arbitra však v žádném případě nebylo dotčeno právo spotřebitelů obrátit se v rámci řešení svého sporu na soud, případně zvolit jiný mimosoudní způsob řešení sporu. Finanční arbitr byl zřízen jako příznivější alternativa pro spotřebitele stojící vedle jiných existujících způsobů řešení sporů.

[14] Blíže viz Sněmovní tisk č. 1097, Vládní návrh zákona o Finanční arbitráži – EU [online]. 2002. [cit. 19. 1. 2015]. Dostupné z: <http://www.psp.cz/sqw/historie.sqw?o=3&t=1097>.

Z právní úpravy institutu finančního arbitra v ZFA je zřejmé, že se zákonodárce snažil propojit v něm výhody již zavedených způsobů řešení sporů, tj. soudního řízení, rozhodčího řízení nebo mediace. Řízení před finančním arbitrem je stejně jako rozhodčí řízení a mediace méně formální, výrazně rychlejší a levnější než řízení soudní.

Na rozdíl od soudního a rozhodčího řízení má finanční arbitr obdobně jako mediátor ze zákona povinnost usilovat o smírné řešení sporu. Avšak mediátor spor nerozhodne, jestliže jeho snaha o smír selže. Oproti tomu soudní či rozhodčí řízení může často spor mezi stranami spíše vyostřit než urovnat, neboť jak podotýká Cholenský: „*Soudy rozhodují spory v kontradiktorním řízení, kdy je jedna strana vedena k tomu, aby nad druhou zvítězila*“ [15].

Účastníci řízení nemusí být v řízení před finančním arbitrem právně zastoupeni, aniž by tím snížili své šance na úspěch v řízení, neboť finanční arbitr poskytuje v řízení pomoc navrhovatelům a má rovněž větší pravomoci při opatřování důkazů než soud v klasickém sporném řízení. Finanční arbitr však stejně jako soud musí rozhodovat nestranně a spravedlivě. Zákonodárce spojil s podáním návrhu na zahájení řízení před finančním arbitrem obdobné účinky jako s podáním žaloby k soudu, tj. stavění promlčecí a prekluzivní lhůty. Pravomocný nález finančního arbitra ve věci je rovněž závazný a soudně či exekučně vykonatelný a jeho důsledkem je postavení sporných práv a povinností účastníků řízení najisto. Lze jej však podrobit soudnímu přezkumu.

Ačkoliv má rozhodčí řízení podobné výhody jako řízení před finančním arbitrem, spotřebitelé jej pro řešení svých sporů příliš nevyužívají. Důvodem je především špatná zkušenost z minulých let, kdy jej obchodníci proti spotřebitelům často zneužívali. Obchodníci mnohdy vkládali do spotřebitelských smluv takové rozhodčí doložky, které vylučovaly příslušnost obecných soudů a fakticky znemožňovaly efektivní a účinnou obranu spotřebitele ve sporu, zvláště pokud nebyla zaručena nestrannost rozhodce. Zlepšení sice přinesl zákon č. 19/2012 Sb., kterým se mění zákon č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony, který společně se soudní judikaturou[16] významně zvýšil ochranu spotřebitele v rozhodčím řízení. Nicméně k obnovení důvěry spotřebitelů v rozhodčí řízení jako ve vhodný, „bezpečný“ a spravedlivý způsob řešení jejich sporů zatím nedošlo a do budoucna patrně ani nedojde.

[15] CHOLENSKÝ, Robert. Praktický průvodce mediací podle nové právní úpravy. Praha: Linde, 2013, s. 16. ISBN 978-80-7201-901-4.

[16] Viz např. nález Ústavního soudu sp. zn. II.ÚS 2164/10 ze dne 1. 11. 2011 vymezující ústavněprávní požadavky na rozhodčí doložky ve spotřebitelských smlouvách.

Zákonodárce s účinností od 1. 12. 2016 v souvislosti s přijetím zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru (dál jen „nový ZSÚ“) vyloučil v § 2 odst. 1 zákona č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů, ve znění účinném od 1. 12. 2016, možnost uzavřít rozhodčí smlouvu ve spotřebitelských smlouvách. Na rozhodčí smlouvy uzavřené před tímto datem se však tento zákaz nepoužije a spory z nich vzniklé bude ještě možné řešit v rámci rozhodčího řízení.

Cílem zřízení institutu finančního arbitra v České republice tedy bylo zvýšit úroveň ochrany spotřebitelů na finančním trhu v České republice a umožnit spotřebitelům řešit jejich spory s poskytovateli finančních služeb ve vymezeném okruhu působnosti finančního arbitra rychle, bez zvýšených nákladů a s důrazem na možnost spotřebitelů plně prosazovat a chránit svá práva a zájmy i přes nerovné postavení, které vůči poskytovatelům finančních služeb často mají.

1.4. Postavení finančního arbitra v právním systému

Vymezením postavení finančního arbitra v právním systému se od jeho vzniku zabývala odborná veřejnost. Finanční arbitr je značně specifickým institutem kombinující v sobě různé typické znaky jak soudních, tak výkonných orgánů, které ztěžují jeho jednoznačné zařazení.

Jak Smolík[17], tak Liška[18] dospěli při snaze o charakteristiku a zasazení finančního arbitra do systému státní moci k závěru, že je finanční arbitr specifickým zástupcem moci výkonné jako orgán moderního typu. Lisse[19] o finančním arbitrovi hovoří jako o specifickém orgánu výkonné moci *sui generis* s postavením správního úřadu. A Sládeček se s výše uvedenými názory ztotožňuje a dodává, že zvláštnost finančního arbitra jako správního úřadu, která není v praxi vůbec obvyklá, spočívá v tom, že postupuje podle správního řádu, avšak fakticky rozhoduje soukromoprávní spory. Současně Sládeček[20] připouští určitou podobnost s institucemi ombudsmanského typu, avšak s tím rozdílem, že finanční arbitr meritorně rozhoduje a jeho rozhodnutí jsou vykonatelná. Vedral[21] odmítá finančního arbitra jako soudní orgán, neboť je odpovědný vládě a rovněž v souvislosti s jeho vymezením podle

[17] SMOLÍK, Petr. Finanční arbitr: rozhodčí nebo správní řízení? In: Dvořák, Jan a kol. Pocta Jiřímu Švestkovi k 75. narozeninám. Praha. ASPI, 2005, s. 265 a násl. ISBN 80-7357-057-2.
[18] LIŠKA, Petr. Postavení finančního arbitra v rámci systému státních orgánů České republiky [online]. Právní rozhledy. 2006, č. 10, s. 351–356 [cit. 4. 10. 2015]. Dostupné z: <https://www.beck-online.cz/bo/document-view.seam?documentId=nrptembqgzpxa4s7geyf643uojptgnjr&groupIndex=0&rowIndex=0#>.
[19] LISSE, Luděk. Finanční arbitr de lege ferenda [online]. Právní rozhledy. 2008, č. 7, s. 254–258 [cit. 4. 10. 2015]. Dostupné z: < https://www.beck-online.cz/bo/document-view.seam?documentId=nrptembqhbpxa4s7g5pxg5dsl4zdkna&groupIndex=3&rowIndex=0#>.
[20] SLÁDEČEK, Vladimír. K instituci finančního arbitra. In: Kolektiv autorů. Pocta Prof. JUDr. Milanu Bakešovi, Drsc., k 70.narozeninám. 1.vyd. Praha: Leges, 2009, s. 361 a násl. ISBN 978-80-87212-23-3.
[21] VEDRAL, Josef. K postavení finančního arbitra jako správního orgánu, Správní právo, číslo 5/2016, Ročník XLI, 2016 [online]. [cit. 1. 11. 2016]. Dostupné z: < http://www.mvcr.cz/clanek/k-postaveni-financniho-arbitra-jako-spravniho-organu.aspx>.

§ 1 odst. 1 ZFA jako alternativy k soudnímu řízení. Zároveň uvádí, že po novele ZFA zákonem č. 180/2011 Sb., kterým se mění zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony (dále jen „novela č. 180/2011“), která změnila volbu a odvolání finančního arbitra, lze již považovat nesporně finančního arbitra za orgán moci výkonné, ale lze uvažovat i o vymezení finančního arbitra jako smírčího orgánu ve smyslu § 244 odst. 1zákona č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OSŘ“) a tzv. jiný orgán podle § 4 odst. 1 písm. a) zákona č. 150/2002 Sb., soudní řád správní, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „SŘS“) a § 1 odst. 1 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „SŘ“).

Ve smyslu Hendrychova vymezení správního úřadu[22] je finančnímu arbitrovi jako správnímu úřadu stanovena působnost k rozhodování taxativně vymezeného okruhu sporů vyplývajících ze soukromoprávních vztahů. Avšak pravomoc rozhodovat spory je spojena s představitelem správního úřadu, tedy finančním arbitrem jako osobou v rozsahu působnosti dané ZFA, tj. jak k řízení o řešení sporů, tak k řízení o udělení pokut podle § 23 ZFA.

Nejvyšší správní soud ve svém rozsudku ze dne 19. 4. 2007, sp. zn. 2 Afs 176/2006 vymezil působnost finančního arbitra z několika hledisek. Z hlediska osobního finanční arbitr rozhoduje spory mezi soukromými osobami v rámci své působnosti, z hlediska právní povahy arbitrem řešených věcí se jeho pravomoc týká soukromoprávních vztahů mezi zákonem vymezenými subjekty, je-li dána pravomoc českého soudu. Z hlediska procesních prostředků, které finanční arbitr používá, lze na jeho řízení hledět jako na fakultativní a návrhové. Nejvyšší správní soud nakonec pohlíží na rozhodování finančního arbitra jako na rozhodování orgánu veřejné moci s určitými znaky nezávislosti projevující se zejména v ustanoveních § 4 až 7 ZFA, zvláště pak v § 5 odst. 1 ZFA, „*přičemž předmětem rozhodování jsou individuální práva sporných stran a výsledkem rozhodování je individuální správní akt*“. Toto vymezení Nejvyššího správního soudu následně přejaly i další soudy[23].

Výstižně pak Hout s Merendou shrnují, že „*výkon činností finančního arbitra je výkonem státní moci přímo státním orgánem, nejde o výkon moci jinou osobou od státu oddělenou (uplatnění principu centralizace). Současně je rozhodovací pravomoc svěřena výlučně osobě finančního arbitra, tedy je koncentrována na jedno místo a jeden subjekt (uplatnění principu koncentrace). Jelikož pak rozhoduje sám finanční arbitr, vyjma případů, kdy ho zastupuje*

[22] HENDRYCH, Dušan. Správní úřad. In: HENDRYCH, Dušan a kol. Právnický slovník. 3.vyd. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2009. [cit. 10. 10. 2016]. Dostupné z: <https://www.beck-online.cz/bo/document-view.seam?documentId=nnptembqhfpw64zrguxhg4dsmf3g42k7ovzgcza&groupIndex=0&rowIndex=0 >.
[23] Např. Nejvyšší soud České republiky cituje tyto závěry v rozsudku ze dne 26. 1. 2012, sp. zn. 25 Cdo 4744/2010.

zástupce, lze hovořit také o monokratickém orgánu. Do 30. 6. 2011 bylo ustanovování finančního arbitra do funkce založeno na principu volebním, od tohoto data se uplatňuje princip jmenovací“ [24].

1.5. Výkon funkce finančního arbitra

Podle ustanovení § 4 odst. 1 ZFA je funkční období finančního arbitra i jeho zástupce pětileté, přičemž je možné jejich opakované jmenování do funkce[25]. V období od 1. 1. 2003 do 30. 6. 2011 byl finanční arbitr i jeho zástupce do funkce volen Poslaneckou sněmovnou Parlamentu České republiky z kandidátů navržených jejímu předsedovi ČNB, finančními institucemi, jejich profesními sdruženími a sdruženími na ochranu spotřebitelů. V souvislosti se zřízením Kanceláře finančního arbitra došlo novelou č. 180/2011 ke změně a od 1. 7. 2011 je finanční arbitr na návrh ministra financí jmenován vládou České republiky.

Funkční období současného finančního arbitra a jeho zástupce započalo běžet v různé době[26]. Úmyslem zákonodárce bylo tato funkční období od sebe oddělit, aby byla zajištěna kontinuita činnosti finančního arbitra i v případě, že nastane prodlení se jmenováním nového finančního arbitra. V případě zástupce finančního arbitra totiž § 4 odst. 3 ZFA, stanoví, že zastupuje finančního arbitra v době jeho nepřítomnosti v plném rozsahu. Ačkoliv ZFA neuvádí přesně, co znamená „nepřítomnost finančního arbitra“, nepochybně lze za nepřítomnost označit i stav, kdy finanční arbitr není ve své funkci proto, že nebyl ještě do funkce jmenován, obdobně jako v případě zástupce Veřejného ochránce práv[27], o kterém ustanovení § 2 odst. 4 zákona č. 349/1999 Sb. o Veřejném ochránci práv, ve znění pozdějších předpisů stanoví, že „*zastupuje ochránce v plném rozsahu v době jeho nepřítomnosti*“. Ustanovení § 4 odst. 3 ZFA rovněž umožňuje finančnímu arbitrovi svého zástupce „*trvale pověřit výkonem části své rozhodovací pravomoci*“, ale lze podle názoru autora uvažovat i nad pověřením zástupce finančního arbitra *ad hoc*, například k rozhodování sporu, z jehož rozhodování by byl finanční arbitr vyloučen pro podjatost, samozřejmě za podmínky, že by stejná překážka nepostihovala i zástupce.

---

[24] HOUT, Martin; MERENDA, David. Finanční arbitr(áž) po česku. [online]. Právní rádce, měsíčník vydavatelství Economia, číslo 12/2015, roč. 2015, s. 7. [cit. 10. 3. 2016]. Dostupné z: http://img.ihned.cz/attachment.php/220/63021220/pj3dP95uimD6VKfbycTlEoserkC8gBAz/PR_Speci_l_2015.pdf.

[25] Např. současný finanční arbitr Mgr. Monika Nedelková byl v roce 2016 opětovně jmenován do funkce, stejně jako současný zástupce Mgr. Lukáš Vacek, MPA, který byl opětovně jmenován v roce 2015.

[26] Funkční období prvního vládou jmenovaného zástupce finančního arbitra bylo v souladu s článkem II bodem 3 přechodných ustanovení novely č. 80/2011 pouze dvouleté.

[27] Např. když v roce 2013 skončil ve funkci tehdejší Veřejný ochránce práv, vedl Úřad veřejného ochránce práv do zvolení nového ombudsmana jeho zástupce (viz např. tiskovou zprávu k rezignaci Veřejného ochránce práv ze dne 20. 12. 2013 [online]. [cit. 1. 10. 2016]. Dostupné z: http://www.ochrance.cz/aktualne/tiskove-zpravy-2013/ombudsman-pavel-varvarovsky-rezignoval.

Za výkon své činnosti odpovídá finanční arbitr vládě, která jej odvolá v souladu s § 7 ZFA, jestliže „*přestal být způsobilý vykonávat svou funkci*“ nebo jej může odvolat, pokud „*závažným způsobem nebo opakovaně porušil povinnosti*“ vyplývající z výkonu jeho funkce. Výkon funkce arbitra nebo jeho zástupce může rovněž skončit jedním ze způsobů uvedených v § 6 odst. 3 ZFA (uplynutím funkčního období, pravomocným odsouzením pro úmyslný trestný čin podle § 6 odst. 3 písm. b) ZFA, vzdáním se funkce a úmrtím či prohlášením za mrtvého).

Další předpoklady pro výkon funkce finančního arbitra a jeho zástupce stanoví ZFA v ustanovení § 4 až 7, z nichž vyplývá, že do funkce arbitra nebo jeho zástupce mohou být jmenovány pouze osoby, které jsou bezúhonné, přičemž § 4 odst. 5 ZFA stanoví, kdo se za bezúhonného nepovažuje. Zákon dále požaduje, aby finanční arbitr i jeho zástupce měli magisterské právnické vzdělání absolvované na vysoké škole v České republice a prokázali „*pět let praxe v oblasti finančního trhu nebo ochrany zájmů spotřebitelů na finančním trhu*“. Tento požadavek upřesněný až zákonem č. 378/2015 Sb., kterým se mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony (dále jen „novela ZOS“) považuje autor za důležitý, neboť finanční arbitr rozhoduje spory, k nimž potřebuje dostatečnou odbornost a zkušenost. Předmětem těchto sporů jsou obvykle relativně složité právní otázky a úroveň jeho rozhodovací činnosti by měla odpovídat rozhodovací činnosti soudů. Zákon v neposlední řadě požaduje, aby finanční arbitr i jeho zástupce byly osoby plně svéprávné a měly dobrou pověst.

Povinnosti finančního arbitra vymezuje rovněž ustanovení § 5 odst. 1 ZFA, které stanoví, že „*arbitr vykonává svou funkci nezávisle a nestranně. Musí se zdržet všeho, co by mohlo budit pochybnosti o jeho nepodjatosti*“. S tímto požadavkem rovněž souvisí úprava inkompability výkonu funkce finančního arbitra s výkonem dalších funkcí, která je rozvedena v § 6 odst. 1 a odst. 2 ZFA obdobně jak ji upravuje zákonodárce u výkonu jiných veřejných funkcí. Zákonodárce v § 6 odst. 2 ZFA stanovil také obdobné výjimky jako u výkonu jiných veřejných funkcí[28]. Stejné požadavky týkající se neslučitelnosti výkonu funkce finančního arbitra klade zákon i na jeho zástupce.

1.6. Činnost finančního arbitra

Zákon finančnímu arbitrovi svěřuje řadu úkolů. Nejdůležitějším z nich je rozhodování soukromoprávních sporů z oblasti finančních služeb vymezených v § 1 odst. 1 ZFA, k jejichž

[28] Srovnej např. § 3 dost. 1 a 2 zákona č. 349/1999 Sb., o Veřejném ochránci práv, § 6 odst. 5 zákona č. 6/1993 Sb., České národní rady o České národní bance nebo § 4 odst. 3 zákona č. 182/1993 Sb., o Ústavním soudu.

řešení by byl jinak příslušný soud. Rozhodovací činnost finančního arbitra se v závislosti na rozšíření jeho působnosti značně rozrostla, ale s léty institucionálního vývoje také zlepšila a zefektivnila.

Nejdůležitější rozhodnutí finančního arbitra jsou zveřejňována ve Sbírce rozhodnutí finančního arbitra na základě § 21 odst. 6 ZFA. Tato sbírka je veřejně dostupná prostřednictvím webových stránek finančního arbitra[29], je rozdělena do několika kategorií podle oblastí jeho působnosti a veřejnost se z ní může dozvědět nejen to, jak finanční arbitr rozhoduje typově podobné spory, ale i jakým způsobem vymezuje svoji nepříslušnost k rozhodování sporů v konkrétních případech.

Podle ustanovení § 21 odst. 6 ZFA nesmí finanční arbitr při informování o projednávaných sporech uvádět identifikační údaje navrhovatelů, to však neplatí pro identifikační údaje institucí, které finanční arbitr před uveřejněním ve sbírce anonymizovat nemusí, neboť to zákon za porušení mlčenlivosti stanovené v § 22 ZFA nepovažuje. Autor se domnívá, že lze na zveřejňování rozhodnutí ve Sbírce rozhodnutí finančního arbitra rovněž pohlížet jako na další nepříznivý důsledek porušení povinností instituce v případech, kdy finanční arbitr rozhodne v její neprospěch.

Finanční arbitr zveřejňováním svých rozhodnutí ve veřejně přístupné sbírce rovněž naplňuje požadavek na předvídatelnost správní praxe (zásada legitimního očekávání), zakotvený v § 2 odst. 4 SŘ. Zásadu legitimního očekávání lze chápat tak, že pokud finanční arbitr rozhodl určitý spor za určitých podmínek určitým způsobem, měl by všechny další obdobné spory rozhodnout stejně, tj. pro účastníky sporu předvídatelně. K otázce legitimního očekávání se ve své ustálené judikatuře vyjadřuje i Ústavní soud, který považuje princip předvídatelnosti práva a postupů orgánů veřejné moci, jenž je součástí zásady právní jistoty, za prvek právního státu[30]. Ústavní soud mimo jiné judikoval, že „*ochrana jednání učiněného v důvěře v právo pak předpokládá, že právnická nebo fyzická osoba jedná v důvěře nejen v text relevantního právního předpisu, ale zejména též v důvěře v trvající výklad takového předpisu orgány veřejné moci, včetně (zde) konstantní správní praxe správních úřadů a výkladu práva podávaného správními soudy*“ [31].

[29] Finanční arbitr. Sbírka rozhodnutí finančního arbitra. Dostupné z: <http://www.finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/sbirka-rozhodnuti.html>.
[30] Srovnej např. nález Ústavního ze dne 1. 2. 2013, sp. zn. IV. ÚS 2127/12–2 či nález Ústavního soudu ze dne 22. 6. 2009, sp. zn. IV. ÚS 610/06 ze dne 22. 6. 2009.
[31] Nález Ústavního soudu ze dne 12. 2. 2009, sp. zn. III.ÚS 619/06.

Uveřejňování projednávaných sporů ve sbírce rozhodnutí tak pomáhá vytvářet tuto konstantní rozhodovací praxi, na jejímž základě mohou mít účastníci řízení legitimní očekávání, že v jejich posuzovaném sporu rozhodne finanční arbitr obdobně.

Ke dni 13. 7. 2016 bylo ve Sbírce rozhodnutí finančního arbitra publikováno již 168 rozhodnutí finančního arbitra, z toho 64 rozhodnutí z oblasti platebního styku, 63 rozhodnutí z oblasti spotřebitelských úvěrů, 12 rozhodnutí z oblasti životního pojištění, 4 rozhodnutí z oblasti směnárenské činnosti, 3 rozhodnutí z oblasti kolektivního investování a 22 rozhodnutí o uložení pokuty za nesoučinnost instituce[32].

Z ustanovení § 5 odst. 3 a § 21 odst. 1 ZFA vyplývá informační povinnost finančního arbitra, který je na základě těchto ustanovení povinen každoročně sestavit výroční zprávu, v níž jsou obsaženy informace podle § 21 odst. 2 ZFA. Finanční arbitr je povinen prostřednictvím výročních zpráv informovat o své činnosti především vládu a Poslaneckou sněmovnu Parlamentu České republiky. Finanční arbitr tak činí prostřednictvím každoročně vyhotovované výroční zprávy o činnosti finančního arbitra za uplynulý rok, kterou předkládá Poslanecké sněmovně do 31. března daného roku a do 30. června ji vhodným způsobem umožňujícím dálkový přístup zveřejní též pro veřejnost. Všechny výroční zprávy finančního arbitra jsou zveřejňovány a veřejně přístupné v elektronické podobě na internetových stránkách finančního arbitra.

Výroční zprávy obsahují informace stanovené v § 21 ZFA, které bylo zpřesněno na základě novely ZOS. Finanční arbitr informuje zejména o aktuálních otázkách, které řeší a které ovlivňují jeho činnost, dále informuje o vedených řízeních, počtech řešených sporů a o praktických aspektech své činnosti. Finanční arbitr má rovněž povinnost vyhotovovat výroční zprávu o poskytování informací podle § 18 odst. 1 zákona č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím ve spojení s § 2 odst. 2 téhož zákona.

Jednou z dalších činností, které se finanční arbitr věnuje, je odpovídání na dotazy veřejnosti. Finanční arbitr se snaží odpovědět na všechny dotazy, včetně takových, které nespadají do jeho působnosti nebo nemají přímou souvislost s jeho činností. I v případě, že finanční arbitr není příslušný k řešení sporu tazatele, snaží se jej odkázat na příslušnou instituci nebo mu poskytnout alespoň základní informace k řešení jeho situace. Současně poučí tazatele o své příslušnosti, pokud by mohla připadat v úvahu a také o tom, jak má návrh na zahájení řízení podat, jaké náležitosti návrh musí mít a odkáže jej na dokument Finanční arbitr

[32] Viz Přehled všech publikovaných rozhodnutí finančního arbitra [online]. [cit. 2. 10. 2016]. Dokument dostupný z: < http://www.finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/sbirka-rozhodnuti.html>.

v 10 bodech, ve kterém jsou stručně uvedeny nejdůležitější informace o činnosti finančního arbitra a o vedení řízení před finančním arbitrem.

Finanční arbitr jen za rok 2015 zodpověděl více než 3 000 dotazů, a to jak telefonických, podaných emailem, poštou, prostřednictvím datové schránky či formuláře na internetových stránkách finančního arbitra. Písemnou odpověď na dotaz obdrží tazatel obvykle v řádu několika dnů, nejpozději však ve lhůtě do 30 dnů od doručení dotazu. Finanční arbitr nejčastěji zodpovídá dotazy týkající se jeho příslušnosti, překážek řízení před finančním arbitrem nebo samotného průběhu řízení. I tato činnost tak tvoří nezanedbatelnou část jeho úkolů. V případech, kdy se tazatel následně rozhodne řešit svůj spor prostřednictvím finančního arbitra, může mu odpověď na dotaz s řádným poučením o řízení před finančním arbitrem pomoci k podání bezvadného návrhu, a tím i zkrátit délku vedení řízení o čas potřebný k odstraňování vad návrhu.

Finanční arbitr informuje veřejnost o své činnosti, působnosti a o povaze aktuálně řešených sporů prostřednictvím svých webových stránek, jejichž obsah je vymezen v ustanovení § 21 odst. 7 ZFA. Finanční arbitr ke zvýšení povědomí o své činnosti informuje veřejnost rovněž prostřednictvím tiskových zpráv a spolupracuje s médii. Autor se domnívá, že v dnešní době je povědomí o finančním arbitrovi již na dobré úrovni a kdo aktivně hledá, jak řešit svůj spor s poskytovatelem finančních služeb, neměl by zmínku o finančním arbitrovi minout. Neboť poskytovatelé finančních služeb jsou povinni dle příslušných právních předpisů informovat své klienty o možnosti mimosoudního řešení sporu před finančním arbitrem.

Neméně důležitou oblastí, kterou se finanční arbitr či jeho zástupce zabývá, je osvětová činnost, při níž se snaží informovat veřejnost nejen o své činnosti, ale i možných rizicích, se kterými se mohou spotřebitelé při využívání finančních služeb setkat a napomáhá tak k rozšiřování povědomí v oblasti finanční gramotnosti. Za tím účelem se finanční arbitr zapojil do několika osvětových projektů (Finanční kompas, Abeceda rodinných financí, Aliance proti dluhům, Platforma pro odpovědné finance) [33], v jejichž rámci kooperuje jak se zástupci státních orgánů či neziskového sektoru, tak se zástupci institucí či jejich profesních sdružení.

Mezi jeho další aktivity v souladu s § 20 ZFA patří i mezinárodní spolupráce s obdobnými orgány. Finanční arbitr je součástí tzv. FIN-NETu, což je platforma zřízena při Evropské Komisi sdružující instituce z členských států Evropské unie a Evropského hospodářského prostoru, které poskytují spotřebitelům možnost mimosoudního řešení sporů

[33] Blíže viz internetové stránky těchto projektů a platforem. Dostupné z: http://www.abecedarodinnychfinanci.cz//, http://www.financnikompas.cz//, http://www.rozvojprogramu.cz/aliance-proti-dluhum, http://ppof.binboat.cz/.

z finančních služeb. V současné době sdružuje FIN-NET 59 členských institucí z 26 zemí[34], které se připojily k Memorandu porozumění[35]. Cílem FIN-NETu je mimo jiné posílit důvěru spotřebitelů k poskytovaným finančním službám napříč Evropskou unií, zkvalitňovat mimosoudní řešení spotřebitelských sporů z finančních služeb, poskytovat podporu a usnadnit přístup spotřebitelům při řešení tzv. přeshraničních sporů z finančních služeb. FIN- NET se rovněž snaží zaručit efektivní výměnu informací mezi svými členy, aby spory v rámci členských institucí byly posuzovány jednotně na základě minimálních norem, rychle a profesionálně.

Finanční arbitr je rovněž členem celosvětové sítě finančních ombudsmanů INFO NETWORK (International Network of Financial Services Ombudsman Schemes), založené v roce 2007 za účelem spolupráce a výměny informací a zkušeností mezi členskými institucemi o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů z finančních služeb a o ochraně spotřebitele a dalších aktivit.

Působení finančního arbitra v těchto organizacích a výměna informací a zkušeností přináší pozitivní výsledky, jelikož některé problémy řešené členskými institucemi v zahraničí lze i díky stále rozsáhlejšímu propojení finančních trhů očekávat také u nás a s ohledem na zahraniční zkušenosti s jejich řešením získat komplexnější náhled na daný problém. Díky harmonizaci unijních právních předpisů se lze do určité míry inspirovat spory řešenými některými evropskými členskými subjekty INFO Network, které tato instituce jako případové studie zpřístupňuje na svých internetových stránkách[36].

1.7. Kancelář finančního arbitra

Nabytím účinnosti novely č. 180/2011 dne 1. 7. 2011 byla zřízena Kancelář finančního arbitra jako organizační složka státu, zajišťující podle § 1a odst. 1 ZFA jednak plnění odborných úkolů finančního arbitra (rozhodování sporů) a také plnění dalších, zejména organizačních a funkčních úkolů a technické zabezpečení činnosti finančního arbitra.

Kancelář finančního arbitra je jako samostatná účetní jednotka součástí rozpočtové kapitoly Ministerstva financí. Takto zajištěné financování Kanceláře finančního arbitra odstranilo předchozí neudržitelný systém financování finančního arbitra ze strany ČNB. Závažným

[34] Blíže viz FIN-NET, Members of FIN-NET [online]. [cit. 15. 10. 2016]. Dostupné z: <http://ec.europa.eu/finance/fin-net/members_en.htm>.
[35] Memorandum of Understanding on a Cross-Border Out-of-Court Complaints Network for Financial Services in the European Economic Area ze dne 12. 5. 2016 [online]. [cit. 22. 10. 2016]. Dostupné z: <http://ec.europa.eu/finance/fin-net/docs_en.htm#mou>.
[36] INFO Network. Case Studies [online]. [cit. 22. 10. 2016]. Dostupné z: <http://www.networkfso.org/for-consumers.html>.

důvodem, proč bylo nutné tento systém změnit, byla kritika Evropské komise a Evropské centrální banky[37], které v tomto způsobu spatřovaly hrubé porušení práva Evropské unie. Předchozí systém financování finančního arbitra ČNB nebyl v souladu s principem zákazu měnového financování a odporoval i požadavku na zajištění nezávislosti centrálních bank členských států. České republice tak reálně hrozilo ze strany Evropské komise zahájení řízení podle tehdy platného článku 226 Smlouvy o založení Evropského společenství o porušení Smlouvy (nynější článek 258 Smlouvy o fungování Evropské unie), jejímž důsledkem by mohlo být podání žaloby k Soudnímu dvoru Evropské unie a v konečném důsledku uložení vysoké finanční sankce[38].

Pro vymezení postavení Kanceláře finančního arbitra je důležité, že ZFA Kanceláři finančního arbitra nestanovuje žádnou působnost v rámci výkonu veřejné správy, proto nelze považovat Kancelář finančního arbitra za správní úřad.

Zřízením Kanceláře finančního arbitra získal finanční arbitr odbornou a organizační podporu pro svou činnost, avšak zůstává nadále tím, kdo má pravomoc rozhodovat spory v rámci působnosti vymezené ZFA.

Činnost, úkoly a organizace Kanceláře finančního arbitra se provádí podle statutu, který vydává finanční arbitr. Finanční arbitr stojí v čele Kanceláře finančního arbitra a vedle své rozhodovací činnosti, řídí a organizuje práci jednotlivých oddělení (tj. oddělení platebního styku a směnárenských obchodů, spotřebitelských úvěrů a stavebního spoření, životního pojištění a investování, tajemníka finančního arbitra a administrativní podpory) tak, aby bylo zajištěno rychlé a efektivní rozhodování sporů i bezproblémový chod kanceláře po funkční i organizační stránce.

Jednotlivá oddělení Kanceláře finančního arbitra se podílí na vedení řízení v jednotlivých sporech. Finanční arbitr po obdržení návrhu na zahájení řízení obvykle pověří některého ze zaměstnanců Kanceláře finančního arbitra šetřením ve věci směřující do agendy daného oddělení. Tito pověření zaměstnanci následně přezkoumávají přípustnost návrhu na zahájení řízení, shromažďují od účastníků řízení, případně od třetích osob, podklady nutné k rozhodování sporu, připravují pro finančního arbitra komplexní právní analýzu daného sporu a obvykle se též účastní ústního jednání s účastníky, pokud je nařízeno. Zaměstnanci Kanceláře

[37] Viz např. konvergenční zprávy Evropské komise a Evropské centrální banky v letech 2006 až 2008. [online]. [cit. 15. 10. 2016]. Dostupné z: <http://www.zavedenieura.cz/cs/dokumenty/dokumenty-ek-a-ecb/konvergencni-zpravy>.

[38] Blíže viz Zastupování ČR před Soudním dvorem EU – databáze vládního zmocněnce. Řízení pro porušení povinnosti [online]. 2011. [cit. 20. 12. 2015]. Dostupné z:<https://isap.vlada.cz/homepage.nsf/esdps>.

finančního arbitra vedle finančního arbitra komunikují s účastníky řízení a v souladu s § 21 odst. 5 ZFA poskytují navrhovatelům pomoc na jejich žádost.

I přes toto „pověření“ zaměstnanců Kanceláře finančního arbitra vedením jednotlivých řízení stále platí, že finančnímu arbitrovi jako jedinému zákon svěřuje pravomoc soukromoprávní spor mezi navrhovatelem a institucí rozhodnout a toto rozhodnutí vydat.

2. Působnost finančního arbitra

2.1. Od vzniku finančního arbitra po novelu ZOS

Vymezení působnosti finančního arbitra[39] nalezneme v ustanovení § 1 odst. 1 ZFA, podle nějž je finanční arbitr příslušný k rozhodování sporů, které by jinak spadaly do pravomoci českých soudů, „*jedná-li se o spor mezi spotřebitelem a*

a) poskytovatelem platebních služeb při poskytování platebních služeb,

b) vydavatelem elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz,

c) věřitelem nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru nebo jiného úvěru, zápůjčky, či obdobné finanční služby,

d) osobou obhospodařující nebo provádějící administraci fondu kolektivního investování nebo nabízející investice do fondu kolektivního investování nebo srovnatelného zahraničního investičního fondu při obhospodařování nebo provádění administrace fondu kolektivního investování nebo nabízení investic do fondu kolektivního investování nebo srovnatelného zahraničního investičního fondu,

e) pojistitelem nebo pojišťovacím zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování životního pojištění,

f) osobou provozující směnárenskou činnost při provádění směnárenského obchodu,

g) stavební spořitelnou nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování stavebního spoření,

h) obchodníkem s cennými papíry, vázaným zástupcem, obhospodařovatelem investičního fondu nebo zahraničního investičního fondu nebo investičním zprostředkovatelem při poskytování investičních služeb nebo při výkonu činností podle § 11 odst. 1 písm. c) až f) zákona o investičních společnostech a investičních fondech“.

Finanční arbitr byl prvotně zřízen jako orgán příslušný k mimosoudnímu řešení sporů mezi převádějícími institucemi *„a jejich klienty při provádění převodů peněžních prostředků*“,

[39] Blíže viz HOUT Martin; MERENDA David. Příslušnost nebo působnost finančního arbitra [online]. Právní rádce, měsíčník vydavatelství Economia, číslo 12/2015, roč. 2015, s.18-2. [cit. 4. 4. 2016]. Dostupné z: <http://img.ihned.cz/attachment.php/220/63021220/pj3dP95uimD6VKfbycTlEoserkC8gBAz/PR_Speci_l_2015.pdf>.

jestliže výše částky převodu vyjádřená v eurech nepřesahovala ke dni účinnosti příkazu k převodu částku 50 000 eur nebo mezi vydavateli elektronických peněz a držiteli elektronických peněz „*při vydávání a užívání elektronických platebních prostředků*“, jak stanovil ZFA účinný do 31. 12. 2004 ve svém ustanovení § 1 písm. a).

Finanční arbitr byl oprávněn řešit pouze spory vzniklé po nabytí účinnosti ZFA, tj. vzniklé po 1. 1. 2003, a to jak z oblasti tuzemského platebního styku, tak přeshraničního. Od počátku vzniku institutu finančního arbitra zákonodárce počítal s tím, že pokud se zavedené řešení osvědčí, bude se působnost finančního arbitra rozšiřovat v souvislosti s očekávaným vývojem evropské integrace a harmonizačních snah v oblasti finančních služeb[40]. Rovněž odborná veřejnost začala krátce po zřízení institutu finančního arbitra diskutovat o možném rozšíření působnosti finančního arbitra. Neboť jeho rozsah působnosti byl značně omezený, když byl oprávněn řešit pouze některé spory vznikající při provádění převodů peněžních prostředků nebo při vydávání a užívání elektronických platebních prostředků, a nikoliv spory z celé oblasti platebního styku. Zároveň zákonodárce stanovil, že finanční arbitr není příslušný k řešení sporů přesahujících částku převodu 50 000 eur.

V následujících letech se rozšiřovala evropská legislativa v oblasti finančních služeb, která přinášela nové požadavky na zavedení účinných mimosoudních způsobů řešení sporů pro jednotlivé oblasti finančních služeb. Postupem času se však měnila naléhavost zákonodárce na plnění těchto požadavků, jak podotýká Vacek[41]. Starší unijní právní předpisy stanovily požadavky na zřízení mimosoudních způsobů řešení sporů poměrně neostře, v novějších právních předpisech přijímaných od roku 2007 je již stanovena členským státům jednoznačně povinnost zřídit funkční mechanismy mimosoudního řešení spotřebitelských sporů a rovněž povinnost těmto mechanismům podřídit poskytovatele finančních služeb[42]. Rozvoj evropské legislativy měl zásadní vliv na rozšiřování působnosti finančního arbitra, protože většina novel ZFA rozšiřující jeho působnost souvisí právě s transpozicemi přijatých unijních směrnic[43].

---

[40] Z Důvodové zprávy k zákonu č. 229/2002 Sb., o finanční arbitráži: „*Orgán pro rozhodování sporů je koncipován tak, aby po čase, kdy v ES budou přijata další doporučení či rozhodnutí o tom, že podobná mimosoudní procedura má být umožněna i v dalších oblastech poskytování finančních služeb (např. o poskytování finančních služeb na dálku), bude možno jednoduchou novelou působnost orgánu rozšířit*“.

[41] VACEK, Lukáš. Finanční arbitr a řízení před ním. Disertační práce. Masarykova univerzita. 2015. s. 9-10. Dostupné z:<https://is.muni.cz/th/116145/pravf_c/Disertacni_prace_-_Financni_arbitr_a_rizeni_pred_nim_2015-05-07_FINAL.pdf>.

[42] Např. čl. 39 Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/48/ES ze dne 23. dubna 2008 o smlouvách o spotřebitelském úvěru a o zrušení Směrnice Rady 87/102/EHS nebo čl. 75 Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/65/EU ze dne 15. května 2014 o trzích finančních nástrojů a o změně směrnic 2002/92/ES a 2011/61/EU.

[43] Viz přehled sekundárních unijních předpisů regulujících finanční služby. In: HOUT; MERENDA. Evropské kořeny finančního arbitra. Op. cit., s. 12.

Český zákonodárce v souvislosti s nutností transpozice Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2007/64/ES ze dne 13. listopadu 2007 o platebních službách na vnitřním trhu, kterou se mění směrnice 97/7/ES, 2002/65/ES, 2005/60/ES a 2006/48/ES a zrušuje směrnice 97/5/ES (dále jen „Směrnice o platebních službách“) a Směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 98/26/ES ze dne 19. května 1998 o neodvolatelnosti zúčtování v platebních systémech a v systémech vypořádání obchodů s cennými papíry, přijal s účinností k 1. 11. 2009 nový zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku (dále jen „ZPS“), který nahradil předešlý zákon o platebním styku. Účelem této směrnice byla jednotná úprava platebních služeb ve všech členských zemích Evropské unie, což vyžadovalo výrazné změny dosavadních právních předpisů v této oblasti. V souvislosti s přijetím ZPS byla novelou ZFA zákonem č. 285/2009 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o platebním styku s účinností od 1. 11. 2009 významně rozšířena působnost finančního arbitra na spory vzniklé při poskytování platebních služeb „*mezi poskytovateli platebních služeb a uživateli platebních služeb*“ a spory vzniklé „*mezi vydavateli elektronických peněz a držiteli elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz*“[44].

Další významné rozšíření působnosti finančního arbitra souviselo především s transpozicí Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/48/ES ze dne 23. dubna 2008 o smlouvách o spotřebitelském úvěru a o zrušení Směrnice Rady 87/102/EHS (dále jen Směrnice o smlouvách o spotřebitelském úvěru“) a Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/65/ES ze dne 13. července 2009 o koordinaci právních a správních předpisů týkajících se subjektů kolektivního investování do převoditelných cenných papírů. Obě tyto směrnice ukládají členským státům povinnost zajistit vhodné a účinné postupy pro mimosoudní řešení sporů v daných oblastech[45]. Zákonodárce rozhodl, že dostojí těmto závazkům prostřednictvím rozšíření působnosti finančního arbitra, neboť ten se při řešení sporů v oblasti platebních služeb osvědčil. Současně byl v souvislosti s transpozicí Směrnice o smlouvách o spotřebitelském úvěru přijat nový zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů (dále jen „ZSÚ“).

Nabytím účinnosti novely č. 180/2011 se působnost finančního arbitra rozšířila o oblast spotřebitelských úvěrů a kolektivního investování a do ZFA přibyla v ustanovení § 1 odst. 1 ZFA písmena c) a d), na jejichž základě byl finanční arbitr příslušný k řešení sporů mezi

[44] Ustanovení § 1 odst. 1 ZFA ve znění účinném od 1. 11. 2009 do 30. 6. 2011.
[45] Článek 24 Směrnice o smlouvách o spotřebitelském úvěru, článek 100 Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/65/ES ze dne 13. července 2009 o koordinaci právních a správních předpisů týkajících se subjektů kolektivního investování do převoditelných cenných papírů.

„*věřiteli nebo zprostředkovateli a spotřebiteli při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru*“ a k řešení sporů mezi „*osob*[*ami*] *obhospodařující nebo provádějící administraci fondu kolektivního investování nebo nabízející investice do fondu kolektivního investování*“ a spotřebiteli vzniklých „*při obhospodařování nebo provádění administrace fondu kolektivního investování nebo nabízení investic do fondu kolektivního investování*“[46]. Potřebnost a opodstatněnost této novely ZFA se projevila záhy, neboť už v roce 2012 finanční arbitr nejčastěji rozhodoval právě spory z oblasti spotřebitelských úvěrů.

V souvislosti s přijetím zákona č. 277/2013 Sb., o směnárenské činnosti (dále jen „zákon o směnárenské činnosti“) a nabytím účinnosti zákona č. 278/2013 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o směnárenské činnosti (dále jen „novela č. 278/2013“) ke dni 1. 11. 2013, došlo k dalšímu rozšíření působnosti finančního arbitra o oblast směnárenské činnosti, jež se však od předešlých rozšíření liší. Toto rozšíření totiž nevyžadovala legislativa Evropské unie, ale byla to čistě iniciativa českého zákonodárce, který tím reagoval na množící se stížnosti spotřebitelů na nekalé obchodní praktiky provozovatelů směnárenské činnosti. Důvodová zpráva k novele č. 278/2013 k tomuto uvádí: „*Posláním finančního arbitra jako orgánu mimosoudního řešení sporů je rychlejší a bezplatné vyřizování sporů klientů se subjekty působícími na finančním trhu. Zejména klienti směnáren se často cítí poškozeni na svých právech, proto je jim nově dána možnost obrátit se nejen na soud či orgán dohledu nad osobami provozujícími směnárenskou činnost, ale též na finančního arbitra“.*

Stejnou novelou č. 278/2013 byla rozšířena působnost finančního arbitra i na rozhodování sporů z oblasti životního pojištění, a to v § 1 odst. 1 písm. e) ZFA, který říká, že finanční arbitr je příslušný k rozhodování sporů mezi: „*pojistitelem nebo pojišťovacím zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování životního pojištění*“. Toto ustanovení bylo včleněno do ZFA v souvislosti s transpozicí Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/92/ES ze dne 9. prosince 2002 o zprostředkování pojištění. Ačkoliv i tato směrnice požadovala zavedení mechanismů mimosoudního řešení sporů, rozšířením působnosti finančního arbitra o oblast životního pojištění zákonodárce reagoval zejména na zvýšenou potřebu ochrany spotřebitele v oblasti životního pojištění, vyvolanou neférovými obchodními praktikami poskytovatelů a zejména pak zprostředkovatelů životního pojištění. V praxi vzrůstal počet případů sjednávání a uzavírání pojistných smluv, jejichž důvodem byl nikoliv pojistný zájem klienta, ale především provize zprostředkovatele.

[46] Ustanovení § 1 písm. b) a písm. d) ZFA ve znění novely č. 180/2011.

V souvislosti s přijetím novely č. 336/2014 Sb., kterou se mění zákon č. 240/2013 Sb., o investičních společnostech a investičních fondech, a některé další zákony v oblasti kapitálového trhu s účinností od 1. 1. 2015 byla působnost finančního arbitra v oblasti kolektivního investování zpřesněna tak, aby nedocházelo k pochybnostem, zda je finanční arbitr příslušný řešit i spory směřující proti zahraničním fondům kolektivního investování, což se projevilo ve změně § 1 odst. 1 písm. d) ZFA, do kterého bylo vloženo spojení „*nebo srovnatelného zahraničního investičního fondu*".

2.2. Rozšíření působnosti finančního arbitra novelou ZOS

Přijetí novely ZOS[47] způsobilo zásadní změnu hned několika zákonů, včetně ZFA. Účelem novely ZOS bylo zajistit vytvoření uceleného funkčního systému mimosoudního řešení sporů podle Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně Nařízení (ES) č. 2006/2004 a Směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů) (dále jen „Směrnice ADR") a která tuto povinnost uložila členským státům současně s vymezením náležitostí, jež musí orgány začleněné do takového systému splňovat, tj. odbornost, nezávislost, nestrannost, transparentnost a zákonnost.

Zákonodárce se rozhodl začlenit finančního arbitra do tohoto systému, neboť splňuje náležitosti vyžadované Směrnicí ADR, je orgánem plně funkčním k účelům, ke kterým byl zřízen a spotřebitelům využívajícím finanční služby je znám jako orgán mimosoudního řešení sporů. Stejně je tomu i u Českého telekomunikačního úřadu a Českého energetického úřadu v souvislosti s jejich pravomocí řešit spotřebitelské spory s poskytovateli telekomunikačních či energetických služeb. Obecným orgánem pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytnutí či dodávce služeb, ve kterých není daná působnost výše uvedených subjektů, pak byla zákonodárcem určena ČOI.

Vedle těchto subjektů Ministerstvo průmyslu a obchodu určilo Českou advokátní komoru jako mimosoudní orgán řešení sporů mezi advokáty a spotřebiteli ze smluv o poskytování právních služeb a Sdružení českých spotřebitelů jako orgán pro řešení sporů,

[47] Tato novela ZOS navazuje na implementaci Směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2005/29/ES ze dne 11. 5. 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a o změně Směrnice Rady 84/450/EHS, Směrnic Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 (směrnice o nekalých obchodních praktikách), implementuje Směrnici ADR a reflektuje Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. 5. 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně Nařízení (ES) č. 2006/2004 a Směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line) (dále jen „Nařízení ODR").

k jejichž řešení není příslušný specializovaný orgán podle § 20e zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

Z ustanovení novely ZOS, která zakotvují způsob mimosoudního řešení sporů před ČOI lze vypozorovat určitou inspiraci úpravou řízení před finančním arbitrem, a to i přes skutečnost, že ČOI řeší spory v rámci konciliace, a nikoliv ve správním řízení jako finanční arbitr. Stejně jako v řízení před finančním arbitrem lze zahájit řešení sporu ČOI pouze na návrh navrhovatele a pouze po předchozím pokusu o nápravu přímo s poskytovatelem služby či prodávajícím. Toto řízení je rovněž bezplatné a náklady si nesou strany sporu samy. Prodávající či poskytovatel služby má povinnost se vyjádřit k návrhu na zahájení řízení do 15 dnů. ČOI však na rozdíl od finančního arbitra spor nerozhoduje, ale snaží se prostřednictvím svého pověřeného zaměstnance jako nezávislého prostředníka a rádce vést strany k jeho urovnání.

Novela ZOS zasáhla rovněž do procesní úpravy řízení před finančním arbitrem, na základě které byly zpřesněny nebo sjednoceny některé procesní instituty. Byla upravena délka lhůty pro vydání nálezu a způsob jejího počítání, Současně bylo rozšířeno oprávnění finančního arbitra v § 12 odst. 9 ZFA požadovat i po osobách, jež nejsou účastníky řízení před finančním arbitrem vysvětlení nebo předložení důkazů. Rovněž byla rozšířena a zpřesněna informační povinnost finančního arbitra zakotvená v § 21 ZFA a povinnost finančního arbitra postupovat podle Nařízení ODR. Na základě tohoto nařízení byla vytvořena celoevropská internetová platforma, jejímž prostřednictvím mohou spotřebitele podávat návrh na zahájení řízení online a finanční arbitr je povinen řešit i takto zahájené spory, pokud spadají do jeho působnosti.

Působnost finančního arbitra se touto novelou rozšířila na všechny úvěry, půjčky, hypotéky či podobné služby poskytované spotřebiteli. Tato změna se dotkla zejména hypotečních úvěrů a drobných spotřebitelských úvěrů, které byly z působnosti finančního arbitra doposud vyloučeny.

Další oblastí, o kterou se působnost finančního arbitra rozšířila, je oblast stavebního spoření, kterou upravuje zákon č. 96/1993 Sb., o stavebním spoření a státní podpoře stavebního spoření a o doplnění zákona České národní rady č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů, ve znění zákona České národní rady č. 35/1993 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Poslední oblastí, o kterou se působnost finančního arbitra rozšířila novelou ZOS, je oblast investičních služeb poskytovaných spotřebitelům podle zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZPKT“). Finanční arbitr je tedy příslušný k rozhodování sporů vzniklých nejen při poskytování kolektivního investování, ale též i při poskytování investičních služeb podle ZPKT, což je zvlášť praktické

v případech, kdy investiční služby vedle kolektivního investování poskytuje obhospodařovatel investičního nebo zahraničního investičního fondu v postavení obchodníka s cennými papíry.

Vyjma oblasti neživotního pojištění a penzijního spoření se finanční arbitr novelou ZOS stal příslušný k rozhodování spotřebitelských sporů takřka ve všech oblastech finančního trhu.

2.3. Rozšiřování působnosti finančního arbitra de lege ferenda

Pokud bude schválen vládní návrh novely ZPS, související s transpozicí Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/92/EU ze dne 23. července 2014 o porovnatelnosti poplatků souvisejících s platebními účty, změně platebního účtu a přístupu k platebním účtům se základními prvky, který byl dne 22. 3. 2016 předložen Poslanecké sněmovně Parlamentu České republiky jako sněmovní tisk č. 745[48], dotkne se tato novela rovněž ZFA (Část třetí čl. IV sněmovního tisku č. 745/0). Navrhovaný § 3 odstavec 2 ZFA podle novely ZPS zní: *„Navrhovatelem pro účely tohoto zákona může být pouze spotřebitel a ve sporu podle § 1 odst. 2 také příjemce podle čl. 2 bodu 13 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 751/2015*". Z výše citovaného ustanovení tedy vyplývá, že ve sporech týkajících se mezibankovních poplatků za karetní platební transakce a zřízení základního platebního účtu, by navrhovatelem v řízení před finančním arbitrem mohla být i jiná osoba než spotřebitel.

Pokud návrh zákona bude v tomto znění schválen, považuje autor toto řešení za nekoncepční s ohledem na novelu ZOS, která postavila najisto, že navrhovatelem v řízení před finančním arbitrem může být jen spotřebitel. Novela ZPS by toto měla zohlednit a ponechat vymezení příslušnosti finančního arbitra pro spory z platebních služeb pouze mezi poskytovateli platebních služeb a spotřebiteli, nikoliv mezi dalšími uživateli platebních služeb. Tato novela má vedle změny ZFA zpřísnit předsmluvní informační povinnosti poskytovatelů platebních účtů vůči spotřebitelům, stanovit lhůtu, do níž nejpozději musí poskytovatel spotřebiteli založit základní platební účet a změny se dotknou povinností poskytovatelů při změně účtu a rovněž možnosti zakotvit ustanovení o smluvní pokutě[49].

Další skutečností, která by mohla zasáhnout do ZFA, je připravovaná transpozice Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2015/2366 ze dne 25. listopadu 2015 o platebních službách na vnitřním trhu, kterou se mění směrnice 2002/65/ES, 2009/110/ES a 2013/36/EU a nařízení (EU) č. 1093/2010 a zrušuje směrnice 2007/64/ES, která sice v článku 102 odst. 1 hovoří

[48] Blíže viz informace k sněmovnímu tisku č. 745/0. Dostupné z: <http://www.psp.cz/sqw/historie.sqw?o=7&t=745>.

[49] Weinhold Legal. Návrh novely zákona o platebním styku [online]. Legal Update. 2016, č. 6. [cit. 18. 10. 2016]. Dostupné z: <http://www.beck-online.cz/bo/document-view.seam?documentId=nrptembrgzpwy5k7gzpte&groupIndex=6&rowIndex=0>.

obecně o zajištění alternativního řešení sporů mezi uživateli a poskytovateli platebních služeb, současně však článek 61 odst. 2 umožňuje členským státům stanovit, že se článek 102 této směrnice nepoužije, pokud uživatel platebních služeb není spotřebitelem. Ministerstvo financí se v rámci konzultací k transpozici této směrnice speciálně dotazovalo subjektů účastnících se konzultace, zda by bylo žádoucí aplikovat mimosoudní řešení sporů i na uživatele platebních služeb, který není spotřebitelem. K této otázce zavládla mezi zúčastněnými subjekty shoda, že je žádoucí ponechat příslušnost finančního arbitra pouze k řešení spotřebitelských sporů. Proto snad nenastane v souvislosti s transpozicí této směrnice další nekoncepční odklon od vymezení navrhovatele v řízení před finančním arbitrem jako spotřebitele[50].

Působnosti finančního arbitra by se mohla dotknout i transpozice Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/97 ze dne 20. ledna 2016 o distribuci pojištění, v jejímž rámci lze uvažovat nad rozšířením působnosti finančního arbitra i na spory z neživotních pojištění, případně na spory vztahující se k distribuci těchto pojištění[51]. Finanční arbitr by tak mohl například posuzovat smluvní vztah zakládající poskytování určité finanční služby v celé jeho šíři, a to včetně pojištění, která jsou sjednávána jako „doplňková" k této finanční službě. Důvodem pro vyloučení sporů z oblasti neživotního pojištění z působnosti finančního arbitra může být jejich odlišná povaha. Obvyklými spory z neživotního pojištění bývají spory vzniklé v souvislostí s likvidací pojistné události, u kterých je nutné často zkoumat velmi specifické technické příčiny vzniku škodné události a je nutné v tomto ohledu podrobné dokazování zejména za pomoci znaleckých posudků, ohledáním, rekonstrukcí apod. Rozhodování takových sporů by bylo pro finančního arbitra značně náročné, a to jak odborně, tak organizačně. Na druhou stranu finanční arbitr může ve zvlášť složitých sporech aplikovat ustanovení § 14 odst. 2 ZFA, které stanoví, že „*arbitr může řízení zastavit do 60 dnů od jeho zahájení, jestliže by řešení sporu svojí právní nebo skutkovou složitostí vážně ohrozilo účel řízení před arbitrem*". Rozšiřování působnosti finančního arbitra v této oblasti tak není do budoucna podle názoru autora zcela vyloučeno.

[50] Blíže viz Ministerstvo financí ČR. Vyhodnocení veřejné konzultace MF k transpozici směrnice o platebních službách na vnitřním trhu [online]. [cit. 30. 10. 2016]. Dostupné z: <http://www.mfcr.cz/cs/soukromy-sektor/bankovnictvi-a-platebni-sluzby/platebni-sluzby-a-vyporadani-obchodu/aktuality/2016/vyhodnoceni-verejne-konzultace-mf-k-tran-25103>.

[51] Blíže viz Ministerstvo financí ČR. Vyhodnocení veřejné konzultace k transpozici Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/97 o distribuci pojištění (směrnice IDD). [online]. [cit. 2. 11. 2016]. Dostupné z: <http://www.mfcr.cz/cs/soukromy-sektor/pojistovnictvi/distribuce-pojisteni/2016/vyhodnoceni-verejne-konzultace-ministers-26054>.

2.4. Spory náležející do pravomoci českých soudů

V souvislosti s vymezením působnosti finančního arbitra nelze opomenout návětí ustanovení § 1 odst. 1 ZFA, které stanoví: *„K rozhodování sporu spadajícího jinak do pravomoci českých soudů je příslušný též finanční arbitr…“*.

Je tedy nutné vymezit spory, které spadají do pravomoci českých soudů. Zákonodárce neužívá slovo spojení obecných soudů, ale českých soudů, neboť je důležité vymezit příslušnost finančního arbitra i v případech, kdy se ve sporu vyskytuje mezinárodní prvek. Vodítko nám poskytuje zákon č. 91/2012 Sb., o mezinárodním právu soukromém, ve znění pozdějších předpisů, který stanoví, v jakých případech je dána pravomoc českého soudu rozhodovat spor, případně, kdy má český soud vedle soudu zahraničního pravomoc spor rozhodovat. Ustanovení § 6 odst. 1 výše uvedeného zákona stanoví, že „*pravomoc českých soudů je dána, jestliže je podle procesních předpisů pro řízení místně příslušný soud na území České republiky, pokud z ustanovení tohoto zákona nebo jiného právního předpisu nevyplývá něco jiného*“. Přičemž místní příslušnost soudů na území České republiky upravují ustanovení § 84 až 89a OSŘ.

Finanční arbitr tedy může rozhodovat i některé spory, v nichž se vyskytuje mezinárodní prvek, autor je však toho názoru, že pokud by bylo zapotřebí rozhodovat spor, který by finanční arbitr musel složitě posuzovat podle cizího právního řádu, bylo by patrně namístě postupovat v souladu s ustanovením § 14 odst. 2 ZFA. Finanční arbitr by jinak v takovém případě byl povinen nejen vyhledat a aplikovat příslušná ustanovení cizího právního řádu, ale i prostudovat cizí judikaturu vztahující se k projednávané věci a případně i doktrinální výklad příslušných ustanovení. Ve výsledku by rozhodování takového sporu šlo proti smyslu institutu finančního arbitra, který má rozhodovat rychle, efektivně a levně. Takové spory by měly být řešeny spíše před soudy, neboť ty mají lepší odborné i personální zázemí a mohou provádět rozsáhlejší dokazování.

Dalším rozměrem požadavku zákonodárce na to, aby spor řešený finančním arbitrem „*jinak spadal do pravomoci českých soudů*“, je podmínka, že takový spor může být projednán v občanskoprávním řízení. V občanském soudním řízení podle ustanovení § 7 odst. 1 OSŘ, soudy „*projednávají a rozhodují… spory a jiné právní věci, které vyplývají z poměrů soukromého práva, pokud je podle zákona neprojednávají a nerozhodují o nich jiné orgány*“.

V souladu s ustanovením § 85 odst. 2 OSŘ je finanční arbitr příslušný k vedení řízení proti instituci, jejíž sídlo se nachází na území České republiky, případě v souladu s ustanovením § 86 odst. 2 a odst. 3 OSŘ lze vést řízení před finančním arbitrem proti instituci, jež má v České republice závod nebo organizační složku jejího závodu nebo má v České republice majetek. Pokud instituce nenaplňuje ani jedno z těchto kritérii, není k řešení sporu s takovou institucí

příslušný český soud a tím pádem ani finanční arbitr, ledaže by bylo možné v takovém případě aplikovat přímo použitelné Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) č. 1215/2012 o příslušnosti a uznávání a výkonu soudních rozhodnutí v občanských a obchodních věcech (tzv. Brusel I bis). Na základě tohoto nařízení lze dovodit pravomoc finančního arbitra vést řízení i proti institucím, které finanční služby poskytují (byť i jen na dálku) na území České republiky.

3. Řízení před finančním arbitrem

3.1. Povaha řízení před finančním arbitrem

Řízení před finančním arbitrem je specifickým správním řízením, v rámci, něhož se rozhoduje o právech a povinnostech jeho účastníků, tj. spotřebitele jako navrhovatele a instituce, s níž má navrhovatel spor týkající se vymezené oblasti finančních služeb. Současná odborná literatura[52] stále odkazuje na dosud aktuální Hoetzelovo vymezení správního řízení jako na „*součinnost správních úřadů a stran k vytvoření správního aktu pro strany závazného*“, a dále, že „*řízení správní v pravém smyslu se neobejde bez stran*“[53].Toto vymezení správního řízení platí i pro řízení před finančním arbitrem, avšak s jednou významnou modifikací. Řízení před finančním arbitrem je řízením sporným a finanční arbitr je, jak uvádí § 1 odst. 3 ZFA, především smírčím orgánem a jako takový má v prvé řadě usilovat o smírné řešení sporu mezi navrhovatelem a institucí. Až v případě, že se finančnímu arbitrovi nepodaří dovést navrhovatele s institucí ke smíru, stane se účelem tohoto řízení vydání pravomocného a vykonatelného nálezu.

Možnost zahájit řízení před finančním arbitrem úzce souvisí s volbou navrhovatele, jakým způsobem bude svůj spor řešit. Podle ustanovení § 9 písm. b) a d) ZFA je návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem nepřípustný, pokud byl spor navrhovatele již pravomocně rozhodnut soudem či v rozhodčím řízení nebo pokud o tomto sporu již probíhá řízení před těmito orgány.

ZFA zakotvuje pouze některé specifické prvky řízení před finančním arbitrem, které nalezneme převážně v ustanoveních § 8 až 18 ZFA. Tato právní úprava je však neúplná, proto zákonodárce odkazuje ustanovením § 24 ZFA na subsidiární užití SŘ v řízení před finančním arbitrem. Finanční arbitr tedy při vedení řízení postupuje předně podle ZFA, avšak u institutů

[52] HENDRYCH, Dušan. a kol. Správní právo. Obecná část. 8. vyd. Praha: C. H. Beck, 2012, s. 346-347. ISBN 978-80-7179-254-3.
[53] HOETZL, Jiří. Československé správní právo – část všeobecná. Praha: Melantrich, 1937, s. 317-318. In: HENDRYCH, op. cit., s. 346.

správního řízení, které nejsou ZFA speciálně upraveny (např. úkony účastníků, jejich zastoupení, doručování v řízení nebo počítání času aj.), aplikuje finanční arbitr ustanovení SŘ.

3.2. Zásady řízení

Jak podotýká Kulková: „*Základní zásady řízení před finančním arbitrem mají zabezpečit rychlost a současně regulérnost tohoto řízení, včetně nezávislého a nestranného arbitra*“ [54]. Tyto zásady dotýkající se činnosti finančního arbitra, kterými je finanční arbitr vázán, vymezuje ZFA zejména v ustanovení § 12. Současně je finanční arbitr v souladu s § 24 ZFA povinen dodržovat i zásady správního řízení uvedené zejména v § 2 až 8 SŘ.

V prvé řadě ZFA upravuje v § 12 odst. 1 povinnost finančního arbitra rozhodovat *„podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nestranně, spravedlivě a bez průtahů“*, neboli zásadu nestrannosti, spravedlnosti a rychlosti. Další zásadou je zásada dispoziční, vyjadřující že zahájení řízení a dispozice s ním je v rukou navrhovatele. Pro samotné vedení řízení se však dispoziční zásada uplatní pouze omezeně a rozhodující je uplatnění zásady vyšetřovací zakotvené v § 12 odst. 3 ZFA, který uvádí, že „*arbitr není vázán návrhem a aktivně opatřuje důkazy. Při svém rozhodování vychází arbitr ze skutkového stavu věci a volně hodnotí důkazy*“. Tím se řízení před finančním arbitrem odlišuje od sporného soudního řízení. Rozhodovat má potom finanční arbitr na základě skutečností zjištěných v souladu se ZFA a zvláštními právními předpisy.

Finanční arbitr za účelem spolehlivého zjištění skutkového stavu rozhodovaného sporu, postupuje podle § 12 odst. 3 ZFA ve spojení s § 50 odst. 1 a 4 a § 52 SŘ a může tedy v řízení sám opatřovat důkazy. Jak podotýká Tomešová[55]: „*Arbitr při své odbornosti může směřovat dokazování směrem, který by spotřebiteli jako laikovi nepřišel na mysl, a v řízení je tak pravděpodobnější, že bude správně zjištěn skutečný stav věci. Skutečnost, že na navrhovateli již neleží taková odpovědnost jako v případě podané žaloby k soudu, pak umožňuje podání návrhu i ve věci, kde si navrhovatel není zcela jist přesnou formulací svého nároku či možností prokázání jeho oprávněnosti*“.

K uplatňování vyšetřovací zásady zákon finančnímu arbitrovi svěřuje pravomoci vymezené zejména v § 12 odst. 5, 6 a 9 ZFA spolu s přístupem do různých registrů a informačních systémů podle § 12a ZFA. Účastníci řízení a třetí osoby, na které se finanční arbitr obrátí, jsou

[54] KULKOVÁ, Radmila. Komentář k zákonu č. 229/2002 sb. o finančním arbitrovi. Poradce, 2003, č. 1, s. 80. Dostupné z: ASPI [právní informační systém]. Wolters Kluwer. [cit. 2. 8. 2016]. LIT 23545CZ.

[55] TOMEŠOVÁ, Jana. Finanční arbitr – rozhodování sporů mezi spotřebitelem a finanční institucí [online]. Právní prostor. Publikováno 19. 5. 2016. [cit. 31. 10. 2016]. Dostupné z: < http://www.pravniprostor.cz/clanky/financni-pravo/financni-arbitr-rozhodovani-sporu-mezi-spotrebitelem-a-financni-instituci >.

povinni vyhovět jeho výzvě k vysvětlení, předložení dokladů a dokumentace, k účasti na jednání či nahlížení do jejich záznamů, jinak jim mohou hrozit vážné následky. V případě navrhovatele zastavení řízení pro nesoučinnost, v případě instituce a dožádané třetí osoby pak sankce podle § 23 ZFA. Řízení před finančním arbitrem stojí především na zásadě neveřejnosti a písemnosti. Ústní jednání nařídí finanční arbitr pouze v případě, že jeho nařízení výslovně vyžadují účastníci řízení a dále v případech, kdy to finanční arbitr považuje za účelné.

Účastníci řízení však mají vždy právo předkládat tvrzení a podklady k jejich prokázání, stejně jako právo vyjádřit se k podkladům shromážděným v řízení před finančním arbitrem. Někteří účastníci řízení však z těchto práv vyvozují povinnost finančního arbitra provést jimi předložené důkazy a vyvracet každé jejich tvrzení. Finanční arbitr musí účastníkům následně vysvětlovat, že jeho rozhodování má být spravedlivé, nestranné, efektivní a v souladu se zásadou ekonomie řízení. Finanční arbitr stejně jako soudy posuzuje v řízení pouze taková tvrzení a provádí takové důkazy, které jsou rozhodné pro posouzení sporu[56]. Při samotném posouzení sporu pak uplatňuje zásadu volného hodnocení důkazů a vychází ze zjištěného skutkového stavu věci.

3.3. Účastníci řízení

Účastníky řízení před finančním arbitrem jsou navrhovatel a instituce, proti které návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem směřuje. Pokud je řízení před finančním arbitrem na návrh navrhovatele zahájeno, instituce se musí podřídit působnosti finančního arbitra.

Navrhovatel

Podle § 3 odst. 2 ZFA navrhovatelem v řízení před finančním arbitrem může být pouze spotřebitel, který je ve sporu podle § 1 odst. 1 ZFA s finanční institucí vymezenou v § 3 odst. 1 ZFA. V našem právním řádu nalezneme několik definic spotřebitele. Z platných právních předpisů vymezuje pojem spotřebitele např. ustanovení § 419 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ"), dále ustanovení § 2 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele, ustanovení § 3 písm. a) ZSÚ či ustanovení § 2 odst. 3 písm. c) ZPS.

Společnými znaky všech těchto definic spotřebitele jsou, že 1) považují za spotřebitele fyzickou osobu, 2) tato fyzická osoba jedná mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo rámec samostatného výkonu svého povolání, 3) tato fyzická osoba vstupuje do právního vztahu s profesionálem (např. věřitelem, dodavatelem, poskytovatelem služeb apod.). Takové fyzické

[56] K této problematice se vyjádřil rovněž Nejvyšší správní soud v rozsudku ze dne 13. 11. 2009, sp. zn. 5 As 29/2009.

osobě pak právo přiznává určitá zvláštní oprávnění v souvislosti s jejím postavením spotřebitele v závazkových vztazích s podnikateli-profesionály.

Před nabytím účinnosti novely ZOS mohla být navrhovatelem v řízení před finančním arbitrem i právnická osoba, a to ve sporech z oblasti platebních služeb, životního pojištění a směnárenského obchodu. Zákonodárce se však rozhodl zúžit novelou ZOS okruh osob aktivně legitimovaných k podání návrhu na zahájení řízení pouze na spotřebitele. Tím byla odstraněna určitá dualita ZFA, podle které byl v některých sporech aktivně legitimován pouze spotřebitel, zatímco v jiných sporech, mohla být navrhovatelem i právnická osoba.

Instituce

ZFA nevymezuje pouze to, kdo může podat návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem, ale rovněž i to, proti komu lze takový návrh podat. Výčet pasivně legitimovaných subjektů je nutné vždy posuzovat společně s vymezením působnosti finančního arbitra podle § 1 odst. 1 ZFA.

Konkrétně se tedy podle ustanovení § 3 odst. 1 ZFA jedná o: „*a) poskytovatel[e] platebních služeb, b)vydavatel[e] elektronických peněz, c)věřitel[e] nebo zprostředkovatel[e] při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru, nebo jiného úvěru, zápůjčky, či obdobné finanční služby, d)osob[u] obhospodařující fond kolektivního investování, provádějící administraci fondu kolektivního investování nebo nabízející investice do fondu kolektivního investování nebo srovnatelného zahraničního investičního fondu, e) pojistitel[e] nebo pojišťovací zprostředkovatel[e] při nabízení, poskytování nebo zprostředkování životního pojištění, f) osob[u] provozující směnárenskou činnost, g) stavební spořiteln[u] a zprostředkovatel[e] při nabízení, poskytování nebo zprostředkování stavebního spoření, h) obchodník[a] s cennými papíry, vázan[ého] zástupce, obhospodařovatel[e] investičního fondu nebo zahraničního investičního fondu nebo investiční[ho] zprostředkovatel[e] při poskytování investičních služeb nebo při výkonu činností dle § 11 odst. 1 písm. c) až f) zákona o investičních společnostech a investičních fondech*“.

ZFA sice vymezuje, jaké subjekty spadají pod označení instituce pro účely řízení před finančním arbitrem, avšak bližší vymezení těchto subjektů včetně jejich definic a postavení musíme hledat ve zvláštních právních předpisech, které upravují poskytování jednotlivých finančních služeb. Situaci však komplikuje, že část subjektů je v ZFA vymezena na základě veřejnoprávního postavení, tj. jako subjekt povolení k poskytování určitých finančních služeb a druhá část je vymezena svým soukromoprávním postavením.

Ačkoliv se zákonné vymezení pasivně legitimovaných subjektů v řízení před finančním arbitrem jeví jako zřejmé, finanční arbitr se ve své rozhodovací praxi musí potýkat s výkladem těchto pojmů i s přihlédnutím k účelu ZFA, kdy například v rámci zkoumání procesních podmínek podaného návrhu rozšířil výkladem pasivní legitimaci i na subjekt, na který převedla instituce svou pohledávku za navrhovatelem. Jak poukazuje Vacek[57], finanční arbitr k tomuto rozšiřujícímu výkladu dospěl i proto, aby instituce nemohla vyloučit příslušnost finančního arbitra k řešení sporu s navrhovatelem pouze tím, že by postoupila svou spornou pohledávku třetí osobě, čímž by fakticky došlo ke znemožnění plnění úkolů finančního arbitra.

3.4. Zastoupení v řízení před finančním arbitrem

V řízení před finančním arbitrem nemusí být navrhovatel nikým zastoupen, neboť zákonodárce nechtěl omezovat možnost navrhovatele zahájit řízení před finančním arbitrem jen proto, že je právním laikem. Naopak zákonodárce zakotvil do § 21 odst. 5 ZFA povinnost finančního arbitra poskytnout navrhovateli na žádost pomoc.

Některé instituce namítají, že pomoc finančního arbitra navrhovatelům může narušovat rovnost účastníků podle čl. 37 odst. 3 usnesení č. 2/1993 Sb., předsednictva České národní rady o vyhlášení Listiny základních práv a svobod jako součásti ústavního pořádku České republiky (dále jen „LZPS"), a to zejména, pokud se poučení finančního arbitra neomezuje striktně na procesní práva a povinnosti. Této otázce se ve svém seriálu o finančním arbitrovi věnovali Hout s Merendou[58] , kteří podle názoru autora přesvědčivě zdůvodnili, proč širší poučovací povinnost finančního arbitra není v rozporu se zákonem a své závěry podpořili i nejnovější judikaturou Ústavního soudu (zejména nálezem Ústavního soudu ze dne 22. 9. 2015, sp. zn. I. ÚS 4004/14). Plnění zákonné povinnosti finančním arbitrem tak nelze považovat za porušení zásady nestrannosti, neboť pomoc finančního arbitra v řízení má své meze v rámci poučovací povinnosti, poskytuje se pouze na žádost navrhovatele a jejím účelem je vyrovnání faktické nerovnosti účastníků řízení tak, aby nemusel být navrhovatel v řízení zastoupen a řízení se tak pro něj neprodražovalo. Navíc jak podotýká Hout s Merendou[59]: „*přiměřeného poučení se často dostává i jednotlivým institucím, což souvisí především s otázkou snahy o smírné řešení sporu*".

[57] VACEK, op. cit., s. 22.
[58] HOUT, Martin; MERENDA, David. Pomoc finančního arbitra navrhovatelům [online]. Právní rádce, měsíčník vydavatelství Economia, číslo 12/2015, roč. 2015, s. 30-33. [cit. 18.3.2016]. Dostupné z: <http://img.ihned.cz/attachment.php/220/63021220/pj3dP95uimD6VKfbycTlEoserkC8gBAz/PR_Speci_l_2015.pdf>. Dále HOUT, Martin; MERENDA, David, Velké změny u finančního arbitra aneb Ohlédnutí za loňským seriálem. Pravniradce.ihned.cz [online]. Economia, publikováno 11.3.2016. [cit. 10.10.2016]. Dostupné z: <https://pravniradce.ihned.cz/c1-65201780-velke-zmeny-u-financniho-arbitra-aneb-ohlednuti-za-lonskym-serialem>.
[59] HOUT; MERENDA. Pomoc finančního arbitra navrhovatelům, op. cit., s. 32.

Nic však nebrání navrhovateli, aby se nechal v řízení před finančním arbitrem v souladu s § 33 SŘ zastoupit, ať už právním zástupcem nebo obecným zmocněncem. V některých případech však právní zastoupení navrhovatele může řízení spíše komplikovat, a to například v situaci, kdy navrhovatel při jednání trvá na popud svého právního zástupce na úhradě nákladů právního zastoupení, na něž by při vydání rozhodnutí finančního arbitra ve věci neměl nárok a zablokuje tak smírné řešení sporu.

Finanční arbitr se v poslední době stále častěji setkává v řízení s podnikajícími subjekty, které slibují klientům finančních institucí za úplatu pomoc s vymáháním údajných nároků po institucích. V některých případech se jedná o bývalé zprostředkovatele finančních služeb, někdy se jedná o advokáty, kteří se zaměřují na klienty finančních institucí a snaží se podáváním těchto návrhů za klienty dosáhnout především svého finančního profitu. Finanční arbitr však nemůže jakkoliv zasahovat do dohody o odměně za zastoupení v řízení před finančním arbitrem, sjednané mezi navrhovatelem a jeho zástupcem v rámci jejich smluvní volnosti. Jedinou možností, kterou finanční arbitr může použít k boji proti „komercializaci" jeho řízení, je osvěta, při které veřejnosti vysvětluje účel a podstatu řízení vedeného před finančním arbitrem se zdůrazněním jeho bezplatnosti. Tito „zástupci" zahlcují finančního arbitra velkým počtem návrhů a špatnou kvalitou jejich zpracování. Zároveň však finanční arbitr musí přistupovat ke všem navrhovatelům stejně a se stejnou péčí vést každé řízení. Vysoký počet takto podaných návrhů se následně odráží na efektivitě a rychlosti práce finančního arbitra. Možným řešením by byla obdobná úprava zastoupení v řízení před finančním arbitrem jako v § 27 odst. 2 OSŘ, který říká, že „*soud rozhodne, že zastoupení podle odstavce 1 nepřipouští, jestliže zástupce zřejmě není způsobilý k řádnému zastupování, anebo jestliže jako zástupce vystupuje v různých věcech opětovně*". Díky subsidiárnímu užití SŘ v řízení před finančním arbitrem by bylo možné uvažovat též o úpravě zastoupení ve správním řízení obecně v této podobě, což by mělo stejný účinek.

3.5. Zahájení řízení

Zahájit řízení před finančním arbitrem může podle § 8 odst. 1 ZFA pouze navrhovatel, z čehož vyplývá, že podat návrh proti klientovi nemůže nikdy instituce a ani finanční arbitr nemůže zahájit řízení z úřední činnosti.

Nejen z úpravy zahájení řízení, ale i např. z úpravy procesních povinností účastníků řízení, je zcela zřejmé jejich nerovné postavení. Důvodem je záměr zákonodárce při řešení sporu vyrovnat fakticky výhodnější postavení instituce proti spotřebiteli. Současně však ZFA i přes některá ustanovení, která zlepšují postavení spotřebitele v řízení před finančním arbitrem,

důsledně trvá na tom, aby finanční arbitr rozhodoval nestranně a podle svého nejlepšího vědomí.

Za zásadní z hlediska efektivního přístupu k řízení před finančním arbitrem autor považuje ustanovení § 1 odst. 2 ZFA, které stanoví, že „*sjednání rozhodčí smlouvy nevylučuje pravomoc arbitra*“. I v případě, že je rozhodčí doložkou vyloučena působnost obecných soudů, má spotřebitel možnost obrátit se se svým sporem na finančního arbitra, pokud již nebylo rozhodčí řízení zahájeno nebo v něm již nebylo o totožné věci rozhodnuto. Toto ustanovení nebylo v ZFA od počátku, ale bylo zavedeno až novelou č. 180/2011. Zásadní byla aplikace tohoto ustanovení především před novelou zákona o rozhodčím řízení v roce 2012, která zakotvila určité nástroje k ochraně spotřebitele v rozhodčím řízení v souvislosti s jeho častým zneužíváním v neprospěch spotřebitelů.

Stejně tak je pro co nejširší přístup spotřebitelů k řízení před finančním arbitrem důležité, že podle § 18 odst. 1 a odst. 2 ZFA toto řízení není zpoplatněno a že si každý účastník nese své náklady vynaložené na řízení sám. Jedinou výjimkou, kterou stanoví zákon v § 18 odst. 1 ZFA, jsou náklady na tlumočení, jež nese finanční instituce. Neboť právě výše vynaložených nákladů, převyšujících hodnotu sporu a povinnost platit soudní poplatek za vedení řízení či náklady právního zastoupení instituce při prohře, mohou spotřebitele odradit od uplatňování svých nároků v soudním řízení.

Novelou ZOS bylo do ZFA přidáno ustanovení § 21 odst. 10, které finančnímu arbitrovi výslovně stanoví povinnost vhodným způsobem informovat účastníky řízení „*o právu na právní pomoc a o tom, že nemají povinnost právního zastoupení*“. Toto ustanovení autor považuje za nadbytečné, neboť tak finanční arbitr v praxi činil i před účinností této novely. Jak však uvádí důvodová zpráva k novele ZOS, toto ustanovení reaguje na konkrétní požadavky unijní legislativy[60].

Jednacím jazykem pro řízení před finančním arbitrem je ze zákona čeština, současně však může být řízení podle ustanovení § 13 ZFA vedeno v jazyce smlouvy uzavřené mezi institucí a navrhovatelem nebo v jazyce, ve kterém mezi sebou účastníci obvykle jednali v písemném styku[61]. I z této zákonné úpravy je patrné, že se zákonodárce snaží co nejvíce usnadnit přístup spotřebitelů k řízení před finančním arbitrem.

[60] Článek 7 odst. 1 a 2 a článek 9 odst. 1 písm. b) Směrnice ADR.

[61] Např. řízení vedené pod spisovou značkou FA/SM/284/2015 proti instituci Chequepoint, a.s. bylo vedené v anglickém jazyce, neboť navrhovatel jednal s institucí (provozovatelem směnárenské činnosti) při uzavírání směnárenského obchodu také v anglickém jazyce.

Návrh na zahájení řízení může navrhovatel podat několika způsoby: zaslat poštou, osobně donést do sídla Kanceláře finančního arbitra, případně zaslat prostřednictvím datové schránky, emailem, telefaxem či skrze aplikaci na internetových stránkách finančního arbitra. Náležitosti návrhu na zahájení řízení vymezuje taxativně § 10 odst. 1 ZFA a neuvedení těchto náležitostí i přes výzvu finančního arbitra má za následek nezahájení řízení či zastavení řízení. Aby zákonodárce snížil počet takových případů, ve kterých je návrh na zahájení řízení neúplný, stanovil v ustanovení § 10 odst. 2 ZFA povinnost finančního arbitra vytvořit formulář pro podání návrhu na zahájení řízení.

3.6. Nepřípustnost návrhu

Po podání návrhu na zahájení řízení finanční arbitr zkoumá, zda není návrh nepřípustný podle § 9 ZFA a zda se jím může nadále zabývat. Častým důvodem nepřípustnosti je, že spor podle § 9 písm. a) ZFA „*nenáleží do působnosti arbitra*“ vymezené § 1 odst. 1 ZFA, případně není zahájen spotřebitelem či proti instituci vymezené v § 3 odst. 1 ZFA. Dalším důvodem nepřípustnosti návrhu je překážka věci zahájené vymezená v § 9 písm. b) až d) ZFA. Ta nastane, jestliže dříve bylo zahájeno a probíhá řízení o totožné věci, a to buď u finančního arbitra, nebo i u jiného orgánu – soudního či rozhodčího. Jak již autor poznamenal výše, samotné sjednání rozhodčí doložky či rozhodčí smlouvy není podle ustanovení § 1 odst. 2 ZFA překážkou vedení řízení před finančním arbitrem.

Další navazující překážkou, která činí návrh na zahájení řízení nepřípustným, je překážka věci rozsouzené podle § 9 písm. b) až d) ZFA. Soudní judikatura vymezuje totožnost věci jako uplatňování téhož nároku v novém řízení, o němž již bylo pravomocně rozhodnuto, týká-li se stejného předmětu řízení a týchž osob[62]. V tomto smyslu je třeba vykládat překážku věci rozhodnuté i v řízení před finančním arbitrem, tedy že ji nezakládají procesní rozhodnutí finančního arbitra o zastavení řízení např. pro nesoučinnost navrhovatele či zpětvzetí návrhu.

Otázka vymezení věci rozhodnuté se jevila spornou s přihlédnutím k dikci ustanovení § 9 písm. c) ZFA, platného do 31. 1. 2016, kdy odborná veřejnost[63] poukazovala na nepřesnou a zavádějící formulaci tohoto ustanovení. Přičemž část odborné[64] veřejnosti vykládala toto ustanovení čistě formalisticky a vztahovala překážku věci rozhodnuté i na případy, kdy finanční arbitr usnesením zastavil řízení pro nesoučinnost navrhovatele či zpětvzetí návrhu, s čímž jiná

[62] Viz např. usnesení Nejvyššího soudu České republiky ze dne 16. 12. 2009, sp. zn. 33 Cdo 3447/2008 či usnesení Nejvyššího soudu České republiky ze dne17. 12. 2014, sp. zn. 23 Cdo 104/2014.
[63] Např. KULKOVÁ, op. cit.
[64] WACHTLOVÁ, Lucie; SLANINA, Jan. Zákon o spotřebitelském úvěru. Komentář. 1.vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2011, s. 252. ISBN 978-80-7400-118-5.

část odborné veřejnosti[65] zásadně nesouhlasila. Tento formalistický výklad vyznával zvlášť absurdně v případě zpětvzetí návrhu kvůli smírnému řešení sporu za situace, kdy by některá ze stran od smíru odstoupila. Navrhovatel by se již nemohl dovolávat svých nároků v řízení před finančním arbitrem, ačkoliv o nich finanční arbitr věcně nerozhodoval. Neexistoval žádný zásadní argument pro to, aby se tato překážka v řízení před finančním arbitrem posuzovala odlišně od jejího posuzování ve správním soudnictví či v občanském soudním řízení. Novelou ZOS však došlo ke zpřesnění znění tohoto ustanovení a je již nepochybné, že návrh je nepřípustný pouze pokud finanční arbitr dříve rozhodl ve věci samé.

Opačně ZFA umožňuje finančnímu arbitrovi v rámci prvotního zkoumání návrhu zastavit řízení i přes skutečnost, že návrh posoudí jako přípustný. Tuto možnost zakotvenou v § 14 odst. 1 písm. d) a odst. 2 ZFA přinesla novela ZOS. Jedná se o případ, kdy finanční arbitr vyhodnotí návrh navrhovatele jako „*zjevně bezdůvodný nebo šikanózní*“. ZFA však nestanoví, co se považuje za zjevně bezdůvodný či šikanózní návrh, to upřesní až rozhodovací praxe finančního arbitra. Obecně však půjde o podávání návrhů, které nejsou evidentně opodstatněné nebo jejichž jediným účelem je uškodit instituci.

Druhou možnost zastavení řízení (podle § 14 odst. 2 ZFA), kterou přinesla novela ZOS, lze použít, „*jestliže by řešení sporu svojí právní nebo skutkovou složitostí vážně ohrozilo účel řízení před arbitrem*“. K tomuto kroku však může finanční arbitr přistoupit jen před uplynutím 60 dnů po zahájení řízení. Toto ustanovení tak představuje určitou pojistku pro finančního arbitra, který může zastavit řízení, jehož řešení by jeho nebo Kancelář finančního arbitra neúměrně zatěžovalo, a to jak s ohledem na časové hledisko, tak i na materiální a personální zátěž spojenou s jeho řešením. Ačkoliv se tato možnost ještě dostatečně neprojevila v rozhodovací činnosti finančního arbitra, autor má za to, že tato možnost nebude využívaná ve velké míře, neboť takové spory, které by svojí složitostí ohrožovaly účel řízení před finančním arbitrem se i před novelou ZOS téměř nevyskytovaly. Nicméně s ohledem na rostoucí počet řízení a rozšiřování působnosti finančního arbitra není vyloučeno, že k takovým případům bude docházet častěji.

3.7. Nedostatky návrhu a jejich důsledky

Po posouzení návrhu z hlediska přípustnosti finanční arbitr dále zkoumá, jaké nedostatky podaný návrh má. I přes jeho značnou snahu poskytnout navrhovatelům ještě před podáním návrhu vyčerpávající informace, obdrží ve většině případů návrhy na zahájení řízení s vadami.

[65] VACEK, op. cit., s. str. 26.

Navrhovatelé, kteří nevyužijí formulář, často opomenou prohlášení podle § 10 odst. 1 písm. f) ZFA, že navrhovatel nepodal v téže věci žalobu k soudu nebo k rozhodčímu soudu, případně rozhodci a že neuzavřel s institucí dohodu o mimosoudním vyrovnání. Účelem tohoto prohlášení je eliminovat nepřípustné návrhy na zahájení řízení, např. pro překážku věci zahájené či rozhodnuté podle § 9 písm. b) až d) ZFA. Proto na předložení tohoto prohlášení musí finanční arbitr trvat.

Návrh na zahájení řízení musí v souladu s § 10 odst. 1 písm. h) ZFA vždy obsahovat datum a podpis navrhovatele. V případech, kdy návrh na zahájení řízení není řádně podepsán, tj. vlastnoručně či prostřednictvím uznávaného elektronického podpisu, vyzve finanční arbitr navrhovatele v souladu s ustanovením § 37 odst. 4 SŘ (to stanoví, jakým způsobem musí být obecně podání adresované správnímu orgánu učiněno, aby mohlo být považováno za platné), aby v pětidenní lhůtě podání předepsaným způsobem potvrdil, jinak bude návrh považován za neúčinný a řízení před finančním arbitrem nebude zahájeno. Pokud však navrhovatel lhůtu nestihne, a přesto bude doručen podepsaný návrh na zahájení řízení, považuje se toto podání za nový návrh, řízení bude zahájeno od data podání nového návrhu a podklady přiložené k původnímu návrhu finanční arbitr založí do spisu vedeného k tomuto novému návrhu.

Kromě podpisu a data je důležité v návrhu na zahájení řízení řádně označit účastníky řízení, tedy nejen navrhovatele, ale především instituci, proti které návrh na zahájení řízení směřuje. Navrhovatelé v některých případech podají návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem pro spor týkající se jak jejich smluvního vztahu s institucí, tak i smluvního vztahu třetí osoby s institucí, nejčastěji dalšího rodinného příslušníka, ke kterému však opomenou připojit plnou moc, která je opravňuje podat návrh na zahájení řízení i za tuto třetí osobu. V takovém případě finanční arbitr poučí o povinnosti předložit plnou moc nebo o možnosti samostatného zahájení řízení touto třetí osobou.

Pro vymezení předmětu sporu je nutné v návrhu na zahájení řízení především vylíčit úplně a srozumitelně rozhodné skutečnosti, tj. včetně uvedení toho, co považuje navrhovatel za předmět sporu mezi ním a institucí, jak podle jeho názoru instituce pochybila, jakým způsobem dosud svůj spor s institucí řešil a co mu předcházelo a případně též jakým způsobem vyčíslil svůj peněžní nárok. Někteří navrhovatelé však v návrhu konstatují pouze, že nejsou spokojení s postupem instituce a finanční arbitr se ve výzvě, případně ve výzvách k odstranění nedostatků návrhu musí dotazovat na výše uvedené věci a dále např. na průběh kontraktačního procesu nebo na to, jaké dokumenty při uzavírání smlouvy navrhovatel obdržel apod.

Navrhovatel současně musí svá tvrzení podložit důkazními prostředky, ze kterých může finanční arbitr poznat skutkový stav a náležitě jej právně posoudit. Důkazním prostředkem

v řízení před finančním arbitrem je nejčastěji smluvní dokumentace uzavřená mezi institucí a navrhovatelem, relevantní korespondence mezi stranami sporu, spíše výjimečně pak svědecké výpovědi a znalecké posudky. Navrhovatel může důkazní prostředky rovněž označit, jestliže je nemá k dispozici. Zákon finančnímu arbitrovi svěřuje oprávnění vyžádat si je jak po instituci, tak po třetích osobách.

V návrhu na zahájení řízení navrhovatel musí také vymezit, čeho se domáhá, neboť finanční arbitr jako správní orgán musí přesně vědět o čem rozhodovat.

Předložení dokladu o tom, že navrhovatel neúspěšně vyzval instituci k nápravě, je nezbytnou podmínkou pro vedení řízení před finančním arbitrem. Tato výzva umožňuje instituci, aby se pokusila ještě před zahájením řízení o smírné řešení sporu. Současně navrhovatel může prostřednictvím výzvy k nápravě učinit jednání s hmotněprávními důsledky důležitými pro následné právní posouzení jeho nároku (např. dovolat se relativní neplatnosti nebo úročení diskontní sazbou). Ačkoliv je výzva k nápravě povinnou náležitostí návrhu, lze instituci vyzvat k nápravě i po zahájení řízení před finančním arbitrem, neboť to se zahajuje i přes nedostatky již doručením návrhu finančnímu arbitrovi.

Úplné a srozumitelné vylíčení rozhodných skutečností ve spojení s řádným označením, čeho se navrhovatel domáhá, je důležité pro správné právní posouzení sporu finančním arbitrem. Neboť zákon po navrhovateli nevyžaduje, aby v návrhu na zahájení řízení spor právně kvalifikoval, to náleží finančnímu arbitrovi[66], který je současně povinen v souladu s § 37 odst. 1 SŘ návrh vždy posuzovat podle jeho obsahu.

Pokud návrh na zahájení řízení nemá některou zákonem požadovanou náležitost, finanční arbitr podle § 10 odst. 3 ZFA spolu s oznámením o zahájení řízení, vyzve navrhovatele k odstranění vad návrhu a současně jej poučí v čem vady návrhu spatřuje a jak mají být odstraněny.

Lhůta pro odstranění vad návrhu činí 15 dnů od doručení výzvy navrhovateli, lhůtu však lze v odůvodněných případech na žádost navrhovatele prodloužit o dalších 15 dnů, a to i opakovaně. Důležitou součástí oznámení o zahájení řízení s výzvou k odstranění nedostatků návrhu je z hlediska účelu řízení před finančním arbitrem, rovněž výzva ke sdělení, za jakých okolností považuje navrhovatel za možné smírné řešení sporu s institucí v případě, že to navrhovatel nesdělil v návrhu na zahájení řízení.

[66] Blíže viz např. str. 2 a 3 rozhodnutí o námitkách ze dne 26. 8. 2015 vydané pod evidenčním číslem FA/8969/2015 v řízení vedeném pod spisovou značkou FA/ZP/15/2015 proti instituci Česká podnikatelská pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group.

Pokud navrhovatel na výzvu finančního arbitra k odstranění vad návrhu nereaguje nebo pokud vytýkané vady navrhovatel zcela neodstraní, zvažuje finanční arbitr závažnost vytčených vad. Pokud má návrh vady, bez jejichž odstranění nelze řízení vést (např. navrhovatel nepředložil výzvu k nápravě nebo nesrozumitelně vyjádřil, čeho se vůči instituci domáhá apod.), finanční arbitr vyzve navrhovatele opakovaně k odstranění vad návrhu.

V případě, že navrhovatel neodstraní méně závažné vady návrhu (např. pokud navrhovatel nedoloží veškerou smluvní dokumentaci nebo komunikaci s institucí), finanční arbitr nemusí zastavovat řízení pro nesoučinnost navrhovatele, ale může v řízení pokračovat výzvou instituci k předložení potřebných důkazů pro posouzení sporu. Nicméně tento postup je spíše výjimečný a finanční arbitr se snaží získat smluvní dokumentaci jak od navrhovatele, tak od instituce tak, aby mohl porovnat totožnost předložené smluvní dokumentace. V případě závažných vad návrhu finanční arbitr navrhovatele vyzývá opakovaně k jejich odstranění.

3.8. Další průběh řízení

Jestliže návrh netrpí vadami nebo je navrhovatel za pomoci finančního arbitra odstraní a lze tak návrh v řízení projednat, oznámí finanční arbitr zahájení řízení rovněž instituci. Současně instituci vyzve podle § 11 a § 12 odst. 6 ZFA k vyjádření se k návrhu a k předložení či označení důkazů, dokladů a dokumentace vztahující se k předmětu sporu či k poskytnutí vysvětlení. Finanční arbitr se rovněž instituce dotazuje, za jakých okolnosti považuje za možné smírné řešení sporu. Některé instituce začnou ihned po obdržení oznámení o zahájení řízení s navrhovatelem vyjednávat o smírném řešení sporu, neboť se chtějí vyhnout možnému zveřejnění jejich sporu nebo jinému ohrožení jejich dobrého jména. Takových institucí je však menšina a určitou roli v rozhodování instituce, zda se pokusí o smírné řešení sporu s navrhovatelem hraje volba procesní strategie s přihlédnutím k hodnotě sporu, četnosti výskytu obdobných sporů a předchozímu vztahu a jednání s navrhovatelem.

Lhůta pro součinnost instituce je stejně jako u navrhovatele 15 dnů od doručení výzvy a lze jí stejně tak v odůvodněných případech na žádost instituce opakovaně prodlužovat. Pokud však instituce na výzvu finančního arbitra ve lhůtě nereaguje vůbec nebo v nedostatečné míře a ani nepožádá o prodloužení lhůty, vyzve i jí finanční arbitr opětovně ke splnění uložené povinnosti.

Pokud ani přes opakovanou výzvu neposkytne instituce finančnímu arbitrovi potřebnou součinnost, může finanční arbitr za nesplnění povinnosti uložené podle § 11 nebo § 12 odst. 6 ZFA uložit instituci pořádkovou pokutu podle § 23 odst. téhož zákona, pokud nezjistí závažné důvody, které by instituci bránily ve splnění této povinnosti. Tato sankce je určitou „pákou“ finančního arbitra, pomocí níž může donutit nespolupracující instituci

k součinnosti, neboť tuto sankci, která může dosáhnout výše až 100 000 Kč, může finanční arbitr udělovat i opakovaně, pokud porušení povinnosti ze strany instituce trvá. Důvodová zpráva k novele ZOS vysvětluje, že je důležité zakotvení této sankce v ZFA, neboť instituce obvykle na rozdíl od navrhovatele disponuje více důkazy rozhodnými pro posouzení sporu, což navrhovatele v řízení značně znevýhodňuje v souvislosti s jeho snahou dokázat svá tvrzení. Navíc v případě, že tyto relevantní důkazy instituce odmítne předložit, hrozí, že posouzení sporů finančním arbitrem bude neúplné a tím i nesprávné.

Finanční arbitr musí jako správní orgán rovněž chránit oprávněné zájmy navrhovatele a snažit se rozhodnout bez průtahů na základě dostatečně zjištěného skutkového stavu, kdy nesoučinnost účastníků řízení může tuto snahu finančního arbitra významně mařit. Tuto sankci lze proto uložit podle § 23 odst. 2 ZFA i jiným fyzickým a právnickým osobám vyzvaným k součinnosti v řízení před finančním arbitrem podle ustanovení § 12 odst. 9 ZFA.

Řízení o uložení pokuty instituci se vede samostatně, přičemž prvním úkonem finančního arbitra je oznámení o zahájení řízení o uložení pokuty za nesplnění povinnosti, ve které finanční arbitr obvykle vyzve instituci ještě jednou ke splnění povinnosti a poskytne instituci možnost vyjádřit se v tomto řízení. Při stanovení výše pokuty přihlíží finanční arbitr především k významu chráněného zájmu, do kterého instituce svou nesoučinností zasáhla, a to vše s přihlédnutím k poměrům konkrétního navrhovatele a okolnostem řešeného případu, ke způsobu spáchání tohoto správního deliktu, k jeho následkům a okolnostem, za nichž byl spáchán[67].

Finanční arbitr dále zohledňuje, zda došlo k prvnímu takovému pochybení instituce nebo zda instituce porušuje své povinnosti opakovaně a rovněž k majetkovým poměrům instituce tak, aby uložená pokuta nebyla pro instituci likvidační[68]. Proti rozhodnutí o uložení pořádkové pokuty, stejně jako proti jiným rozhodnutím finančního arbitra může sankcionovaná osoba podat ve lhůtě 15 dnů ode dne doručení rozhodnutí námitky, které mají odkladný účinek.

Poté, co instituce předloží své vyjádření k návrhu na zahájení řízení a požadované doklady a dokumentaci, finanční arbitr na základě zjištěných skutečností vyhodnotí, zda je potřebné v řízení shromáždit další podklady. Pokud finanční arbitr shledá shromážděné podklady za

[67] Viz např. rozhodnutí o pokutě ze dne 16. 6. 2016 vydané pod evidenčním číslem FA/11200/2016 vedeném pod spisovou značkou FA/P/835/2016 proti instituci KVB Finance s.r.o. nebo rozhodnutí o uložení pokuty instituci MoneyUnion s.r.o. ze dne 29. 7. 2015 vydané pod evidenčním číslem FA/7989/2015 v řízení vedeném pod spisovou značkou FA/P/518/2015.

[68] V souladu se závěry rozšířeného senátu Nejvyššího správního soudu, které vyslovil v usnesení ze dne 20. 4. 2010, sp. zn. 1 As 9/2008.

nedostatečné nebo v případě, že si tvrzení účastníků řízení významně rozporují, může se finanční arbitr na účastníky řízení obracet s dalšími výzvami k poskytnutí součinnosti.

Finanční arbitr může rovněž nařídit podle § 12 odst. 2 ZFA ústní jednání, jehož předmětem bývá obvykle projednání shromážděných podkladů, jednání o možnosti smírného řešení sporu, případně sdělení předběžného právního názoru stranám sporu nebo vysvětlení sporných skutečností. Na základě sděleného předběžného právního názoru mohou v některých případech účastníci řízení iniciovat jednání o smírném řešení sporu. Finanční arbitr zpravidla nařizuje ústní jednání pouze za účasti jednoho z účastníků řízení, a to spíše ojediněle v rámci úsilí o smírné řešení sporu, neboť pro rozhodnutí ve věci jsou ve většině případů dostatečné listinné důkazy a podklady, kterými jsou jak smluvní dokumentace, komunikace účastníků řízení, interní záznamy instituce, tak písemná vyjádření účastníků v řízení.

Účelem výše popsané fáze řízení před finančním arbitrem je zjištění skutkového stavu v takové míře, aby na základě něj mohl finanční arbitr provést řádné právní posouzení a spor rozhodnout, jestliže selže úsilí o smírné řešení sporu.

3.9. Smírné řešení sporu

Při zřizování institutu finančního arbitra kladl zákonodárce důraz na to, aby finanční arbitr vedl již od počátku řízení účastníky ke smírnému řešení sporu, neboť to umožňuje obnovit důvěru mezi institucí a navrhovatelem tak, aby jejich smluvní vztah případně mohl, byť v modifikované podobě pokračovat nebo aby alespoň účastníci došli ke kompromisnímu vyváženému řešení sporu[69]. Finanční arbitr se již v oznámení o zahájení řízení obou stran sporu dotazuje, za jakých okolností jsou ochotny řešit svůj spor smírně, jinak je může vyzvat. ke smírnému řešení sporu kdykoliv v průběhu řízení. Finanční arbitr vždy usiluje primárně o smírné vyřešení sporu, ne však na úkor řádného a spravedlivého právního posouzení věci.

Formu smíru ZFA neupravuje, ale lze uvažovat o několika variantách. První možností, kterou právní předpisy nabízí, je uzavření smíru podle SŘ, který by schvaloval finanční arbitr rozhodnutím, v jehož výroku by uvedl celý obsah smíru a že smír schvaluje. Jako správní rozhodnutí by mělo schválení smíru obsahovat odůvodnění, ve kterém arbitr musí uvést, proč smír schválil a zdůvodnit, na základě, čeho shledal zákonem stanovené důvody pro jeho schválení. Takto smír v řízení před finančním arbitrem vymezují např. Wachtlová se Slaninou,

[69] K vlivu způsobu řešení sporu na důvěru klienta v instituci viz např. CARVAJAL a kol. The impact of personalization and complaint handling on customer loyalty, African Journal of Business Management Vol. 5(34), [online], publikováno 28. 12. 2011, s. 13187-13196, [cit. 15. 10. 2016]. Dostupné z: <http://academicjournals.org/journal/AJBM/article-full-text-pdf/5EEF5D722716>.

kteří uvádějí, že „*dosažený smír pak bude nabývat formu smíru před správním orgánem podle § 141 odst. 8 SŘ. Účastníci tak mohou uzavřít smír, který podléhá schválení finančního arbitra. Finanční arbitr je pak povinen tento smír schválit, pokud neodporuje právním předpisům nebo veřejnému zájmu*“[70]. V praxi však tuto možnost finanční arbitr nevyužívá. Dohoda o smírném řešení sporu mezi účastníky se většinou projevuje tak, že jeden z účastníků oznámí finančnímu arbitrovi uzavření smíru. Arbitr pak vyzve navrhovatele po prověření toho, že strany mezi sebou skutečně smír uzavřely, že toto narovnání neodporuje právnímu řádu a že jeho uzavřením odpadl předmět sporu, k zpětvzetí návrhu (pokud tak navrhovatel neučinil již v oznámení o uzavření smíru). V případě, že navrhovatel vezme návrh na zahájení řízení zpět, finanční arbitr zastaví řízení podle § 14 písm. c) ZFA, v opačném případě řízení zastaví pro jeho bezpředmětnost podle § 66 odst. 1 písm. g) SŘ.

Může však nastat i situace, kdy si účastníci řízení vypořádají fakticky sporná práva bez uzavření dohody o smíru a tím zaniknou i sporná hlediska mezi účastníky. Na základě zjištění této skutečnosti pak finanční arbitr zastaví řízení rovněž pro bezpředmětnost nebo pro zánik práv podle § 66 odst. 1 písm. f) SŘ.

Vedení finančního arbitra účastníků řízení ke smírnému jednání, jeho nápomoc v tomto jednání a následné ukončení řízení na základě uzavření smíru mezi účastníky řízení tvoří naprosto zásadní aspekt činnosti finančního arbitra, což dokazují rovněž statistiky řízení před finančním arbitrem. Počet dosažených smírných řešení sporů projednávaných v řízení před finančním arbitrem má rostoucí tendenci, která není zanedbatelná. V roce 2011 představovalo zastavení řízení pro smírné řešení sporu přibližně 26 % z celkového počtu pravomocně skončených řízení, v letech 2012 až 2014 to bylo mezi 35–47 % a v loňském roce 2015 to bylo už přes 60 % z celkového počtu pravomocně skončených řízení.

3.10. Skončení řízení před finančním arbitrem bez vydání meritorního rozhodnutí

Během řízení před finančním arbitrem mohou nastat situace, které zapříčiní, že i přes to, že je návrh na zahájení řízení přípustný, finanční arbitr o něm věcně nerozhodne a řízení před finančním arbitrem usnesením zastaví podle ustanovení § 14 ZFA, případně § 66 SŘ.

Častým důvodem, pro který finanční arbitr zastavuje řízení je nesoučinnost navrhovatele. Navrhovatel se považuje za nesoučinného až když neodstraní nedostatky návrhu ani po opětovných výzvách a není účelné výzvy nadále opakovat. V takovém případě finanční

[70] WACHTLOVÁ; SLANINA, op. citace., s. 231.

arbitr zastaví řízení podle § 14 odst. 1 písm. b) ZFA. Finanční arbitr však musí navrhovatele předem výslovně upozornit na možné následky jeho nečinnosti. Proti usnesení o zastavení řízení lze podat námitky a s nimi případně též požádat o prominutí zmeškání lhůty podle § 41 SŘ. Zastavení řízení působí pouze nesoučinnost navrhovatele, neboť ten má svojí procesní aktivitou prokázat zájem na vedení řízení. Na rozdíl od instituce, jejíž součinnost je vynucovaná v nejzazším případě prostřednictvím ukládání pokut podle ustanovení § 23 ZFA.

Dalším důvodem pro zastavení řízení před finančním arbitrem je zpětvzetí návrhu na zahájení řízení. Toto jednání může představovat vyjádření dispozičního oprávnění navrhovatele nebo může mít návaznost na smírné řešení sporu uzavřeným mezi institucí a navrhovatelem. Pokud navrhovatel vezme svůj návrh zpět, finanční arbitr zastaví řízení usnesením podle § 14 odst. 1 písm. c) ZFA. Jelikož finanční arbitr postupuje v řízení rovněž podle SŘ, mohou na některé situace, kdy chce navrhovatel vzít svůj návrh na zahájení řízení zpět, dopadnout případy předvídané § 66 odst. 1 písm. a) SŘ. Podle tohoto ustanovení správní orgán řízení o žádosti zastaví, jestliže „*žadatel vzal svou žádost zpět; jestliže je žadatelů více, musí se zpětvzetím souhlasit všichni žadatelé; ve sporném řízení správní orgán řízení nezastaví, pokud se zpětvzetím odpůrce z vážných důvodů nesouhlasí*“. Instituce tak v některých případech může projevit nesouhlas se zastavením řízení pro zpětvzetí návrhu navrhovatele. K tomu, aby finanční arbitr mohl řízení o návrhu díky nesouhlasu instituce nadále vést, však musí mít instituce vážný důvod[71].

V průběhu vedení řízení před finančním arbitrem může nastat situace, kdy zanikne právo, kterého se řízení týká, proto se řízení zastaví podle § 24 ZFA ve spojení s § 66 odst. 1 písm. f) SŘ, a to ke dni, kdy se o zániku tohoto práva finanční arbitr dověděl, neboť toto usnesení o zastavení řízení má deklaratorní charakter.

K zastavení řízení může vést i zjištění finančního arbitra, že vedení řízení je bezpředmětné[72]. K tomu dochází, jestliže nastane skutečnost, která působí, že rozhodnutí ve věci již není účelné. Například pokud účastníci vyřeší svůj spor smírně, avšak navrhovatel návrh na zahájení řízení nevezme zpět ani na výzvu finančního arbitra. V takovém případě finanční arbitr řízení podle § 24 ZFA ve spojení s § 66 odst. 1 písm. g) SŘ také zastaví.

[71] RIGEL, Filip. § 66 [Důvody pro zastavení řízení]. In: POTĚŠIL, Lukáš. a kol. Správní řád: komentář, 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2016, s. 319. ISBN 978-80-7400-598-5.

[72] Viz např. rozsudek Městského soudu v Praze ze dne 30. 3. 2009, čj. 10 Ca 15/2009–49.

3.11. Nález finančního arbitra

Pokud se finančnímu arbitrovi nepodaří účastníky řízení přivést ke smírnému řešení sporu, případně není řízení zastaveno z jiných výše uvedených důvodů a finanční arbitr současně shromáždil dostatek podkladů k rozhodnutí sporu, přikročí finanční arbitr k vydání rozhodnutí ve věci samé. Tj. nálezu podle ustanovení § 15 ZFA ve lhůtě do 90 dnů „*od shromáždění všech podkladů nutných pro rozhodnutí*". Tato lhůta však může být ve zvlášť složitých případech přiměřeně prodloužena, nejvýše však o dalších 90 dnů, o čemž musí finanční arbitr účastníky řízení bezodkladně vyrozumět.

Ještě před vydáním nálezu umožní finanční arbitr účastníkům řízení seznámit se s podklady pro vydání rozhodnutí ve věci a vyjádřit se k nim podle § 36 odst. 3 SŘ. Jestliže po seznámení účastníků s poklady již není třeba doplňovat vyjádření či další podklady, přistoupí finanční arbitr k vydání nálezu.

Dřívější znění ustanovení § 15 ZFA mohlo být pro některé účastníky řízení zavádějící, neboť očekávali, že finanční arbitr rozhodne jejich spor ve lhůtě 30 dnů ode dne zahájení řízení, ve zvlášť složitých případech do 60 dní. Tato lhůta se však stavěla po dobu, kdy finanční arbitr vyzval některého z účastníků řízení k určitému procesnímu úkonu (např. k vyjádření či předložení podkladů potřebných pro rozhodnutí finančního arbitra). To si někteří účastníci řízení neuvědomovali a očekávali i v případech, kdy neposkytli finančnímu arbitrovi potřebnou součinnost a způsobili průtahy v řízení, rozhodnutí v nestavěných lhůtách, tj. do 30 dnů od podání návrhu, což nebylo splnitelné. Změna vázání lhůty na základě novely ZOS z okamžiku zahájení řízení, na okamžik shromáždění podkladů jako okamžiku, od kterého je finanční arbitr reálně schopný věc rozhodnout zcela odpovídá článku 8 písm. e) Směrnice ADR a přispívá i k větší srozumitelnosti průběhu řízení před finančním arbitrem pro jeho účastníky.

Délka řízení před finančním arbitrem závisí především na složitosti projednávaného sporu a na součinnosti účastníků řízení, případně třetích osob. V případě, že účastníci řízení jednají o smíru, bývá řízení před finančním arbitrem obvykle delší. Pokud jednání o smíru trvá již delší dobu, finanční arbitr se průběžně dotazuje na postup smírčích jednání, aby předešel případným průtahům v řízení. Finanční arbitr většinu jednodušších sporů rozhodne v řádu několika měsíců, obvykle do půl roku od zahájení řízení. Délka řízení před finančním arbitrem je tak výrazně kratší ve srovnání s průměrnou délkou soudního řízení. Např. v roce 2015 činila průměrná délka soudního řízení 372 dní u sporů z platebních služeb a cca 278 dní u sporů ze smluv o úvěru[73].

[73] Přehled o průměrných délkách řízení ode dne nápadu do dne právní moci podle druhu sporů ve dnech za rok 2015 [online]. [cit. 15.9.2016]. Dostupné z: < http://cslav.justice.cz/InfoData/prehledy-statistickych-listu.html>.

Náležitosti nálezu upravuje ustanovení § 15 odst. 3 ZFA a § 68 odst. 1 SŘ, podle nichž nález povinně obsahuje výrok, odůvodnění a poučení účastníků řízení o možnosti podat proti nálezu námitky. Finanční arbitr má v případě, že navrhovateli v nálezu, byť i jen zčásti vyhoví, zvláštní zákonnou povinnost uložit podle ustanovení § 17a ZFA instituci sankci. Tato sankce činí 10 % z částky, kterou finanční arbitr v nálezu navrhovateli přiznal, ne však méně než 15 000 Kč. Pokud finanční arbitr rozhodoval o jiném nároku navrhovatele než na peněžité plnění a navrhovateli vyhověl, sankce ukládaná instituci činí rovněž 15 000 Kč. Instituce tuto sankci nehradí finančnímu arbitrovi, ale její výnos je příjmem státního rozpočtu České republiky.

Uplatnění a výši sankce ukládané podle § 17a ZFA však zákonodárce váže výlučně na úspěch či neúspěch navrhovatele ve věci a na výši peněžitého plnění přiznaného navrhovateli nálezem. Lze tak na ní pohlížet spíše jako na náhradu nákladů za vedení řízení než jako na sankci za správní delikt. Důvodem pro tento výklad je skutečnost, že zákonodárce finančnímu arbitrovi neponechal žádný prostor pro uplatnění správního uvážení o výši sankce či aplikaci liberačních důvodů. A také skutečnost, že řízení před finančním arbitrem se vede bezplatně a náklady na vedení řízení nese po celou dobu stát, kterému se z výnosu této sankce část vynaložených nákladů vrací.

I přes určitou kontroverznost této sankce se její použití v praxi jeví jako přínosné, neboť působí na instituce jako další impuls pro vyjednávání o smírném řešení sporu s navrhovatelem, zvláště v případě sporů o drobné peněžité částky. Neboť nic nebrání tomu, aby se účastníci řízení dohodli na smírném řešení sporu i po vydání nálezu do doby nabytí jeho právní moci.

V případě nesouhlasu s nálezem finančního arbitra může navrhovatel i instituce do patnácti dnů od doručení nálezu podat námitky podle § 16 ZFA. Pokud žádný účastník řízení v této lhůtě námitky proti nálezu nepodá nebo se svého práva na podání námitek vzdá, stává se nález pravomocným a po uplynutí případně uložené pariční lhůty též vykonatelným v souladu s ustanovením § 17 ZFA.

3.12. Řízení o námitkách

ZFA poskytuje účastníkům řízení, kteří nejsou spokojeni s rozhodnutím finančního arbitra námitky jako opravný prostředek. Jejich povaha je ale odlišná od odvolání podle SŘ, neboť o podaných námitkách rozhoduje opět finanční arbitr a nemají tak devolutivní účinek. Námitky, které jsou podané včas, mají podle § 16 odst. 1 ZFA odkladný účinek napadeného rozhodnutí, a to až do doby, než finanční arbitr o námitkách rozhodne. Lhůta pro podání námitek je stejná jako u odvolání podle SŘ, tedy 15 dnů ode dne doručení písemného vyhotovení rozhodnutí

finančního arbitra. Námitky lze podat jak proti nálezu, tak i proti jiným rozhodnutím finančního arbitra, pokud to zákon nevylučuje. ZFA v § 16 odst. 2 arbitrovi stanovuje pro rozhodnutí o námitkách 30 denní, resp. 60 denní lhůtu ve zvlášť složitých případech, kterou lze stejně jako lhůtu pro vydání nálezu v nezbytných případech přiměřeně prodloužit.

Ačkoliv je řízení o námitkách proti rozhodnutí finančního arbitra (námitkové řízení) často kritizováno pro absenci devolutivního účinku námitek a může se na první pohled jevit jako nadbytečné, autor se domnívá, že svůj význam tento institut má. Praxe ukazuje, že až vydání nálezu může motivovat některé účastníky řízení ke smírnému řešení sporu (zejména pod hrozbou nepříznivých následků spojených s vydáním nálezu). Dalším důvodem pro zachování námitkového řízení je obvyklá absence principu koncentrace řízení v souladu s § 36 odst. 1 SŘ[74]. I v řízení o námitkách mohou účastníci předkládat důkazy a tvrzení, které jsou způsobilé zcela nebo alespoň zčásti zvrátit rozhodnutí finančního arbitra[75].

Po obdržení námitek a posouzení jejich účinného podání, zašle finanční arbitr námitky k vyjádření druhé straně podle § 86 odst. 2 SŘ a následně shromažďuje podklady potřebné pro přezkoumání správnosti a zákonnosti napadeného rozhodnutí. Finanční arbitr může mimo obvyklý přezkum námitek podle § 16 ZFA rovněž postupovat podle § 87 SŘ, tedy vyhovět plně námitkám účastníka a napadené rozhodnutí zrušit nebo změnit za podmínek výše uvedeného ustanovení (zejména při přezkumu procesních rozhodnutí).

I v řízení o námitkách se účastníkům řízení poskytne možnost seznámit se s podklady pro vydání rozhodnutí o námitkách, ledaže jsou tyto podklady účastníkům známy a do spisu žádné nové po dobu řízení nepřibyly. V takovém případě postupuje finanční arbitr v souladu se zásadou procesní ekonomie ve smyslu § 12 odst. 1 ZFA a § 6 odst. SŘ a účastníky řízení k tomuto úkonu nevyzývá. Nevyplyne-li po provedeném seznámení účastníků řízení s podklady potřeba jejich dalšího doplnění, přistoupí finanční arbitr bez zbytečného odkladu k vydání rozhodnutí o námitkách.

Finanční arbitr podle § 16 odst. 2 věty první ZFA může nález potvrdit nebo změnit a usnesení navíc i zrušit. S ohledem na absenci devolutivního účinku podaných námitek by neměla smysl varianta pouhého zrušení nálezu a jeho vrácení k prvostupňovému rozhodnutí, neboť by o něm opět rozhodoval finanční arbitr, proto s touto variantou ZFA ani nepočítá.

[74] MATES, Pavel. Koncentrační zásada ve správním řízení. Právní rádce [online]. Economia, publikováno 22. 3. 2012 [cit. 20. 11. 2016]. Dostupné z: < http://pravniradce.ihned.cz/c1-55114680-koncentracni-zasada-ve-spravnim-rizeni>.

[75] Viz např. rozhodnutí finančního arbitra o námitkách ze dne 30. 12. 2014 vydané pod evidenčním číslem FA/10822/2014 v řízení vedeném pod registračním číslem 48/SU/2013 proti instituci RiPSS Invest s. r. o.

Finanční arbitr vydané rozhodnutí o námitkách doručí účastníkům řízení, rozhodnutí o námitkách je pak podle ustanovení § 16 odst. 4 ZFA konečné, a nelze se proti němu již v řízení před finančním arbitrem dále odvolat. Napadené rozhodnutí nabývá doručením rozhodnutí o námitkách právní moci. Proto finanční arbitr doručuje rozhodnutí o námitkách stejně jako nález účastníkům řízení do vlastních rukou. Pokud finanční arbitr v nálezu uložil instituci nějakou povinnost a ta byla rozhodnutím o námitkách potvrzena, okamžikem nabytí právní moci začíná běžet uložená pariční lhůta ke splnění této povinnosti.

Jestliže účastník řízení nesplní dobrovolně povinnost uloženou v nálezu ve stanovené lhůtě, stává se nález vykonatelným podle OSŘ. Oprávněný účastník řízení pak může uplatňovat svůj nárok v rámci exekučního řízení nebo vykonávacího řízení podle části šesté OSŘ. Jestliže nálezem nebyla uložena žádnému z účastníků řízení povinnost, stává se nález vykonatelným v okamžiku nabytí právní moci.

Proti pravomocnému rozhodnutí finančního arbitra o námitkách proti nálezu může kterákoli strana sporu podat do dvou měsíců od doručení tohoto rozhodnutí žalobu o nahrazení rozhodnutí finančního arbitra podle části páté OSŘ. Jiná rozhodnutí finančního arbitra mohou být přezkoumána též v režimu SŘS.

4. Soudní přezkum rozhodnutí finančního arbitra

Rozhodnutí finančního arbitra jsou jako jiná rozhodnutí správních orgánů přezkoumatelná soudem v souladu s čl. 36 odst. 2 LZPS, který stanoví, že „*kdo tvrdí, že byl na svých právech zkrácen rozhodnutím orgánu veřejné správy, může se obrátit na soud, aby přezkoumal zákonnost takového rozhodnutí, nestanoví-li zákon jinak*“. V tomto ustanovení se odráží jeden z prvků práva na spravedlivý proces, jež je nedílnou součástí zásad, které tvoří tzv. právní stát a reflektuje rovněž závazky z mezinárodních úmluv, jimiž je Česká republika vázána (zejména článek 6 Úmluvy o ochraně lidských práv a základních svobod ve znění protokolů č. 3, 5 a 8).

Obecně platí, že pokud finanční arbitr rozhoduje o soukromých právech a povinnostech účastníků řízení, podléhají jeho rozhodnutí přezkumu podle části páté OSŘ. Jestliže rozhoduje finanční arbitr o veřejnoprávních povinnostech, jsou jeho rozhodnutí přezkoumávána ve správním soudnictví.

4.1. Soudní přezkum podle části páté OSŘ

Pokud je nějaký z účastníků řízení nespokojený s rozhodnutím finančního arbitra ve věci, může podat podle § 244 odst. 1 ve spojení s § 247 odst. 1 OSŘ ve lhůtě dvou měsíců od nabytí právní moci rozhodnutí finančního arbitra občanskoprávní žalobu k obecnému soudu

a zahájit tak řízení podle části páté OSŘ. Podmínkou soudního přezkumu je využití opravných prostředků žalobcem v řízení před finančním arbitrem, tj. námitek. Je tomu tak proto, že finančnímu arbitrovi je zákonodárcem svěřeno podle § 1 odst. 1 ZFA rozhodování soukromoprávních sporů mezi finančními institucemi a jejich klienty. Toto potvrdil i Nejvyšší správní soud ve svém rozsudku ze dne 19. 4. 2007, č.j. 2 Afs 176/2006-96.

Zahájit řízení podle části páté lze pouze na návrh a aktivní žalobní legitimaci má v souladu s ustanovením § 246 odst. 1 OSŘ ten, kdo se cítí být dotčen na svých právech rozhodnutím finančního arbitra, „*kterým byla jeho práva nebo povinnosti založena, změněna, zrušena, určena nebo zamítnuta*“. V případě zcela vyhovujícího nálezu tak připadá v úvahu jako žalobce pouze instituce, proti níž se vedlo řízení před finančním arbitrem. V jiných případech, kdy finanční arbitr návrhu vyhověl pouze částečně nebo jej zamítl, přichází v úvahu jako žalobce vedle instituce i navrhovatel.

Žalobu o nahrazení rozhodnutí finančního arbitra podle části páté OSŘ musí žalobce podat v souladu s ustanoveními § 249 a § 250 OSŘ věcně a místně příslušnému obecnému soudu, přičemž místní příslušnost se odvíjí od nároku navrhovatele v řízení před finančním arbitrem. Současně s podáním žaloby může žalobce požádat soud o odložení právní moci nebo vykonatelnosti rozhodnutí finančního arbitra, neboť podání žaloby nemá samo o sobě odkladný účinek. Soud odloží právní moci nebo vykonatelnosti v souladu s ustanovením § 248 odst. 2 OSŘ, jestliže by neprodleným výkonem rozhodnutí správního orgánu hrozila žalobci závažná újma nebo v případě, že je žalobce závažně ohrožen ve svých právech, za podmínky, že se odklad nedotkne nepřiměřeným způsobem práv nabytých třetími osobami.

Účastníkem řízení podle části páté není podle ustanovení § 250a odst. 1 OSŘ finanční arbitr jako orgán, které napadené rozhodnutí vydal, ale pouze žalobce a ostatní účastníci řízení před finančním arbitrem. To však v praxi působí do určité míry problém. Podle ustanovení § 250c OSŘ by měl soud umožnit finančnímu arbitrovi se vyjádřit k podané žalobě a současně si vyžádat potřebné podklady pro soudní řízení, tj. spis z řízení před finančním arbitrem.

Jestliže tak soud nepostupuje (v praxi tomu tak někdy bývá), hrozí, že účastník řízení, v jehož prospěch finanční arbitr rozhodl, soudní řízení prohraje pro svou nízkou procesní aktivitu (zvláště pokud nemá právní zastoupení). A to i přesto, že je rozhodnutí finančního arbitra věcně správné. V takovém případě pak může finančnímu arbitrovi hrozit i regresní postih podle zákona č. 82/1998 Sb., o odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu veřejné moci rozhodnutím nebo nesprávným úředním postupem a o změně zákona České národní rady č. 358/1992 Sb., o notářích a jejich činnosti (notářský řád), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu veřejné moci“).

Další skutečností, která může ovlivnit výsledek soudního řízení, je, že zjištění finančního arbitra o skutkovém stavu, z nějž ve svém rozhodnutí vycházel, podle § 250e odst. 1 OSŘ soud nezavazuje. Žalobce a žalovaný tak mohou v soudním řízení uplatňovat i nová tvrzení a důkazy. V některých případech tak může hrozit, že si účastníci řízení ponechají některé zásadní argumenty a důkazy až pro soudní řízení a na základě těchto nových podkladů soud může rozhodnout odlišně a nahradit rozhodnutí finančního arbitra. Vyvstává tedy otázka, zda by nebylo de lege ferenda účelné přiznat finančnímu arbitrovi v soudním řízení postavení vedlejšího účastníka, případně upravit jeho postavení v řízení tak, aby se mohl vyjádřit ve všech řízeních, ve kterých se rozhoduje o nahrazení jeho rozhodnutí.

Soud rozhoduje o žalobě nahrazení rozhodnutí finančního arbitra rozhodnutím soudu podle části páté OSŘ podle ustanovení§ 250g až § 250k OSŘ. Pokud soud žalobu zamítá podle § 250g odst. 1 OSŘ pro formální nedostatky, rozhodnutí finančního arbitra se zachová v nezměněné podobě. Pokud spor posoudí stejně jako finanční arbitr, žalobu zamítne jako nedůvodnou a rozhodnutí finančního arbitra zůstane nedotčeno, tedy v právní moci a vykonatelné.

Jestliže soud posoudí rozhodnutí finančního arbitra jako správné, zamítne žalobu o nahrazení rozhodnutí finančního arbitra podle § 250i OSŘ bez toho, že by bylo rozhodnutí finančního arbitra zamítnutím žaloby, jakkoliv dotčeno. Pokud soud dospěje k závěru, že by spor posoudil jinak než finanční arbitr, nahradí v souladu s ustanovením § 250j odst. 1 OSŘ zcela nebo z části rozhodnutí finančního arbitra svým rozsudkem ve věci samé. Soud je rovněž oprávněn k rozhodnutí o sankci podle § 17a ZFA uložené v nálezu v souladu s judikaturními závěry Nejvyššího správního soudu v rozsudku ze dne 19. 4. 2007, sp. zn. 2 Afs 176/2006, ve kterém dovodil, že „*ustanovení nynějšího § 17a zákona o finančním arbitrovi je tedy plně akcesorické k meritornímu rozhodnutí o sporu podle § 1 odst. 1 zákona a povinnost platit sankci nastoupí „automaticky“ tehdy, neuspěje-li instituce ve sporu s klientem... uvedená sankce je součástí rozhodnutí arbitra v „hlavní“ věci, tedy věci soukromého práva, a sdílí její procesní osud i při případném následném rozhodování civilního soudu o „hlavní“ věci v režimu části páté občanského soudního řádu*“.

Na rozdíl od řízení před finančním arbitrem musí účastníci soudního řízení počítat s možnou náhradou nákladů řízení protistrany, která v soudním řízení uspěla. Tato skutečnost může navrhovatele v případě neúspěchu v prvoinstančním řízení odradit od podávání opravných prostředků, což může být na škodu věci, neboť v souvislosti s přezkumem rozhodnutí finančního arbitra vyššími instancemi může být spoluutvářena relevantní judikatura k otázkám, které finanční arbitr řeší.

I proti rozhodnutí soudu v řízení podle části páté umožňuje zákon účastníkům řízení podat opravný prostředek, tj. odvolání podle § 201 a násl. OSŘ a v zákonem stanovených případech následně i dovolání.

4.2. Soudní přezkum rozhodnutí finančního arbitra ve správním soudnictví

4.2.1. Přezkum rozhodnutí o pokutě uložené podle § 23 ZFA

Ve správním soudnictví lze přezkoumávat především rozhodnutí finančního arbitra o uložení pokuty instituci za neposkytnutí součinnosti podle § 23 ZFA, která je projevem jeho veřejnoprávního oprávnění. Režimem přezkumu pokuty ukládané podle tehdy účinného znění § 23 ZFA se zabýval Nejvyšší správní soud České republiky v rozsudku ze dne 19. 4. 2007, čj. 2 Afs 176/2006-96, ve kterém dovodil, že k přezkumu této pokuty je příslušný správní soud. Tyto závěry Nejvyššího soudu České republiky jsou však zcela přenositelné i na současné ustanovení § 23 ZFA, neboť to upravuje ukládání pořádkové pokuty obdobně.

Pro přezkum rozhodnutí finančního arbitra o uložení pokuty podle § 23 ZFA bude aktivně legitimovaným účastníkem podle § 65 SŘS instituce či třetí osoba, jíž finanční arbitr pokutu uložil. Pasivně legitimovaným účastníkem řízení pak podle § 69 SŘS bude finanční arbitr jako správní orgán, který o uložení pokuty rozhodoval jak v prvním, tak v posledním stupni. Stejně jako při přezkumu rozhodnutí finančního arbitra v režimu občanského soudního řízení, požaduje rovněž SŘS v ustanovení § 68 písm. a) k přípustnosti správní žaloby vyčerpání řádných opravných prostředků žalobcem v řízení před finančním arbitrem. Podání žaloby podle § 65 SŘS je limitováno prekluzivní dvou měsíční lhůtou podle § 72 odst. 4 SŘS, která počíná běžet od okamžiku oznámení rozhodnutí o uložení pokuty instituci. Věcnou a místní příslušnost pro podání žaloby upravuje ustanovením § 7 SŘS.

Jestliže je žaloba instituce důvodná, soud rozhodnutí finančního arbitra pro nezákonnost nebo pro vady řízení zruší v souladu s ustanovením § 78 odst. 1 SŘS, v opačném případě žalobu instituce zamítne podle odstavce 7 téhož ustanovení. Soud může případně postupovat rovněž podle § 8 odst. 2 SŘS a upustit od pokuty uložené ve zjevně nepřiměřené výši nebo jí snížit v mezích zákona, jestliže lze vycházet ze skutkového stavu zjištěného finančním arbitrem. Ačkoliv rozhodnutí správního soudu nabývá doručením účastníkům řízení právní moci, mohou účastníci řízení podat jako mimořádný opravný prostředek kasační stížnost upravenou v ustanovení § 102 a násl. SŘS, o níž rozhoduje Nejvyšší správní soud.

4.2.2. Přezkum rozhodnutí finančního arbitra procesní povahy

Možnost podat žalobu proti nálezu finančního arbitra v rámci přezkumu podle části páté OSŘ je zřejmá. Sporná je však otázka, zda lze podat stejnou žalobu i proti procesnímu rozhodnutí finančního arbitra. K této problematice se ve své práci vyjadřuje Vacek: „*Ne zcela vyjasněná je situace ohledně rozhodnutí procesní povahy – např. usnesení o zastavení řízení. Přestože výslovné znění ustanovení § 244 odst. 1 OSŘ by nasvědčovalo spíše tomu výkladu, že takové rozhodnutí tímto způsobem přezkoumatelné není, neboť nemá povahu rozhodnutí ve věci (tím, že finanční arbitr řízení zastavil pro svou nepříslušnost, ve věci nijak nerozhodl), rozhodovací praxe Nejvyššího správního soudu (viz např. rozsudek Nejvyššího správního soudu České republiky ze dne 25. října 2005, č.j. 2 As 36/2005-80) by nasvědčovala takovému výkladu, že i rozhodnutí procesní povahy lze přezkoumávat ve správním soudnictví podle části páté OSŘ*“ [76]. Ani autoři komentářů k soudním procesním řádům nemají na tuto otázku jednoznačný názor i s ohledem na nejednotnou judikaturu a vzájemně se jejich názory rozcházejí[77].

Autor je však názoru, že by se měla rozhodnutí finančního arbitra procesní povahy přezkoumávat ve správním soudnictví v souladu s usnesením Zvláštního senátu zřízeného podle zákona č. 131/2002 Sb. (dále jen „Zvláštní senát“) ze dne 21. 9. 2011, sp. zn. Konf 65/2010-21. Zvláštní senát v tomto usnesení judikoval, že „*v souladu s ustálenou judikaturou zvláštního senátu (srov. především shora citované usnesení čj. Konf 22/2006-6, nebo obdobně usnesení ze dne 31. 12. 2008, čj. Konf66/2008-5, nebo ze dne 3. 11. 2009, čj. Konf 84/2008-9) je* ***pravomoc soudu v občanském soudním řízení založena tehdy, kdy správní orgán rozhodne věcně o sporu nebo o jiné právní věci vyplývající ze soukromoprávních vztahů****, tj. zjistí, co je právem, nebo toto právo založí. To odpovídá smyslu zákonné úpravy a nezpochybněnému trendu dřívější doktríny a judikatury. V posuzovaném případě sice správní orgán rozhodl meritorně o vlastnictví oprávněných osob k předmětné nemovitosti, nicméně následně byly v soudním řízení příslušné výroky týkající se věcného posouzení případu pravomocně zrušeny. Nyní tak lze na napadené rozhodnutí nahlížet již pouze jako na rozhodnutí procesní povahy, které řeší důsledky povolené obnovy řízení v projednávané věci.* ***Lze tak uzavřít, že část žaloby směřující proti výroku I napadeného***

[76] VACEK. op. cit. s. 35-36

[77] Srovnej ŠÍMOVÁ, Renáta. § 244 [Podmínky projednání]. In: SVOBODA, Karel a kol. Občanský soudní řád. 1. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2013, s. 787. ISBN 978-80-7400-506-0 a DRÁPAL, Ljubomír. § 244 [Podmínky projednání věci soudem]. In: DRÁPAL, Ljubomír a kol. Občanský soudní řád I, II. 1.vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2009, s. 1993. ISBN 978-80-7400-107-9.

rozhodnutí, která se týká výlučně posouzení procesní otázky, by měl přezkoumat soud ve správním soudnictví“[78].

Autor se k názoru Zvláštního senátu přiklání i s ohledem na úlohu Zvláštního senátu, kterou mu zákonodárce svěřil, tj. řešení kompetenčních sporů mezi soudy v občanském soudním řízení a soudy ve správním soudnictví. Zatímco jiná soudní rozhodnutí řešící stejnou otázku odlišně (např. usnesení Nejvyššího soudu ze dne 20. 4. 2005, sp. zn. 30 Cdo 481/2005, usnesení Nejvyššího správního soudu ze dne 4. 2. 2003, č. j. 7 A 30/2001-24 nebo Vackem výše uváděný rozsudek Nejvyššího správního soudu České republiky ze dne 25. 10. 2005, č.j. 2 As 36/2005-80) vydaly běžné soudní senáty, byť Nejvyššího nebo Nejvyššího správního soudu.

4.2.3. Žaloba na nicotnost rozhodnutí finančního arbitra

Správní soudy mohou v rámci správního soudnictví přezkoumávat rozhodnutí finančního arbitra, jestliže žalobce napadá toto rozhodnutí pro jeho nicotnost[79]. Tato pravomoc správního soudu je vymezena přímo v ustanovení § 65 odst. 1 SŘS, který říká, že „*kdo tvrdí, že byl na svých právech zkrácen přímo nebo v důsledku porušení svých práv v předcházejícím řízení úkonem správního orgánu, jímž se zakládají, mění, ruší nebo závazně určují jeho práva nebo povinnosti, (dále jen „rozhodnutí“), může se žalobou domáhat zrušení takového rozhodnutí, popřípadě vyslovení jeho nicotnosti, nestanoví-li tento nebo zvláštní zákon jinak*“. Přičemž pojem nicotnosti správního rozhodnutí vymezuje § 77 SŘ.

4.2.4. Opatření proti nečinnosti finančního arbitra

Jelikož finanční arbitr rozhoduje v postavení správního orgánu, vztahují se na něj povinnosti uložené jak ZFA, tak SŘ. Ve správním soudnictví tak může být finanční arbitr žalován na základě žaloby proti nečinnosti podle § 79 a násl. SŘS. I s ohledem na účel řízení před finančním arbitrem by k pravomocnému rozhodnutí správního soudu o této žalobě nemělo prakticky docházet, neboť základním posláním finančního arbitra je rozhodovat rychle a bez průtahů.

Žalobce vymezuje § 79 odst. 1 SŘS jako toho, kdo bezvýsledně využil prostředky ochrany proti nečinnosti dané zákonem. Žalovaným je finanční arbitr, příslušnost soudu se posuzuje obdobně jako ve výše uvedených řízeních vedených podle SŘS. Nedůvodnou žalobu soud zamítne, jinak uloží podle § 81 odst. 2 SŘS finančnímu arbitrovi v rozsudku povinnost vydat rozhodnutí a stanoví k tomu přiměřenou lhůtu.

[78] Zvýraznění vloženo autorem této práce.
[79] Viz např. rozsudek Městského soudu v Praze ze dne 25. 2. 2016, sp. zn. 8 Af 7/2015–58.

4.3. Odpovědnost za škodu způsobenou finančním arbitrem

V souvislosti se soudním přezkumem rozhodnutí finančního arbitra jako orgánu veřejné správy nelze opomenout otázku odpovědnosti státu za škodu způsobenou při výkonu činnosti finančního arbitra podle zákona o odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu veřejné moci Otázkou náhrady škody způsobenou rozhodnutím finančního arbitra se zabýval i Nejvyšší soud České republiky, který ve svém rozsudku ze dne 26. 1. 2012, sp. zn. 25 Cdo 4744/2010 judikoval, že „*za škodu způsobenou při výkonu státní moci neodpovídají poškozenému osoby, jichž stát k plnění svých úkonů použil, nýbrž (za splnění zákonných podmínek) pouze stát a ten je také ve vztahu k poškozenému výlučně nositelem povinnosti k náhradě škody. To platí též o finančním arbitrovi*.“ Stát tedy odpovídá podle výše uvedeného zákona za škodu způsobenou finančním arbitrem při výkonu jeho činnosti způsobenou nezákonným rozhodnutím nebo nesprávným úředním postupem. Nárok na náhradu škody způsobenou nezákonným rozhodnutím však lze uplatnit podle § 8 výše uvedeného zákona, pouze v případě, že takové pravomocné rozhodnutí finančního arbitra soud zrušil nebo změnil jako nezákonné. Náhradu škody při nesprávném úředním postupu pak upravuje § 13 a násl. zákona o odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu veřejné moci.

5. Rozhodování sporů finančním arbitrem

Od roku 2003 do roku 2012 obdržel finanční arbitr celkem 1 251 návrhů na zahájení řízení. V roce 2013 přijal finanční arbitr 706 návrhů (nepočítaje 93 139 hromadně podaných návrhů v tzv. poplatkových sporech) a tento trend pokračoval i v roce 2014 (692 návrhů), stejně jako v roce 2015, kdy počet návrhů na zahájení řízení stoupl na 962. Ani rok 2016 nebude výjimkou a lze očekávat, že celkový počet přijatých návrhů překročí 2 000, neboť jen v první polovině roku 2016 přijal finanční arbitr 1 450 návrhů. Z výše uvedeného je zřejmé, že finančního arbitra vyhledává se svými návrhy na zahájení řízení stále více spotřebitelů. Rozhodovací činnost finančního arbitra se tak neustále rozrůstá a nabývá na významu.

5.1. Rozhodování finančního arbitra v oblasti platebního styku

Oblast platebního styku byla první, kterou zákonodárce finančnímu arbitrovi svěřil. Prostřednictvím platebního styku se ulehčuje směna jako jeden z klíčových faktorů chodu tržní ekonomiky. Právní úpravu platebních služeb nalezneme v ZPS, ale je nutné přihlédnout také k legislativě evropské. Pojem platebních služeb definuje ZPS v § 3 odst. 1 a odst. 3 prostřednictvím pozitivního i negativního výčtu činností, které zákon za platební službu považuje a které nikoliv.

ZFA vymezuje příslušnost finančního arbitra k řešení sporů vzniklých mezi určenými subjekty při poskytování platebních služeb v § 1 odst. 1 písm. a). Co však jsou konkrétně spory vzniklé při poskytování platebních služeb, nechává zákonodárce – díky této relativně široké a obecné formulaci s použitím předložky „při“ - k výkladu finančnímu arbitrovi. I u dalších bodů tohoto ustanovení § 1 odst. 1 ZFA používá zákonodárce stejnou formulaci. Působnost finančního arbitra totiž v důsledku této formulace není omezena pouze na spory vzniklé v přímém důsledku poskytnutí finanční služby institucí, ale umožňuje finančnímu arbitrovi řešit smluvní vztah vzniklý v souvislosti s poskytnutím finanční služby komplexně. Toto vymezení tak klade vyšší nároky na finančního arbitra, který v každém jednotlivém případě musí zkoumat svoji příslušnost nejen za použití gramatického výkladu, ale rovněž za využití teleologického výkladu, kladoucího důraz na smysl a účel právní normy.

Finanční arbitr sám svou příslušnost k rozhodování sporů z platebních služeb vymezuje tak, že je na jedné straně „*oprávněn rozhodovat spory, které vznikly v příčinné souvislosti s poskytováním platební služby, ačkoliv se bezprostředně netýkají platební služby samotné“*. Na straně druhé však finanční arbitr „*není oprávněn rozhodovat spory vzniklé mezi poskytovateli a spotřebiteli uživateli platebních služeb, pokud však k jejich vzniku nedošlo při poskytování platebních služeb – finanční arbitr tak například není příslušný rozhodnout spor o ochranu osobnosti, pokud poskytovatel platebních služeb omylem zveřejnil osobní údaje uživatele na svých webových stránkách*“[80].

Podle ustanovení § 1 odst. 1 písm. b) ZFA je finanční arbitr rovněž příslušný k řešení sporů „*mezi spotřebitelem a vydavatelem elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz*“.

Pojem elektronické peníze vymezuje rovněž ZPS, a to v § 4 odst. 1, když definuje jejich společné znaky a v odst. 2 tohoto ustanovení vymezuje, co elektronickými penězi není. Abychom mohli hovořit o elektronických penězích, musí se jednat o peněžní hodnotu, která:

1) představuje pohledávku vůči vydavateli
2) uchovává se elektronicky
3) je vydávána proti přijetí peněžních prostředků za účelem provádění platebních transakcí
4) je přijímána i jinými osobami než vydavatelem.

Pokud jsou všechny tyto náležitosti splněny, jedná se elektronické peníze, nestanoví-li ZPS jinak.

[80] Finanční arbitr. Rozhodování sporů v oblasti poskytování platebních služeb a vydávání a zpětné výměny elektronických peněz [online]. [cit. 15. 10. 2016]. Dostupné z: < http://www.finarbitr.cz/cs/oblasti/platebni-sluzby.html >.

Jelikož jsou spory z platebních služeb první oblastí, ve které finanční arbitr rozhodoval, a protože je poskytování platebních služeb jedním z nejrozšířenějších typů finančních služeb, je rozhodovací činnost finančního arbitra v této oblasti poměrně rozsáhlá. Sbírka rozhodnutí finančního arbitra tak obsahuje takřka sedmdesát publikovaných rozhodnutí z oblasti platebních služeb s různým předmětem sporu.

Zcela běžným je dnes provádění platebního styku prostřednictvím internetového či mobilního bankovnictví, které umožňuje např. zadání platebního příkazu prakticky kdykoliv a odkudkoliv. S tím ovšem také vzrůstá riziko nesprávně provedených transakcí, ale i neautorizovaných platebních transakcí v případě zneužití[81] nebo odcizení platebního prostředku. Se spory s tímto předmětem se navrhovatelé obrací na finančního arbitra velmi často. Stejně tak i se spory týkajícími se poplatků spojených s poskytováním platebních služeb, zejména v souvislosti s vedením či rušením účtu nebo spory z vícenásobného zaúčtování transakce výběru z bankomatu nebo nákupu u obchodníka.

Řada sporů řešených finančním arbitrem se týká oprávněnosti vyplacení dvojnásobku životního minima z platebního účtu postiženého exekucí. Nevyplacení dvojnásobku životního minima může představovat poměrně znatelný zásah do života jedince postiženého exekucí, zvláště pak, pokud instituce v této věci pochybila. Takový případ řešený finančním arbitrem byl rovněž podroben soudnímu přezkumu Nejvyššího soudu České republiky, který rozhodl rozsudkem ze dne 1. 6. 2016, sp. zn. 20 Cdo 3524/2015, v němž se ztotožnil s právním posouzením finančního arbitra ve sporu, kdy instituce v rozporu se zákonem odeslala na účet exekutora i peněžní prostředky, které navrhovateli přišly na účet jako dávka v hmotné nouzi a příspěvek na bydlení[82].

5.2. Rozhodování finančního arbitra v oblasti spotřebitelských a hypotečních úvěrů

Rozhodování sporů podle § 1 odst. 1 písm. c) ZFA v oblasti spotřebitelských úvěrů patří k nejčastěji řešeným sporům finančním arbitrem. Samotný pojem spotřebitelského úvěru

[81] Např. phishing, skimming nebo smishing, blíže viz KLUFA, František a kol. Podvody v oblasti bezhotovostních plateb v ČR (studie) [online]. 1. vyd. Praha: Sdružení českých spotřebitelů, o. s., 2009. [cit. 2. 11. 2016]. Dostupné z: < http://www.finarbitr.cz/download/137_cs_a5_bezhotovostni_podvody.pdf> či BARWISE Mike; BACHFELD Daniel. Attack of the card cloners, the H Security [online], publikováno 14. 12. 2007. [cit. 2. 11. 2016]. Dostupné z: < http://www.h-online.com/security/features/Manipulated-ATMs-746193.html > též KPMG Cyber Consumer Loss Barometer. Financial Services. A visual representation of the banking/financial services data [online]. [cit. 2.11.2016]. Dostupné z: < https://info.kpmg.us/consumer-loss-barometer/financial-services.html >.

[82] Blíže viz rozhodnutí finančního arbitra v řízení vedeném pod reg. č. 1/PS/2013 proti České spořitelně, a. s.

není v ZFA definován, proto musí finanční arbitr pro účely řízení před finančním arbitrem užít definici spotřebitelského úvěru, uvedenou v jiných právních předpisech, tj. v § 1 ZSÚ a v § 2 písm. a) zákona č. 321/2001 Sb., o některých podmínkách sjednávání spotřebitelského úvěru a o změně zákona č. 64/1986 Sb. (dále jen „starý ZSÚ“).

Jak ZSÚ, tak starý ZSÚ[83] vymezují určité smluvní vztahy, které jsou z jejich režimu vyloučeny. Finanční arbitr se tak musel zabývat otázkou, zda je jeho příslušnost vázaná striktně na definici spotřebitelského úvěru ve výše uvedených právních předpisech nebo zda lze tuto příslušnost vykládat šířeji, tedy i k řešení sporů ze spotřebitelských úvěrů, které jsou vyňaty z režimu těchto zákonů. Finanční arbitr ve své rozhodovací činnosti k této otázce zaujal následující stanovisko: jelikož jak novela č. 180/2011, tak ZSÚ byly přijaty v souvislosti s transpozicí Směrnice o smlouvách o spotřebitelském úvěru, jsou tyto předpisy vzájemně propojené a z jejich znění ani z okolností jejich přijetí nevyplývá, že zákonodárce zamýšlel rozšířit působnost finančního arbitra i na smluvní vztahy vyloučené z působnosti obou zmíněných zákonů. Finanční arbitr proto nebyl příslušný k řešení sporů z těchto vyloučených smluvních vztahů.

Tento stav však změnila novela ZOS, která stanovila, že finanční arbitr je příslušný k řešení sporů tykajících se „*spotřebitelského úvěru nebo jiného úvěru, zápůjčky, či obdobné finanční služby*“. Z této dikce novely ZOS tedy vyplývá, že je finanční arbitr příslušný rovněž k rozhodování spotřebitelských sporů, vyloučených z režimu ZSÚ i starého ZSÚ.

Dne 14. 7. 2006 byl schválen nový ZSÚ[84], který nově definuje spotřebitelský úvěr v § 2 odst. 1 jako „*odloženou platbu, peněžitou zápůjčku, úvěr nebo obdobnou finanční službu poskytovanou nebo zprostředkovanou spotřebiteli*“. Vedle toho nový ZSÚ vymezuje speciálně spotřebitelský úvěr na bydlení tak, že buď je zajištěný nemovitou věcí nebo věcným právem k nemovité věci, účelově určený v souladu § 2 odst. 2 písm. b) nového ZSÚ nebo je poskytnut stavební spořitelnou podle zákona o stavebním spoření. Toto vymezení tak do značné míry odstraňuje pro vztahy vzniklé v režimu nového ZSÚ pochybnosti ohledně vymezení příslušnosti finančního arbitra k řešení sporů ze spotřebitelských úvěrů[85]. Tento zákon rovněž přinese změny týkající se subjektů oprávněných poskytovat a zprostředkovávat poskytnutí spotřebitelských úvěrů, k čemuž dnes postačuje živnostenské oprávnění. Do budoucna jsou

[83] Ustanovení § 2 ZSÚ a § 1 odst. 2 předchozího ZSÚ.
[84] Tento zákon transponuje směrnici č. 2014/17/EU o smlouvách o spotřebitelském úvěru na nemovitosti určené k bydlení a o změně směrnic 2008/48/ES a 2013/36/EU a nařízení (EU) č. 1093/2010 a rovněž zapracovává požadavky Směrnice o smlouvách o spotřebitelském úvěru, kterou již transponoval ZSÚ.
[85] I nový ZSÚ stanoví výjimky ze své působnosti v § 4, které však nejsou tak široce koncipované a neměli by představovat z hlediska příslušnosti finančního arbitra tak rozsáhlé omezení jako výjimky v ZSÚ či starém ZSÚ.

kladeny na poskytovatele a na zprostředkovatele spotřebitelských úvěrů poměrně přísné požadavky. Subjekt, který chce i nadále poskytovat spotřebitelské úvěry, musí zažádat ČNB o udělení licence, musí mít zákonem požadovanou právní formu obchodní společnosti, sídlit na území České republiky, mít zákonem stanovený dostatečný počáteční kapitál a vypracované postupy v situacích, pro něž to zákon vyžaduje, např. při posuzování úvěruschopnosti spotřebitele nebo v případech prodlení úvěrovaných aj.

Jednou z největších výzev, které musel finanční arbitr v průběhu svého působení čelit, byly tzv. poplatkové spory, které na přelomu roku 2012 a 2013 „zavalily" finančního arbitra. V měsíci říjnu 2013 bylo podáno přes 106 000 návrhů na zahájení řízení ve věci určení neplatnosti poplatku za správu úvěru, příp. správu a vedení úvěrového účtu. Tato podání však byla odmítnuta jako neúčinná[86]. Nicméně již v průběhu měsíce listopadu 2013 obdržel finanční arbitr dalších 92 947 již účinně podaných návrhů, které spojil do 2 339 řízení. Mimo tyto hromadně podané návrhy obdržel finanční arbitr v roce 2012 a 2013 ještě 397 individuálních návrhů se stejným předmětem sporu[87]. Finanční arbitr o těchto návrzích meritorně rozhodl v průběhu roku 2014 a 2015 ve více než 1 990 řízeních.

Navrhovatelé namítali v těchto sporech neplatnost ujednání o poplatku za správu a vedení úvěrového účtu a domáhali se po institucích vydání bezdůvodného obohacení ze zaplacených poplatků. Navrhovatelé argumentovali ve většině případů tak, že tyto poplatky za správu úvěru byly sjednány neurčitě a jsou tak neplatné, neboť ze smluvní dokumentace není jasné, jaké služby instituce v rámci správy úvěru poskytuje a jaký je obsah takového ujednání s ohledem na práva a povinnosti smluvních stran.

Finanční arbitr proto zkoumal v jednotlivých smlouvách, zda jsou jejich relevantní ujednání srozumitelná a určitá, zda se nepříčí zákonu či dobrým mravům a zda splňují náležitosti spotřebitelských smluv. V řízení vedeném pod registračním číslem 181/SU/2012 proti instituci Komerční banka, a. s. dospěl finanční arbitr v nálezu ze dne 29. 4. 2013, vydaném pod evidenčním číslem 3473/2013, když posuzoval vymezení jednotlivých služeb zahrnutých ve spravování úvěru, k závěru, že závazek ke spravování úvěru je neurčitý.

---

[86] Blíže viz Finanční arbitr. Tisková zpráva: Informace finančního arbitra o neúčinnosti návrhů na zahájení řízení [online]. Publikováno 20. 12. 2013. [cit. 15. 10. 2016]. Dostupné z: <http://www.finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/tiskove-zpravy/tiskova-zprava-informace-financniho-arbitra-o-neucinnosti-navrhu-na-zahajeni-rizeni-278.html>.

[87] Blíže viz Finanční arbitr. Tisková zpráva: Průběžná informace k návrhům na zahájení řízení o poplatek za správu a vedení úvěrového účtu/správu úvěru [online]. Publikováno 21. 03. 2014. [cit. 15. 10. 2016]. Dostupné z : <http://www.finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/tiskove-zpravy/tiskova-zprava-prubezna-informace-k-navrhum-na-zahajeni-rizeni-o-poplatek-za-spravu-a-vedeni-uveroveho-uctu-spravu-uveru-331.html>.

Vedle řízení před finančním arbitrem současně probíhala i soudní řízení o obdobném předmětu sporu na základě činnosti občanské iniciativy, která pomáhala některým navrhovatelům iniciovat jak řízení před finančním arbitrem, tak řízení soudní např. v případech, v nichž finanční arbitr nebyl příslušný k rozhodování sporu. Nakonec byla v souvislosti s tzv. „poplatkovými spory" podána i ústavní stížnost, v rámci jejíhož posouzení se Ústavní soud odmítl stavět do role „další soudní instance" a odkázal v posuzovaném případě na úlohu Nejvyššího soudu jako na sjednotitele soudní judikatury[88]. Nejvyšší soud České republiky následně přistoupil k vydání sjednocujícího stanoviska ze dne 23. 4. 2014, sp. zn. Cpjn 203/2013, ve kterém závazně vyložil pojem „správa úvěru" včetně jeho obsahu, což finanční arbitr při své rozhodovací činnosti vzal na vědomí.

V této souvislosti část odborné veřejnosti vedla zajímavou polemiku nad rozhodováním soudů i finančního arbitra v poplatkových sporech. Jedná se zejména o články Bejčka[89], Slaniny[90] a Franka, Veselkové a Wolffa[91]. Tito autoři nesouhlasí s posouzením finančního arbitra ohledně určitosti ujednání o poplatku za správu úvěru ve výše uvedeném případě. Současně poukazují na to, že poplatek za správu úvěru lze chápat jako cenové ujednání, které je vyloučeno ze soudního přezkumu. Zároveň připouští, že v případě opačného výkladu, tj. nejedná se o cenové ujednání, je následně možné po posouzení určitosti takového ujednání posuzovat i jeho přiměřenost s ohledem na poměr vzájemných práv a povinností smluvních stran. Dochází však v daném případě k odlišným závěrům než finanční arbitr.

Autor souhlasí s kritikou výše uvedeného rozhodnutí finančního arbitra, neboť se domnívá, že není potřeba v každém jednotlivém případě specifikovat přesný rozsah služeb, které navrhovatel za „paušální" poplatek obdržel, aby bylo možné takové ujednání považovat za určité a jasné. Navrhovatelé v těchto sporech měli alespoň základní představu o výši účtovaného poplatku a o tom, že instituce v souvislosti s poskytnutím úvěru bude muset tento úvěr nějakým způsobem spravovat, např. evidovat plnění povinností obou smluvních stran a za tuto službu si účtuje tento poplatek. Není tak odůvodněné fakticky zkoumat přiměřenost poplatku zjišťováním úplného výčtu služeb poskytovaných institucí v rámci správy úvěru. Tím

[88] Viz nález Ústavního soudu ze dne 10. 4. 2014, sp. zn. III. ÚS 3725/13.
[89] BEJČEK, Josef. Ochrana spotřebitele, nebo i pokrytecky zastřená ochrana věrolomnosti? Právní rozhledy. 2013, č. 13-14, s. 477-482.
[90] SLANINA, Jan. K rozhodování soudů a finančního arbitra ve věci poplatků za vedení úvěrového účtu. Epravo.cz [online]. Publikováno dne 26. 8. 2013. [cit. 10. 11. 2016]. Dostupné z: <http://www.epravo.cz/top/clanky/k-rozhodovani-soudu-a-financniho-arbitra-ve-veci-poplatku-za-vedeni-uveroveho-uctu-92186.html>.
[91] FRANK, Rainer; VESELKOVÁ, Pavla; WOLFF, Patrick. Přípustnost poplatků za správu a vedení úvěrových účtů vedených pro spotřebitele. Právní rozhledy. 2013, č. 15-16, s. 515-522.

spíše pokud by se jednalo o cenové ujednání, sjednané v rámci zásady smluvní volnosti mezi finanční institucí a jejím klientem.

Názor finančního arbitra k této otázce se i díky výše uvedené judikatuře pozměnil[92], avšak s některými závěry Nejvyššího soudu České republiky se finanční arbitr zcela neztotožnil[93]. Návrhy většiny navrhovatelů na určení neplatnosti ujednání o poplatku za správu úvěru tak finanční arbitr zamítl, protože neshledal důvody pro vyslovení neplatnosti těchto ujednání.

V některých poplatkových sporech (např. rozhodnutí finančního arbitra vydaná v řízení vedeném pod registračním číslem 19/SU/2013 proti instituci GE Money Bank, a. s., tj. nález ze dne 3. 12. 2013, evidenční číslo 10000/2013 a rozhodnutí o námitkách ze dne 22. 7. 2014, evidenční číslo FA/5680/2014) však dospěl finanční arbitr k závěru, že si instituce s navrhovatelem neplatně sjednala oprávnění jednostranné změny smluvních podmínek, v důsledku čehož byly veškeré jednostranné změny výše poplatku za vedení úvěrového účtu neplatné. Instituce tak musela vydat bezdůvodné obohacení z poplatků placených ve změněné výši. Ačkoliv soudy i finanční arbitr dal ve většině případů za pravdu institucím, tato kauza a veřejná diskuze s ní spojená měla vliv na jednání finančních institucí, které následně ve většině případů samy přestaly s účtováním tohoto sporného poplatku.

Finanční arbitr se v rámci své rozhodovací činnosti hojně zabýval otázkou správného výpočtu roční procentní sazby nákladů (dále jen „RPSN“). RPSN vymezuje ZSÚ ve svém § 3 písm. d) jako „*celkové náklady spotřebitelského úvěru pro spotřebitele, vyjádřené jako roční procentní podíl z celkové výše spotřebitelského úvěru*“ [94].

Vývoj rozhodování v této oblasti stojí za povšimnutí, jelikož stejnou otázkou se zabývaly též obecné soudy, a to jak při přezkumu rozhodnutí finančního arbitra, tak i v rámci jiných soudních řízení[95].

Podstatou těchto sporů je jednak způsob výpočtu RPSN, resp. určení, jaké všechny náklady a na jakém místě rovnice pro výpočet RPSN do výpočtu vstupují, tak také posouzení, zda a v jaké míře nastává zákonem předvídaná sankce při neuvedení nebo

[92] Srovnej nález ze dne 15. 7. 2013 vydaný pod evidenčním číslem 5700/2013 v řízení vedeném pod registračním číslem 107/SU/2012 proti instituci Česká spořitelna, a. s.
[93] Viz odůvodnění rozhodnutí o námitkách ze dne 5. 6. 2014 vydané pod evidenčním číslem FA/4101/2014 v řízení vedeném pod registračním číslem 181/SU/2012 proti instituci Komerční banka, a. s.
[94] K definici RPSN blíže viz bod 2, FRANK, Rainer; VESELKOVÁ, Pavla. K současným výkladovým otázkám právní regulace RPSN. Právní rozhledy. 2016, č. 2. s. 62-67.
[95] Např. rozsudek Soudního dvora Evropské unie ze dne 21. 4. 2016, ve věci C-377/14, Ernst Georg Radlinger a Helena Radlingerová v. FINWAY a. s., rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 12. 7. 2016, sp. zn. 32 Cdo 4838/2015,) či rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 22. 10. 2015, sp.zn. 10 As 149/2015 nebo, rozsudek Vrchního soudu v Praze ze dne 25. 1. 2016, sp.zn. 104 VSPH 780/2015-182 ad.

nesprávném uvedení RPSN. RPSN je důležitý ukazatel, který má spotřebitelům napomáhat k poměřování výhodnosti nabízených úvěrů, a to napříč celou Evropskou unií a současně má zohledňovat všechny náklady vynaložené v souvislosti se sjednaným úvěrem.

Jak podle starého ZSÚ, tak podle ZSÚ platí, že RPSN je povinnou náležitostí smlouvy o spotřebitelském úvěru. Jestliže smlouva o úvěru RPSN neobsahuje nebo obsahuje RPSN v nesprávné výši, považuje se toto za porušení informační povinnosti, jejímž důsledkem je podle § 6 starého ZSÚ nebo podle § 8 ZSÚ úročení spotřebitelského úvěru ve výši diskontní sazby platné v době uzavření smlouvy uveřejněné ČNB a neplatnost „*ujednání o jiných platbách na spotřebitelský úvěr*“. V případech řešených finančním arbitrem se navrhovatelé domáhali aplikace této sankce, neboť se domnívali, že instituce uvedla v jejich úvěrové smlouvě výši RPSN nesprávně. Např. z toho důvodu, že instituce nezapočítala do RPSN poplatek za řízení o vkladu zástavního práva k nemovitosti, poplatek za přistoupení k životnímu pojištění, jež bylo předpokladem dosažení nižší úrokové sazby, poplatek za úřední ověření podpisu na zástavní smlouvě nebo povinné ručení. Finanční arbitr zkoumal v jednotlivých případech, zda lze výše uvedené náklady podřadit pod zákonnou definici celkových nákladů na spotřebitelský úvěr podle § 3 písm. e) ZSÚ (například proto, že je navrhovatel musí uhradit v souvislosti se sjednáním smlouvy o úvěru nebo že představují podmínku uzavření této smlouvy) a zda by tedy měly vstupovat do výpočtu RPSN či nikoliv[96].

Ve sporech se společností ESSOX, s.r.o. bylo stěžejní otázkou posouzení způsobu výpočtu RPSN, konkrétně jak se poplatek za uzavření smlouvy o úvěru (na jehož úhradu instituce rovněž poskytla úvěr), projeví ve výpočtu RPSN. To znamená, zda se poplatek projeví jako náklad na úvěr splatný při uzavření smlouvy (tj. v celkové částce) nebo zda se má projevit poměrná měsíční splatnost poplatku po celou dobu trvání úvěru (tj. jako součást měsíční splátky). Přičemž příloha č. 5 ZSÚ stanoví, že rovnice pro výpočet RPSN vyjadřuje na jedné straně celkovou současnou hodnotu čerpání na ročním základě a celkovou současnou hodnotu splátek a plateb poplatků na straně druhé. Hodnota RPSN vypočítaná metodou použitou institucí je výrazně nižší. Finanční arbitr však dospěl k závěru, že takto vypočítané RPSN není správné, neboť smyslem RPSN je zohlednit časové rozložení úvěru a výpočet RPSN tak musí zohlednit splatnost poplatku v celé výši[97]. Instituce rovněž v řízení namítala nepřiměřenost

[96] Viz např. nález ze dne 9. 7. 2014 vydaný pod evidenčním číslem FA/5270/2014 v řízení vedeném pod registračním číslem 264/SU/2013 proti instituci mBank S. A. nebo nález ze dne 18. března 2015 vydaný pod evidenčím číslem FA/2831/2015 v řízení vedeném pod registračním číslem FA/SU/405/2014 proti instituci RCI Financial Services, s. r. o.

[97] Viz např. nález ze dne 20. 6. 2016 vydaný pod evidenčním číslem FA/11350/2016 v řízení vedeném pod spisovou značkou FA/SU/204/2014 proti instituci ESSOX s. r. o.

a protiústavnost zákonné sankce za porušení informační povinnosti, neboť takto koncipovaná sankce má na věřitele likvidační dopad, když při jejím uplatnění nepokryje ani náklady spojené s poskytnutím úvěru. Současně sankce nerozlišuje závažnost porušení informační povinnosti ani to, jak zásadní význam pro spotřebitele mají informace, které mu nebyly poskytnuty. Finanční arbitr se snažil ve svých rozhodnutích vypořádat i s touto námitkou[98], když použil pro posouzení protiústavnosti sankce kritéria vhodnosti, potřebnosti a poměření kolize chráněných práv vymezená judikaturou Ústavního soudu[99].

Autor se zcela ztotožňuje s finančním arbitrem v posouzení otázky, zda nesprávně uvedená výše RPSN je postižitelná sankcí za nesplnění informační povinnosti podle ZÚS, s nímž část odborné veřejnosti polemizuje[100]. Autor rovněž považuje posouzení finančního arbitra ohledně výpočtu RPSN v předmětných rozhodnutích o návrzích proti instituci ESSOX s.r.o. za správná, neboť reálně byl poplatek (představující fakticky provizi prodejce automobilu) splatný při uzavření smlouvy. Na druhou stranu autor považuje námitky instituce týkající se špatné konstrukce zákonné sankce při porušení informační povinnosti za odůvodněné. Nový ZSÚ však přináší řešení tohoto problému, když výslovně v § 110 odst. 1 a odst. 3 odděluje následky neuvedení RPSN a následky uvedení nižší hodnoty RPSN, než vychází ve skutečnosti. Jako následek neuvedení RPSN ponechává úročení repo sazbou platnou v den uzavření smlouvy o spotřebitelském úvěru případně úročení nižší sazbou, byla-li sjednána. U nesprávně uvedené hodnoty RPSN však nový ZSÚ aplikuje mírnější sankci. V takovém případě se zápůjční úroková sazba a celková částka, kterou má spotřebitel zaplatit, snižuje tak, aby odpovídaly RPSN uvedené ve smlouvě.

Toto řešení je podle mínění autora spravedlivější. Doposud totiž orgány aplikující tuto sankci neměly možnost diferenciace sankce za porušení této normy, což považovaly subjekty, na něž tato sankce dopadla za neadekvátní a nespravedlivé. Změna této úpravy byla inspirována zahraničními osvědčenými modely[101], které jsou rovněž v souladu se zněním Směrnice o smlouvách o spotřebitelském úvěru. I finanční arbitr přistoupil v řízení vedeném pod registračním číslem FA/SU/405/2014 proti instituci RCI Financial Services, s. r. o., v nálezu

[98] Viz bod 8.17 nález ze dne 20. 6. 2016 vydaný pod evidenčním číslem FA/11350/2016 v řízení vedeném pod spisovou značkou FA/SU/204/2014 proti instituci ESSOX s. r. o.
[99] Viz nález pléna Ústavního soudu ze dne 12. 10. 1994 sp. zn. Pl. ÚS 4/94 ve spojení s nálezem pléna Ústavního soudu ze dne 9. 10. 1996 sp. zn. Pl. ÚS 15/96.
[100] ŠŤAVÍKOVÁ ŘEZNÍČKOVÁ, Iva. Nesprávná výše RPSN ve smlouvě o spotřebitelském úvěru. Právní rádce. Praha: Economia, a.s., 2015, XXIII, 7-8, s. 56., NĚMEC, Libor; L. – FLÍDR, Jan J. Ještě jednou k nesprávné výši RPSN. Právní rádce. Praha: Economia, a.s., 2015, 10/2015, s. 48–52.
[101] Vychází především z německé právní úpravy (§ 494 občanského zákoníku) a částečně též rakouské (§ 9 odst. 5 zákona o spotřebitelském úvěru). Srovnej Výklad ke zvláštní části § 110, Důvodová zpráva k zákonu č. 257/2016 Sb. o spotřebitelském úvěru.

ze dne 18. 3. 2015 vydaném pod evidenčním číslem FA/2831/2015 k neaplikování zákonné sankce, když shledal, že výpočet RPSN ve smlouvě o úvěru v důsledku nezohlednění přestupného roku je nižší o několik tisícin, resp. setin (instituce ve smlouvě uváděla hodnotu RPSN 31,6 %, finanční arbitr výpočtem došel k hodnotě 31,652 %, po zaokrouhlení tedy 31,7 %). Takový případ nemůže posoudit finanční arbitr jako nesplnění informační povinnosti, neboť by se v opačném případě jednalo o nepřípustný formalismus ve smyslu rozhodnutí Ústavního soudu ze dne 24. 7. 2013, sp. zn. II. ÚS 3042/2012. K tomuto výkladu se přiklonil také Nejvyšší soud České republiky, když ve svém rozsudku ze dne 12. 7. 2016, sp. zn. 32 Cdo 4838/2015 ohledně uplatnění sankce podle § 8 písm. b) ZÚS judikoval, že „*pouze ve výjimečných případech, ve kterých chybné uvedení zákonem vyžadovaných údajů zcela zjevně nemůže ohrozit naplnění shora popsaného účelu právní úpravy, lze uvažovat o tom, že zákonem stanovená sankce se neuplatní. Bude tomu tak například tehdy, nemohl-li chybně uvedený údaj nijak ovlivnit rozhodnutí spotřebitele uzavřít s věřitelem smlouvu o spotřebitelském úvěru*“.

Rozhodovací činnost finančního arbitra v oblasti spotřebitelských úvěrů je poměrně pestrá i díky tomu, že finanční arbitr řeší nejčastěji spory právě z této oblasti. Dalšími případy, kterými se finanční arbitr v oblasti spotřebitelských úvěrů zabývá, jsou např. spory z úvěrových či leasingových smluv uzavřených na předváděcích akcích, spory, v nichž finanční arbitr řeší nesplnění povinnosti řádného posouzení úvěruschopnosti spotřebitele[102], spory o platnost smlouvy o úvěru, smluvní pokuty nebo jiného smluvního ujednání ad. Díky nově vymezené působnosti finančního arbitra v oblasti hypotečních úvěru, lze do budoucna očekávat též nezanedbatelný počet rozhodnutí i v této oblasti s ohledem na nemalý počet dříve nepřípustných návrhů.

5.3. Rozhodování finančního arbitra v oblasti životního pojištění

Podle písmena e) § 1 odst. 1 ZFA je finanční arbitr příslušný řešit rovněž spory ze životního pojištění, a to „*mezi spotřebitelem a pojistitelem nebo pojišťovacím zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování životního pojištění*“. Životní pojištění se vždy sjednává jako obnosové, v rámci něhož, jak podotýká Karfíková[103]:„*neexistuje vazba mezi výší škody a výší pojistného plnění*“. Nejčastěji se v řízení před finančním arbitrem vyskytují spory

[102] Viz např. nález ze dne 28. 5. 2015 vydaný pod evidenčním číslem FA/5931/2015 v řízení vedeném pod spisovou značkou FA/SU/192/2014 proti instituci Brigata s.r.o.
[103] KARFÍKOVÁ Marie, PŘIKRYL, Vladimír a kol., Pojišťovací právo. Praha: Leges, 2010, s. 275. ISBN 978-80-87212-45-5.

z investičního pojištění[104], u něhož leží riziko z uskutečněných investic na pojistníkovi, aniž by ve většině případů bylo sjednané určité garantované pojistné plnění, resp. v některých případech je s ohledem na zaplacené pojistné toto pojistné plnění zcela zanedbatelné. V případě předčasného ukončení pojistné smlouvy, která se uzavírá obvykle i na několik desítek let, pak není po určitou dobu od jejího uzavření nárok na výplatu odkupného a v prvních letech trvání smlouvy jde velká část zaplaceného pojistného na úhradu poplatků.

Finanční arbitr při rozhodování sporů ze životního pojištění musí vycházet z různých právních předpisů s ohledem na dobu uzavření pojistného smluvního vztahu. Na smluvní vztahy sjednané do 31. 12. 2004 bude finanční arbitr při jejich posuzování aplikovat tehdy účinná ustanovení zákona č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „starý občanský zákoník"). Pro vztahy z pojistných smluv uzavřených mezi 1. 1. 2005 a 31. 12. 2013 uplatní finanční arbitr zákon č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o pojistné smlouvě") a konečně na vztahy vzniklé po 1. 1. 2014 použije ustanovení NOZ.

Již samotné vymezení pojmu životní pojištění je s ohledem na výše uvedené relativně komplikované. Starý občanský zákoník v § 790 písm. b) nepoužívá pojem „životní pojištění", ale vymezuje pojištění osob tak, že fyzickou osobu lze pojistit „*pro případ jejího tělesného poškození, smrti, dožití určitého věku nebo pro případ jiné pojistné události*". Zákon o pojistné smlouvě již používá pojem „životní pojištění" v § 54, které vymezuje jako obnosové pojištění, kterým „*lze pojistit fyzickou osobu zejména pro případ smrti, dožití se určitého věku, nebo dne stanoveného v pojistné smlouvě jako konec soukromého pojištění, anebo pro případ jiné skutečnosti týkající se změny osobního postavení této osoby*". Vymezení životního pojištění v NOZ navazuje na zákon o pojistné smlouvě, když stanoví v § 2833, že životní pojištění je pojištěním „*pro případ smrti, dožití se určitého věku nebo dne určeného smlouvou jako konec pojištění, anebo pro případ jiné skutečnosti týkající se změny osobního postavení člověka*", sjednané jako pojištění obnosové.

S otázkou vymezení životního pojištění totiž souvisí posouzení příslušnosti finančního arbitra. Jelikož u poměrně značného počtu návrhů se jedná o spory z pojištění, které nejsou životním pojištěním, ale jsou k životnímu pojištění sjednána jako doplňková. Například se jedná o spory z úrazového pojištění nebo pojištění pro případ nemoci (které je však odlišné od pojištění následků závažného onemocnění v rámci životního pojištění). Tato pojištění shodně s životním pojištěním členíme do pojištění osob, nicméně jsou v § 2844 a násl. a § 2847 a násl.

[104] Blíže k životnímu a investičnímu pojištění viz KARFÍKOVÁ; PŘIKRYL. op. cit., s. 279-280.

NOZ upravena samostatně. Obdobnou úpravu obsahuje zákon o pojistné smlouvě. Ačkoliv příloha č. 1 zákona č. 363/1999 Sb., o pojišťovnictví a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů obsahuje veřejnoprávní členění pojistných odvětví, do kterého je v části *A Odvětví životních pojištění* v bodě 6 zařazeno také „*pojištění pro případ úrazu nebo nemoci, je-li doplňkem pojištění podle odvětví 1 až 5*“, nemění to nic na tom, že finanční arbitr musí s ohledem na svou příslušnost vykládat pojem životního pojištění soukromoprávně, a to tak, že úrazové pojištění ani pojištění pro případ nemoci nespadají pod pojem životního pojištění.

Obtížnější je však vymezení příslušnosti finančního arbitra k rozhodování sporů z pojištění sjednaných v režimu starého občanského zákoníku. Starý občanský zákoník hovoří v § 790 písm. b) pouze o pojištění osob, které lze pojistit „*pro případ jej[ich] tělesného poškození, smrti, dožití určitého věku nebo pro případ jiné pojistné události*“. V době sjednání těchto pojistných smluv tak neexistovala zákonná definice životního pojištění, jak ji zná pozdější úprava, tj. zákon o pojistné smlouvě a NOZ. Není však pochyb o tom, že životní pojištění jako pojištění pro případ smrti nebo dožití bylo možné sjednat, jak vyplývá např. i z rozhodnutí Nejvyššího soudu České republiky ze dne 28. 2. 2001, sp. zn. 33 Cdo 2907/2000. Finanční arbitr v takovém případě posoudí z hlediska své příslušnosti, zda pojistná smlouva upravuje pojištění pro případ smrti nebo dožití z materiálního hlediska. Pokud ano, je k rozhodování sporu z takového pojištění příslušný.

Není neobvyklé, že v jedné pojistné smlouvě je sjednáno více pojištění, např. jak životní, tak neživotní[105]. V případech, kdy je předmětem sporu úrazové pojištění, pojištění pro případ nemoci, penzijní připojištění nebo jiná neživotní pojištění, finanční arbitr není příslušný k jejich rozhodování a musí řízení v této části zastavit[106].

Finanční arbitr často řeší spory z oblasti životního pojištění, týkající se platnosti pojistné smlouvy nebo jejího ujednání na základě tvrzeného omylu navrhovatele o vlastnostech pojistného produktu. Tento omyl navrhovatelé obvykle přičítají porušení povinnosti pojišťovacího zprostředkovatele nebo instituce spočívající v neposkytnutí povinných informací. Finanční arbitr však ve většině projednávaných sporů dospěje k závěrům, že i v případech, kdy např. pojišťovací zprostředkovatel nesdělil navrhovateli všechny povinné informace nebo mu sdělil informace, které mohly navrhovatele uvést v omyl, není takový omyl

[105] Viz např. rozsudek Nejvyššího soudu České republiky ze dne 7. 2. 2012, sp. zn. 32 Cdo 4034/2010.
[106] Viz např. rozhodnutí finančního arbitra vydaná v řízení vedeném pod spisovou značkou FA/ZP/141/2016 proti instituci MetLife Europe Limited, pobočka pro Českou republiku, ve kterých finanční arbitr rozhodl dne 30. 8. 2016 usnesením o zastavení řízení vydaným pod evidenčním číslem FA/16975/2016 a dne 11. 10. 2016 rozhodnutím o námitkách, vydaným pod evidenčním číslem FA/18409/2016.

navrhovatele omluvitelný, jelikož se mu při určité míře pečlivosti, např. pokud by důkladně četl smluvní dokumentaci, mohl vyhnout.

Neplatí to však vždy, neboť některé praktiky institucí, zejména pojišťovacích zprostředkovatelů hnaných vidinou vysokých provizí za sjednání pojistné smlouvy, hraničí s nekalými obchodními praktikami či zneužitím dobré víry spotřebitele (např. „přepojišťování" nebo prezentace životního pojištění jako spoření)[107], na něž poukazují stále častěji odborná veřejnost[108] i média[109]. Finanční arbitr, pokud shledá zákonný důvod, neposkytne ochranu takovému jednání instituce a např. deklaruje, že určité ujednání či celá smlouva je neplatná pro rozpor s dobrými mravy nebo přizná navrhovateli náhradu škody při porušení odborné péče institucí.

Další související oblastí jsou spory o výši odkupného či pojistného plnění. U takových sporů finanční arbitr obvykle přezkoumává obsah pojistné smlouvy včetně jejich příloh, aby např. posoudil, jak jsou v příslušné pojistné smlouvě srozumitelně a určitě sjednány poplatky, nakládání s placeným pojistným apod. Neboť značná část navrhovatelů v těchto sporech rozporuje jejich seznámení s poplatky a jejich výší při sjednání pojistné smlouvy.

Zajímavým sporem publikovaným ve sbírce rozhodnutí finančního arbitra je spor o nárok obmyšleného na pojistné plnění ze smlouvy o životním pojištění při úmrtí pojištěného, které instituce odmítla obmyšlenému vyplatit. Důvodem byl odkaz na sjednanou výluku z pojištění, kdy v případě jejího uplatnění měl pojistník, resp. obmyšlený nárok pouze na kapitálovou hodnotu smlouvy, která byla v tomto případě záporná. Finanční arbitr pro posouzení tohoto sporu porovnával obsah a vztah pojistných podmínek a návrhu na uzavření pojistné smlouvy, které v posuzovaném případu nebyly v souladu co do ujednání podmínek vzniku povinnosti pojistitele poskytnout pojistné plnění. Finanční arbitr dospěl v posuzovaném případu k závěru, že návrh na uzavření pojistné smlouvy jako individualizované smluvní ujednání má s ohledem na zásadu autonomie vůle smluvních stran přednost před obecnými pojistnými podmínkami. Jelikož v posuzovaném případě ani pojistná smlouva, ani zákon nijak

[107] Např. v případech, kdy instituce prezentují investiční životní pojištění jako výhodné spoření či v případech „přepojišťování" tj. ukončování stávajících pojistných smluv a uzavírání nových za účelem zisku nové provizi pro pojišťovacího zprostředkovatele.

[108] Viz KAPLAN, Lukáš. Odpovědnost pojišťovacích zprostředkovatelů a působnost finančního arbitra, Pravniprostor.cz [online]. Publikováno 20.3.2014. [cit. 2.11.2016]. Dostupné z: <http://www.pravniprostor.cz/clanky/financni-pravo/odpovednost-pojistovacich-zprostredkovatelu-a-pusobnost-financniho-arbitra >.

[109] Viz např. HOVORKA, Jiří. Provize jako zlatý důl. Nová pravidla mají lidem ušetřit peníze za životní pojištění. Aktualne.cz [online]. Publikováno 1.4.2016. [cit. 2.11.2016]. Dostupné z: <http://zpravy.aktualne.cz/finance/provize-jako-zlaty-dul-nova-pravidla-maji-lidem-usetrit-peni/r~78731ebef1b311e597bc002590604f2e/>.

nespecifikovaly aplikační přednost, případně vztah nadřazenosti a podřazenosti pojistných podmínek nad návrhem na uzavření pojistné smlouvy a naopak. Současně finanční arbitr dovodil, že pokud instituce nezjišťovala v daném případě zdravotní stav „rizikového" pojištěného, nemůže na něj přenášet odpovědnost, neboť pojištěný neměl žádnou zákonnou ani smluvní povinnost informovat instituci sám od sebe o svém zdravotním stavu[110].

5.4. Rozhodování finančního arbitra v oblasti investic

Finanční arbitr byl nejprve příslušný podle § 1 odst. 1 písm. d) ZFA pouze k řešení investičních sporů z kolektivního investování, a to na základě novely č. 180/2011. Následně se novelou ZFA účinnou od 19. 8. 2013, tj. zákonem č. 241/2013 Sb., o změně některých zákonů v souvislosti s přijetím zákona o investičních společnostech a investičních fondech a s přijetím přímo použitelného předpisu Evropské unie upravujícího vypořádání některých derivátů, rozšířila jeho působnost rovněž na investiční spory s institucemi nabízejícími investice do cenných papírů kolektivního investování. Novelou ZOS pak byla působnost finančního arbitra v oblasti investičních sporů opětovně rozšířena, a to na spory z poskytování investičních služeb spotřebitelům.

Finanční arbitr při rozhodování sporů z investičních služeb stejně jako u jiných sporů musí přihlížet k tomu, v jakém období byly investiční služby sjednány. Pokud právní vztah mezi navrhovatelem a institucí vznikl přede dnem 19. 8. 2013, postupuje finanční arbitr podle zákona č. 189/2004 Sb., o kolektivním investování, ve znění pozdějších předpisů. Jestliže právní vztah vznikl později, spadá do režimu zákona č. 240/2013 Sb., o investičních společnostech a investičních fondech, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZISIF"). Na oblast investičních služeb se mimo výše uvedených zákonů vztahuje řada prováděcích předpisů k těmto zákonům.

Kolektivním investováním je podnikání, jehož předmětem je shromažďování peněžních prostředků upisováním akcií investičního fondu nebo vydáním podílových listů podílového fondu, dále zahrnuje investování těchto shromážděných peněžních prostředků na principu rozložení rizika a jejich další obhospodařování. Kolektivní investování je upraveno ZISIF[111] a probíhá ve fondech kolektivního investování (podílových a investičních fondech).

[110] Blíže viz nález ze dne 29. 12. 2015 vydaný pod evidenčním číslem FA/13837/2015 a rozhodnutí o námitkách ze dne 4. 4. 2016 vydané pod evidenčním číslem FA/4427/2016 v řízení vedeném pod spisovou značkou FA/ZP/410/2015 proti instituci Pojišťovna České spořitelny, a.s., Vienna Insurance Group.

[111] Tento zákon, stejně jako zákon č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu transponuje řadu důležitých směrnic tj. tzv. směrnici AIFMD (2011/61/EU), směrnici UCITS IV a UCITS V.

Investiční služby jsou poskytovány podle ZPKT, přičemž hlavní investiční služby (např. o přijímání, předávání a provádění pokynů týkajících se investičních nástrojů, investiční poradenství ohledně investičních nástrojů, obchodování s investičními nástroji na vlastní účet) jsou vymezeny v § 4 odst. 2 a doplňkové investiční služby (např. úschova a správa investičních nástrojů a související služby či poskytování úvěru nebo zápůjčky za účelem umožnění obchodu s investičním nástrojem) pak v § 4 odst. 3 tohoto zákona.

Mezi spory, které finanční arbitr řešil a publikoval ve své sbírce rozhodnutí, patří např. spor o náhradu škody, kterou měla instituce způsobit porušením informační povinnosti i smluvních ujednání sjednané smlouvy o převodu cenných papírů a porušením povinnosti při správě majetkového účtu navrhovatele, když měla instituce převést cenné papíry z majetkového účtu navrhovatele na majetkový účet třetí osoby (nabyvatele) bez jeho pokynu nebo souhlasu. Finanční arbitr v řízení vedeném pod spisovou značkou FA/KI/99/2016 proti instituci Česká spořitelna, a.s., v nálezu vydaném dne 30. 6. 2016 pod evidenčním číslem FA/11836/2016 tento návrh zamítl, neboť dospěl k závěru, že navrhovatel v souladu se smlouvou o investičních službách uzavřenou mezi ním a institucí na základě smlouvy o převodu cenných papírů zmocnil třetí stranu, tj. nabyvatele akcií k zadání pokynu k prodeji jeho investičních nástrojů.

Zajímavé bylo rovněž rozhodnutí finančního arbitra v řízení vedeném pod spisovou značkou FA/KI/405/2016 proti instituci Partners Financial Services, a.s., v němž finanční arbitr rozhodl dne 27. 9. 2016 nálezem vydaným pod evidenčním číslem FA/17989/2016. V tomto rozhodnutí finanční arbitr řešil podstatu a platnost uzavření dohody o narovnání mezi navrhovatelem a institucí z důvodu tvrzené tísně a omylu navrhovatele. Ačkoliv okolnosti sporu souvisely s poskytováním investičních služeb, finanční arbitr posuzoval uzavřenou dohodu o narovnání na základě obecné právní úpravy obsažené ve starém občanském zákoníku, a proto jsou závěry finančního arbitra přiměřeně aplikovatelné i pro další obdobné spory o platnost dohody o narovnání v důsledku tísně či omylu navrhovatele.

V oblasti investic rozhoduje finanční arbitr zatím relativně malé množství sporů, bude však zajímavé sledovat, jak se tato rozhodovací oblast bude vyvíjet v souvislosti s rozšířením působnosti finančního arbitra i na další investiční služby poskytované spotřebitelům. Další spory, které by mohl finanční arbitr rozhodovat, jsou např. spory s investiční společností či fondem o hodnotu podílového listu, spory o náhradu škody způsobené při poskytování investičního poradenství obchodníkem s cennými papíry nebo investičním zprostředkovatelem v souvislosti s kolektivním investováním, spory o poplatek účtovaný v souvislosti

s dispozicemi s podílovými listy, spor o platnost nebo ukončení smlouvy o poskytování investiční služby ad[112].

5.5. Rozhodování finančního arbitra v oblasti směnárenské činnosti

Na základě ustanovení § 1 odst. 1 písm. f) ZFA účinného od 1. 11. 2013 je finanční arbitr příslušný rovněž k řešení sporů ze směnárenské činnosti. Před novelou ZOS mohl být navrhovatelem jako zájemce o provedení směnárenského obchodu nebo jako osoba, se kterou byl směnárenský obchod proveden i jiná osoba než spotřebitel. Institucí, proti které návrh na zahájení řízení směřuje, je „*osob*[*a*] *provozující směnárenskou činnost při provádění směnárenského obchodu podle § 2 odst. 1 zákona o směnárenské činnosti*".

Zákon o směnárenské činnosti ukládá osobám oprávněným provozovat směnárenskou činnost povinnost zveřejňovat kurzovní lístek s náležitostmi podle § 11 zákona o směnárenské činnosti (např. identifikace provozovatele směnárenské činnosti, směnné kurzy u jednotlivě označených měn, výši úplaty za uzavření směnného obchodu ad.). Zákon rovněž provozovateli směnárenské činnosti zakazuje uzavírat směnárenské obchody za nevýhodnější směnný kurz nebo vyšší úplatu, než uvádí na kurzovním lístku. Výhodněji však směnárenský obchod uzavřít v souladu s § 12 odst. 1 a odst. 2 zákona o směnárenské činnosti lze.

Významným institutem k ochraně zájemce o provedení směnárenského obchodu je předsmluvní informační povinnost provozovatele směnárenské činnosti, který je povinen informace podle § 13 zákona o směnárenské činnosti poskytnout tak, aby bylo možné jejich uchování a opětovné zobrazení. Jejich poskytnutí dokládá provozovatel směnárenského obchodu obvykle podpisem zájemce na listině, na níž jsou informace uvedeny společně s prohlášením o seznámení se s nimi[113].

Spory v souvislosti se směnárenskými obchody nejčastěji vznikají v důsledku omylu osoby, se kterou byl směnárenský obchod uzavřený, a to o povaze a vlastnostech ujednaného obchodu (např. o výši úplaty či výši směnného kurzu). Takový omyl může být způsobený jednak tím, že si zájemci o uzavření směnárenského obchodu předsmluvní informace nečtou, ale také tím, že provozovatelé směnárenské činnosti poskytují na provozovně povinné informace a kurzovní lístek nevhodným způsobem způsobilým v některých zájemcích vyvolat omyl.

---

[112] Dále viz Finanční arbitr., Rozhodování sporů v oblasti investic [online]. [cit. 26. 10. 2016]. Dostupné z: <http://www.finarbitr.cz/cs/oblasti/investice.html>.

[113] Blíže viz HUSTÁK, Zdeněk; NEČAS, Adam. Ochrana spotřebitele a nový režim pro směnárny. Epravo.cz [online]. Publikováno 15. 3. 2013. [cit. 26. 10. 2016]. Dostupné z: <http://www.epravo.cz/top/clanky/ochrana-spotrebitele-a-novy-rezim-pro-smenarny-89599.html?mail>.

Takový případ řešil finanční arbitr v řízení vedeném pod sp. zn. FA/SM/773/2015 proti instituci Claymore capital, s.r.o., v němž dne 21. 7. 2016 rozhodl zamítavým nálezem vydaným pod evidenčním číslem FA/13461/2016. V posuzovaném případě navrhovatelka podepsala předsmluvní informace, aniž by je četla a následně se domáhala náhrady škody ve výši úplaty účtované institucí za uzavření směnárenského obchodu ve výši 28 %. Instituce však řádně poskytla navrhovatelce informace o výši úplaty jak na kurzovním lístku, tak v tištěné podobě na listině obsahující předsmluvní informace. Proto finančnímu arbitrovi nezbylo než návrh navrhovatelky zamítnout, neboť instituce neporušila žádnou zákonnou povinnost v souvislosti s uzavíráním směnárenského obchodu, zatímco navrhovatelka jednala nedbale[114].

Dalším typem sporů, které finanční arbitr rozhodoval, jsou spory způsobené omylem o výši směnného kurzu. V řízení vedeném pod sp. zn. FA/SM/59/2014 proti instituci MoneyUnion s. r. o., finanční arbitr rozhodl zamítavým nálezem ze dne 16. 3. 2015 vydaným pod evidenčním číslem FA/2722/2015. V uvedeném sporu navrhovatel tvrdil, že na kurzovním lístku bylo uvedeno více směnných kurzů, přičemž směnný kurz platný pro jeho transakci byl skrytý za pracovníkem instituce a navrhovatel s ním nebyl předem seznámen[115].

Finanční arbitr posoudil spor tak, že ačkoliv instituce neuváděla zákonem stanovené povinné informace v přiměřené velikosti určitým a srozumitelným způsobem, omyl navrhovatele tím způsobený byl neomluvitelný, neboť nejednal s běžnou péčí a opatrností, když pečlivě nestudoval informace na kurzovním lístku a podepsal předsmluvní informace spolu s prohlášením, že obdržel povinné předsmluvní informace před ukončením transakce.

Zákon o směnárenské činnosti nijak neomezuje výši směnného kurzu a je tak na stranách smlouvy o směnárenském obchodu, jak si jej mezi sebou dohodnou. Zájemci o sjednání směnárenského obchodu proto musí věnovat zvýšenou pozornost předsmluvním informacím, avšak v praxi jim často pozornost nevěnují. Jestliže zákon k vyrovnání faktického slabšího postavení spotřebitele jako méně informované smluvní strany zavádí informační povinnost poskytovatelů finančních služeb, nemůže finanční arbitr poskytovat ochranu nedbalosti a lehkovážnosti navrhovatelů, kteří tyto poskytované informace ignorují.

5.6. Rozhodování finančního arbitra v oblasti stavebního spoření

V souvislosti s novelou ZOS se rozšířila působnost finančního arbitra podle § 1 odst. 1 písm. g) ZFA i na řešení sporů z oblasti stavebního spoření. Finanční arbitr je příslušný k řešení

[114] Obdobně též nález ze dne 10. 12. 2014 vydaný pod evidenčním číslem FA/10240/2014 v řízení vedeném pod registračním číslem FA/SM/329/2014 proti instituci Maccorp Czech s.r.o.
[115] Viz nález ze dne 16. 3. 2015 vydaný pod evidenčním číslem FA/2722/2015 v řízení vedeném pod registračním číslem FA/SM/59/2014 proti instituci MoneyUnion s. r. o., str. 2.

sporů pouze „*mezi spotřebitelem a stavební spořitelnou nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování stavebního spoření*“, ačkoliv účastníkem stavebního spoření může být i právnická osoba podle § 4 zákona o stavebním spoření a případně též podnikající fyzická osoba.

Stavební spoření definuje ustanovení § 1 zákona o stavebním spoření jako účelové spoření spočívající v přijímání vkladů od účastníků stavebního spoření, poskytování úvěrů těmto účastníkům a v poskytování státní podpory stavebního spoření fyzickým osobám, kterým na ni v daném kalendářním roce vznikne nárok. Stavební spoření v sobě spojuje jak účelové spoření, při němž stavební spořitelna přijímá vklady od účastníků stavebního spoření, tak poskytování účelových úvěrů těmto účastníkům při splnění stanovených podmínek s obvykle nízkou a pevnou úrokovou sazbou.

Podle § 5 odst. 1 zákona o stavebním spoření se uzavřením smlouvy o stavebním spoření stává osoba účastníkem stavebního spoření. Předmětem smlouvy o stavebním spoření je závazek účastníka stavebního spoření deponovat u poskytovatele stavebního spoření vklady ve smluvně stanovené výši a závazek stavební spořitelny vést pro účastníka účet stavebního spoření. Jak uvádí Kielar[116], smlouva o stavebním spoření musí obsahovat následující náležitosti:

1) cílovou částku jako klíčový parametr smlouvy, představující objem financí, který účastník stavebního spoření získá prostřednictvím stavebního spoření. Od ní závisí i další parametry smlouvy o stavebním spoření, např. výše měsíční úložky nebo výše splátky úvěru;

2) úrokové sazby vkladů i poskytnutého úvěru, které jsou pevné, zákonem omezené ve smyslu § 5 odst. 6 zákona o stavebním spoření (tj. rozdíl sazby z vkladů a sazby z úvěru může být maximálně 3 procentní body) a které může stavební spořitelna změnit pouze za splnění podmínek uvedených v § 5 odst. 7 zákona o stavebním spoření. Toto představuje jednu z výhod stavebního spoření, neboť již od počátku je účastníkovi spoření „garantována“ pevná úroková sazba jak pro fázi spoření, tak pro fázi úvěru;

3) podmínky, které musí účastník splnit k získání úvěru ze stavebního spoření, které představují například povinnost naspořit určitou částku, aby mohl být úvěr ze stavebního spoření poskytnut;

4) způsob splacení úvěru je obvykle vymezen prostřednictvím pravidelných měsíčních splátek v předem stanovené minimální výši.

[116] KIELAR, Petr. Matematika stavebního spoření. Praha: Ekopress, 2010, s. 15-16. ISBN 978-80-86929-63-7.

Pokud smlouvu o stavebním spoření uzavírá fyzická osoba vymezená v § 4 odst. 2 zákona o stavebním spoření, je součástí této smlouvy v souladu s § 5 odst. 1 zákona o stavebním spoření prohlášení této fyzické osoby o tom, zda žádá o přiznání státní podpory vymezené v § 10 až 16c téhož zákona. Stejně jako u většiny jiných smluv o finančních službách jsou součástí smlouvy o stavebním spoření všeobecné obchodní podmínky stavebního spoření, obsahující náležitosti stanovené v § 7 zákona o stavebním spoření.

Ve spořící fázi stavebního spoření může účastník vypovědět smlouvu prakticky bez omezení, avšak pokud tak učiní v prvních šesti letech od jejího uzavření, ztrácí nárok na státní podporu, vzdává se tím možného nároku na poskytnutí úvěru ze stavebního spoření (druhé fáze) a obvykle je takové ukončení smlouvy ze strany stavební spořitelny zpoplatněno. Jinak lze říci, že trvání smlouvy o stavebním spoření a délku spoření určuje fakticky výše cílové částky.

Ačkoliv se stavební spořitelna ve smlouvě o stavebním spoření zavazuje mimo jiné k vedení účtu stavebního spoření, nejedná se o smlouvu o platebních službách a účet stavebního spoření není platebním účtem, neboť účelem těchto nástrojů není provádění platebních transakcí ve smyslu ZPS[117]. Z toho důvodu se aplikují na účet stavebního spoření příslušná ustanovení § 2662 až 2668 a § 2670 až 2675 NOZ.

Účastník stavebního spoření, který splní všechny zákonné a smluvní podmínky, má podle § 5 odst. 2 zákona o stavebním spoření právo na poskytnutí úvěru ze stavebního spoření na financování bytových potřeb podle ustanovení § 6 tohoto zákona.

Vzhledem k relativně krátké době, která uběhla od účinnosti novely ZOS, publikoval finanční arbitr ve sbírce rozhodnutí z oblasti stavebního spoření jediný nález, přičemž některá rozhodnutí finančního arbitra ze sporů o stavebním spoření se v současné době nacházejí v námitkovém řízení.

Finanční arbitr v publikovaném nálezu ze dne 20. 9. 2016, evidenční číslo FA/17547/2016, vydaném v řízení vedeném pod spisovou značkou FA/ST/250/2016 rozhodoval o návrhu na uložení povinnosti instituci zvýšit cílovou částku ve smlouvě o stavebním spoření, kterou instituce odmítla navrhovateli na jeho žádost navýšit. Finanční arbitr návrh navrhovatele zamítl, neboť dospěl k závěrům, že ačkoliv zákon o stavebním spoření nestanoví žádná omezení ohledně výše cílové částky, musí si smluvní strany určitou cílovou částku ve smlouvě o stavebním spoření jako podstatnou náležitost smlouvy sjednat. Smlouvu o stavebním spoření je možné změnit jako jakoukoliv jinou smlouvu na základě dohody smluvních stran, což však nezakládá povinnost stavební spořitelny přijmout jakýkoliv návrh navrhovatele jako smluvní

[117] Srovnej § 74 odst. 1 písm. a) a ustanovení § 2 odst. 1 písm. b) ZPS.

strany na změnu smlouvy o stavebním spoření (např. ohledně výše cílové částky), pokud se k tomu nezavázala.

V řízení před finančním arbitrem by se mohly z oblasti stavebního spoření v budoucnu objevit například spory týkající se platnosti uzavíraných smluv o stavebním spoření nebo jejich jednotlivých ujednání, dále spory související se zánikem těchto smluv z různých důvodů. Zajisté se objeví i spory týkající se výplaty státní podpory či účtování úplaty za vedení účtu stavebního spoření. Lze rovněž předpokládat, že finanční arbitr bude řešit i další spory související se změnami smlouvy o stavebním spoření, podobně jako ve výše uvedeném případu.

6. Závěr

Výsledky rozhodovací činnosti finančního arbitra ukazují, že finanční arbitr plní své základní poslání smírčího orgánu. Jeho nesporným úspěchem je počet sporů, které finanční arbitr dokáže dovést ke smírnému řešení a rychlost, s jakou spory rozhoduje. Výhodou je, že finanční arbitr disponuje rovněž oprávněním k závaznému rozhodování sporů v případech, kdy nejsou účastníci řízení ochotní dojít ke smírnému řešení sporu. Neboť samotná hrozba vydání vykonatelného rozhodnutí finančního arbitra, případně už jen vedení řízení před finančním arbitrem, má na instituce a jejich ochotu řešit svůj spor zásadní vliv.

Finanční arbitr tak nepřímo svojí rozhodovací činností přispívá ke zkvalitňování přístupu finančních institucí ke svým klientům, neboť důsledně trvá při posuzování sporných smluvních vztahů na dodržování zákonných povinností finančních institucí. Rovněž svým rozhodováním naznačuje, jaké jednání vůči klientům již není ze strany finančních institucí akceptovatelné a jaké jednaní je *praeter legem*. Na českém finančním trhu stále existuje velký počet subjektů, které při své činnosti využívají vůči spotřebitelům nepoctivé praktiky. Právě v takových případech je finanční arbitr schopen poskytnout spotřebitelům podle práva dostatečnou ochranu a pomoc. Finanční arbitr také šíří povědomí o možných rizicích, která na spotřebitele při poskytování finančních služeb čekají.

Na druhou stranu finanční arbitr není orgánem bezmezné, neoprávněné ochrany zájmů navrhovatelů, kteří ke svým smluvním závazkům přistupují liknavě, nečtou si smluvní dokumentaci či se snaží dojít neoprávněného prospěchu formalistickým výkladem ustanovení na ochranu spotřebitelů. Takoví navrhovatelé většinou před finančním arbitrem se svými návrhy neuspějí. Například v roce 2014 vyhověl finanční arbitr jen 4 % návrhů a v roce 2015 7 % návrhů, zatímco zamítavých nálezů bylo v roce 2014 přibližně 30 % a v roce 2015 13 %.

Stále více se proto k rozhodnutím finančního arbitra a závěrům v nich obsažených jako k relevantním a správným přiklánějí ve své rozhodovací činnosti též obecné soudy. Soudy

v rámci přezkumu rozhodnutí finančního arbitra aprobují správnost rozhodování finančního arbitra a jeho interpretaci sporných otázek, což je pro něj důležitou zpětnou vazbou. Finanční arbitr svými rozhodnutími do určité míry doplňuje skrovnou soudní judikaturu k výkladu některých sporných otázek z oblasti finančních služeb a napomáhá tak k vytváření právní jistoty a předvídatelnosti rozhodování orgánů veřejné moci. Lze předpokládat, že tomu tak bude i nadále a význam a rozsah rozhodovací činnosti finančního arbitra ještě vzroste.

V neposlední řadě lze konstatovat, že finanční arbitr svou rozhodovací činností napomáhá k odbřemeňování soudů od poměrně banálních sporů nebo sporů, které vyžadují vyšší odbornost v oblasti finančních služeb.

Finanční arbitr se tak osvědčil jako funkční, relativně rychlý, levný a nestranný mimosoudní způsob řešení spotřebitelských sporů z oblasti finančních služeb a jeho rozhodovací činnost má v českém právním prostředí svůj smysl a místo.

Seznam použité literatury

Učebnice, monografie, komentáře

- HENDRYCH, Dušan a kol. Správní právo. Obecná část. 8. vydání. Praha: C. H. Beck, 2012, 792 s. ISBN 978-80-7179-254-3.
- CHOLENSKÝ, Robert. Praktický průvodce mediací podle nové právní úpravy. Praha: Linde, 2013, 691 s. ISBN 978-80-7201-901-4.
- KARFÍKOVÁ Marie; PŘIKRYL, Vladimir a kol. Pojišťovací právo. Praha: Leges, 2010, 352 s. ISBN 978-80-87212-45-5.
- KIELAR, Petr. Matematika stavebního spoření. Praha: Ekopress, 2010, 142 s. ISBN 978-80-86929-63-7.
- SCHLOSSBERGER, Otakar. Platební služby. 1. vydání. Praha: Management Press, 2012, 325 s. ISBN 978-80-7261-238-3.
- STRÉMY, Jana. Ochrana finančního spotrebiteľa. 1. vydání. Praha: Leges, 2015, 136 s. ISBN 978-80-7502-089-5.
- WACHTLOVÁ, Lucie; SLANINA, Jan. Zákon o spotřebitelském úvěru. Komentář. 1.vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2011, 328 s. ISBN 978-80-7400-118-5.

Články v odborných periodikách a na odborných internetových stránkách

- BAKEŠ, Milan. Rizika deregulace stavebního spoření – několik poznámek k návrhu novely zákona o stavebním spoření [online]. Právní rozhledy. 2012, č. 23-24, s. 844–849. [cit. 4. 11. 2016]. Dostupné z: https://www.beck-online.cz/bo/document-view.seam?documentId=nrptembrgjpxa4s7gizv6mrul5zxi4s7ha2di&groupIndex=0&rowIndex=0.
- BARWISE Mike; BACHFELD Daniel. Attack of the card cloners, the H Security [online], publikováno 14. 12. 2007. [cit. 2. 11. 2016]. Dostupné z: http://www.h-online.com/security/features/Manipulated-ATMs-746193.html.
- BEJČEK, Josef. Ochrana spotřebitele, nebo i pokrytecky zastřená ochrana věrolomnosti? Právní rozhledy. 2013, č. 13-14, s. 477-482.
- Beran, Jiří. K novému zákonu o směnárenské činnosti, Obchodněprávní revue 11–2/2013, s. 325.
- BORTEL, Lukáš. Finanční arbitr [online]. Právní rádce, Economia, 2/2003, s. 52-55. [cit. 27. 9. 2016]. Dostupné z: http://pravniradce.ihned.cz/c1-12381050-financni-arbitr.
- CARVAJAL a kol., The impact of personalization and complaint handling on customer loyalty, African Journal of Business Management Vol. 5(34), publikováno 28. 12. 2011, s. 13187-13196,28, online, [cit. 15. 10. 2016]. Dostupné z: http://academicjournals.org/journal/AJBM/article-full-text-pdf/5EEF5D722716.
- FRANK, Rainer, VESELKOVÁ, Pavla. K současným výkladovým otázkám právní regulace RPSN. Právní rozhledy. 2016, č. 2, s. 62-67.
- FRANK, Rainer; VESELKOVÁ, Pavla; WOLFF, Patrick. Přípustnost poplatků za správu a vedení úvěrových účtů vedených pro spotřebitele. Právní rozhledy. 2013, č. 15-16, s. 515-522.
- FRIMMEL, Martin. Je právní úprava zákona o finančním arbitrovi protiústavní? Bankovnictví, 2003, č. 2.
- HENDRYCH, Dušan a kol. Právnický slovník. 3.vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2009. [cit. 10. 10. 2016]. Dostupné z: https://www.beck-online.cz/bo/document-

view.seam?documentId=nnptembqhfpw64zrguxhg4dsmf3g42k7ovzgcza&groupIndex=0&rowIndex=0.
- HOUT Martin; MERENDA David. Evropské kořeny finančního arbitra [online]. Právní rádce, měsíčník vydavatelství Economia, číslo 12/2015, roč. 2015, s. 10-13. [cit. 3. 3. 2016]. Dostupné z: <http://img.ihned.cz/attachment.php/220/63021220/pj3dP95uimD6VKfbycTlEoserkC8gBAz/PR_Speci_l_2015.pdf>.
- HOUT Martin; MERENDA David. Příslušnost nebo působnost finančního arbitra? [online]. Právní rádce, měsíčník vydavatelství Economia, číslo 12/2015, roč. 2015, s.18-2. [cit. 4. 4. 2016]. Dostupné z: http://img.ihned.cz/attachment.php/220/63021220/pj3dP95uimD6VKfbycTlEoserkC8gBAz/PR_Speci_l_2015.pdf.
- HOUT, Martin. Geneze evropského spotřebitelského práva a jeho vývoj. Epravo.cz [online], publikováno 27. 10. 2011, [cit. 25. 3. 2016]. Dostupné z: http://www.epravo.cz/top/clanky/geneze-evropskeho-spotrebitelskeho-prava-a-jeho-vyvoj-77559.html.
- HOUT, Martin; MERENDA, David, Velké změny u finančního arbitra aneb Ohlédnutí za loňským seriálem. Pravniradce.ihned.cz [online]. Economia, publikováno 11. 3. 2016. [cit. 10. 10. 2016]. Dostupné z: <https://pravniradce.ihned.cz/c1-65201780-velke-zmeny-u-financniho-arbitra-aneb-ohlednuti-za-lonskym-serialem>.
- HOUT, Martin; MERENDA, David. Finanční arbitr v ústavněprávních souvislostech [online]. Právní rádce, měsíčník vydavatelství Economia, číslo 12/2015, roč. 2015, s. 30-33. [cit. 18. 3. 2016]. Dostupné z: http://img.ihned.cz/attachment.php/220/63021220/pj3dP95uimD6VKfbycTlEoserkC8gBAz/PR_Speci_l_2015.pdf.
- HOUT, Martin; MERENDA, David. Finanční arbitr(áž) po česku. [online]. Právní rádce, měsíčník vydavatelství Economia, číslo 12/2015, roč. 2015, s. 7–8. [cit. 10. 3. 2016]. Dostupné z: http://img.ihned.cz/attachment.php/220/63021220/pj3dP95uimD6VKfbycTlEoserkC8gBAz/PR_Speci_l_2015.pdf.
- HOUT, Martin; MERENDA, David. Pomoc finančního arbitra navrhovatelům [online]. Právní rádce, měsíčník vydavatelství Economia, číslo 12/2015, roč. 2015, s. 30-33. [cit. 18. 3. 2016]. Dostupné z: http://img.ihned.cz/attachment.php/220/63021220/pj3dP95uimD6VKfbycTlEoserkC8gBAz/PR_Speci_l_2015.pdf.
- HOUT, Martin; MERENDA, David. Rozhodnutí finančního arbitra a jejich soudní přezkum [online]. Právní rádce, měsíčník vydavatelství Economia, číslo 12/2015, roč. 2015, s. 30-33. [cit. 18. 3. 2016]. Dostupné z: http://img.ihned.cz/attachment.php/220/63021220/pj3dP95uimD6VKfbycTlEoserkC8gBAz/PR_Speci_l_2015.pdf.
- HOUT, Martin; MERENDA, David. Řízení před finančním arbitrem [online]. Právní rádce, měsíčník vydavatelství Economia, číslo 12/2015, roč. 2015, s. 30-33. [cit. 18. 3. 2016]. Dostupné z: http://img.ihned.cz/attachment.php/220/63021220/pj3dP95uimD6VKfbycTlEoserkC8gBAz/PR_Speci_l_2015.pdf.
- HUSTÁK, Zdeněk; NEČAS, Adam. Ochrana spotřebitele a nový režim pro směnárny. Epravo.cz [online]. Publikováno 15. 3. 2013. [cit. 26. 10. 2016]. Dostupné z: http://www.epravo.cz/top/clanky/ochrana-spotrebitele-a-novy-rezim-pro-smenarny-89599.html?mail.

- KADEČKA, Stanislav, VLASÁK, Michal. Řízení před finančním arbitrem. Právní fórum, 2006, roč. 3, č. 5, s. 161-168.
- KAPLAN, Lukáš. Odpovědnost pojišťovacích zprostředkovatelů a působnost finančního arbitra, Pravniprostor.cz [online]. Publikováno 20. 3. 2014. [cit. 2. 11. 2016]. Dostupné z: http://www.pravniprostor.cz/clanky/financni-pravo/odpovednost-pojistovacich-zprostredkovatelu-a-pusobnost-financniho-arbitra .
- KLUFA, František a kol. Podvody v oblasti bezhotovostních plateb v ČR (studie) [online]. 1. vyd. Praha: Sdružení českých spotřebitelů, o. s., 2009. [cit. 2. 11. 2016]. Dostupné z: <http://www.finarbitr.cz/download/137_cs_a5_bezhotovostni_podvody.pdf>.
- KOTÁSEK, Josef. Některé novinky v úpravě spotřebitelských úvěrů. Obchodněprávní revue. 2010, č. 4, s. 118-121.
- KULKOVÁ, Radmila. Komentář k zákonu č. 229/2002 sb. o finančním arbitrovi. Poradce, 2003, č. 1, s. 80. Dostupné z: ASPI [právní informační systém]. Wolters Kluwer. [cit. 2. 8. 2016]. LIT 23545CZ.
- LISSE, Luděk. Finanční arbitr de lege ferenda [online]. Právní rozhledy. 2008, č. 7, s. 254–258 [cit. 4. 10. 2015]. Dostupné z: https://www.beck-online.cz/bo/document-view.seam?documentId=nrptembqhbpxa4s7g5pxg5dsl4zdkna&groupIndex=3&rowIndex=0#.
- LIŠKA, Petr. Postavení finančního arbitra v rámci systému státních orgánů České republiky [online]. Právní rozhledy. 2006, č. 10, s. 351–356 [cit. 4. 10. 2015]. Dostupné z: https://www.beck-online.cz/bo/document-view.seam?documentId=nrptembqgzpxa4s7geyf643uojptgnjr&groupIndex=0&rowIndex=0#.
- MATES, Pavel. Koncentrační zásada ve správním řízení. Právní rádce [online]. Economia, publikováno 22. 3. 2012 [cit. 20. 11. 2016]. Dostupné z: http://pravniradce.ihned.cz/c1-55114680-koncentracni-zasada-ve-spravnim-rizeni.
- MYŠKA, Jan, Kulhánková, Kateřina, SPOTŘEBITELSKÉ ÚVĚRY NOVĚ A LÉPE? Dostupné z: <http://www.epravo.cz/top/clanky/spotrebitelske-uvery-nove-a-lepe-103065.html?mail>.
- NEDELKA, Martin. Přistoupení k Evropské unii [online]. Právní rozhledy, roč. 1995, č. 1, s. 1–5 [cit. 19. 12. 2015]. Dostupné z: https://www.beck-online.cz/bo/document-view.seam?documentId=nrptcojzgvpxa4s7gfpxg5dsl4yq&groupIndex=3&rowIndex=0#.
- NĚMEC, Libor; FLÍDR, Jan. Ještě jednou k nesprávné výši RPSN. Právní rádce. Praha: Economia, a.s., 2015, 10/2015, s. 48–52.
- SCHOLZ, Petr. Zákon o finančním arbitrovi a způsoby mimosoudního vyrovnání sporů vzniklých při převodu finančních prostředků ve vybraných státech s vyspělým bankovním průmyslem – 3. část, VI. Příklady institucionálního zajištění mimosoudního řešení sporů mezi bankami jejich klienty ve vybraných zemích s vyspělým bankovním průmyslem [online]. Systém ASPI, Wolters Kluwer [cit. 15. 12. 2014]. Dostupné v systému ASPI: LIT28725CZ.
- SLANINA, Jan. K rozhodování soudů a finančního arbitra ve věci poplatků za vedení úvěrového účtu. Epravo.cz [online]. Publikováno dne 26. 8. 2013. [cit. 10. 11. 2016]. Dostupné z: http://www.epravo.cz/top/clanky/k-rozhodovani-soudu-a-financniho-arbitra-ve-veci-poplatku-za-vedeni-uveroveho-uctu-92186.html.
- SLANINA, Jan. Spotřebitelské úvěry – novinka v pravomoci finančního arbitra. Právní rozhledy. Roč. 2011, č. 20.

- SMOLÍK, Petr. Finanční arbitr: rozhodčí nebo správní řízení? In: Dvořák, Jan a kol. Pocta Jiřímu Švestkovi k 75. narozeninám. Praha. ASPI, 2005, s. 265 an. ISBN 80-7357-057-2
- ŠRAMKOVÁ, Dana. The financial ombudsman. (Finansu ombudsmenas). Viešoji politika ir administravimas (Public Policy and Administration), [online]. [cit. 1. 9. 2016]. Dostupné z: <http://vddb.laba.lt/fedora/get/LT-eLABa-0001:J.04~2006~ISSN_1648-2603.N_15.PG_152-157/DS.002.1.01.ARTIC>.
- ŠŤAVÍKOVÁ ŘEZNÍČKOVÁ, Iva. Nesprávná výše RPSN ve smlouvě o spotřebitelském úvěru. Právní rádce. Praha: Economia, a.s., 2015, XXIII, 7-8, s. 56.
- TOMEŠOVÁ, Jana. Finanční arbitr – rozhodování sporů mezi spotřebitelem a finanční institucí [online]. Právní prostor. Publikováno 19. 5. 2016. [cit. 31. 10. 2016]. Dostupné z: http://www.pravniprostor.cz/clanky/financni-pravo/financni-arbitr-rozhodovani-sporu-mezi-spotrebitelem-a-financni-instituci.
- VEDRAL, Josef, K postavení finančního arbitra jako správního orgánu, Správní právo, číslo 5/2016, Ročník XLI, 2016 [online]. [cit. 1. 11. 2016]. Dostupné z: http://www.mvcr.cz/clanek/k-postaveni-financniho-arbitra-jako-spravniho-organu.aspx.

Ostatní

- HOVORKA, Jiří. Provize jako zlatý důl. Nová pravidla mají lidem ušetřit peníze za životní pojištění. Aktualne.cz [online]. Publikováno 1. 4. 2016. Dostupné z: <http://zpravy.aktualne.cz/finance/provize-jako-zlaty-dul-nova-pravidla-maji-lidem-usetrit-peni/r~78731ebef1b311e597bc002590604f2e/>.
- EUROPEAN COMMISSION. Green paper on alternative dispute resolution in civil and commercial law, Brussels, 2002, s. 6. Dostupné z: < http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52002DC0196&from=EN>.
- Evropský parlament, Informační kancelář v ČR. Alternativní řešení spotřebitelských sporů na jednotném trhu. [online]. Dostupné z: <http://www.cebre.cz/dokums_raw/reader_adr_20120214_1.pdf>.
- Finanční arbitr. Přehled všech publikovaných rozhodnutí finančního arbitra. Dokument dostupný z: <http://www.finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/sbirka-rozhodnuti.html>.
- FIN-NET – CONSUMER COMPLAINTS NETWORK FOR FINANCIAL SERVICES dostupné z: <https://www.czech-ba.cz/en/projects/client-protection/eu-internal-market-fin-net>.
- INFO NetWORK. Effective approaches to fundamental principles guide [online]. Dostupné z: http://www.networkfso.org/principles.html.
- KPMG Cyber Consumer Loss Barometer. Financial Services. A visual representation of the banking/financial services data [online]. Dostupné z: https://info.kpmg.us/consumer-loss-barometer/financial-services.html.
- Memorandum of Understanding on a Cross-Border Out-of-Court Complaints Network for Financial Services in the European Economic Area.[online]. Dostupné z: http://ec.europa.eu/finance/fin-net/docs/mou/en.pdf.
- Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR) [online]. 2016. Dostupné z: <http://www.coi.cz/cz/spotrebitel/prava-spotrebitelu/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/>.
- Ministerstvo zahraničních věcí České republiky. Národní program přípravy České republiky na členství v Evropské unii [online]. 2001. Dostupné z: <http://praha.vupsv.cz/fulltext/ul_125.pdf>.

- OECD, G20 High-Level Principles on Financial Consumer Protection [online]. 2011. Dostupné z <http: https://www.oecd.org/g20/topics/financial-sector-reform/48892010.pdf>.
- Přehled o průměrných délkách řízení ode dne nápadu do dne právní moci podle druhu sporů ve dnech za rok 2015 [online]. Dostupné z: http://cslav.justice.cz/InfoData/prehledy-statistickych-listu.html.
- VACEK, Lukáš. Finanční arbitr a řízení před ním. Disertační práce. Masarykova univerzita. 2015. s. 9-10. Dostupné z: <https://is.muni.cz/th/116145/pravf_c/Disertacni_prace_-_Financni_arbitr_a_rizeni_pred_nim_2015-05-07_FINAL.pdf>.
- Weinhold Legal. Návrh novely zákona o platebním styku [online]. Legal Update. 2016, č. 6. Dostupné z: http://www.beck-online.cz/bo/document-view.seam?documentId=nrptembrgzpwy5k7gzpte&groupIndex=6&rowIndex=0.
- Zastupování ČR před Soudním dvorem EU – databáze vládního zmocněnce. Řízení pro porušení povinnosti [online]. 2011. Dostupné z: https://isap.vlada.cz/homepage.nsf/esdps.

Internetové zdroje

- Finanční arbitr: http://www.finarbitr.cz/cs/
- Ministerstvo financí: http://www.mfcr.cz/
- Fin-NET: http://ec.europa.eu/finance/fin-net/index_en.htm
- INFO NETWORK: http://www.networkfso.org/
- Česká obchodní inspekce: http://www.coi.cz/
- Ministerstvo průmyslu a obchodu: http://www.mpo.cz/
- Síť evropských spotřebitelských center: http://ec.europa.eu/consumers/ecc/get_help_cs.htm
- EURLEX (Alternativní vyhledávač Evropských směrnic a nařízení Eur-lex): http://eur-lex.europa.eu/homepage.html?locale=cs.
- Ombudsman der privaten Banken. http://verbraucher.bankenverband.de/beschwerdestelle.
- Bankový ombudsman: http://www.bankovyombudsman.sk/.
- Ireland Financial Services Ombudsman's Bureau: https://www.financialombudsman.ie/
- Rzecznik Finansowy: https://rf.gov.pl/.
- Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank: https://www.bundesbank.de/Navigation/DE/Service/Schlichtungsstelle/schlichtungsstelle.html.
- The Market Conduct and Claims Department (Banco de España): http://www.bde.es/bde/en/secciones/servicios/Particulares_y_e/Servicio_de_Recl/.

Judikatura

Všechna použitá judikatura dostupná z právního informačního systému BECK Online: dostupné z: <https://www.beck-online.cz/>.

- nález Ústavního soudu ze dne 1. 11. 2011, sp. zn. II.ÚS 2164/10
- nález Ústavního soudu ze dne 22. 9. 2015, sp. zn. I. ÚS 4004/14
- nález Ústavního soudu ze dne 24. 10. 2013, sp. zn. III.ÚS 562/12

- rozsudek Městského soudu v Praze ze dne 25. 2. 2016, sp. zn. 8 Af 7/2015–58.
- rozsudek Nejvyššího soudu České republiky ze dne 12. 7. 2016, sp. zn. 32 Cdo 4838/2015
- rozsudek Nejvyššího soudu České republiky ze dne 7. 2. 2012, sp. zn. 32 Cdo 4034/2010
- rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 22. 10. 2015, sp. zn. 10 As 149/2015
- rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 19. 4. 2007, sp. zn. 2 Afs 176/2006
- rozsudek Vrchního soudu v Praze ze dne 25. 1. 2016, sp. zn. 104 VSPH 780/2015-182
- sjednocující stanovisko Nejvyššího soudu České republiky ze dne 23. 4. 2014, sp. zn. Cpjn 203/2013
- usnesení Nejvyššího soudu České republiky ze dne 16. 12. 2009, sp. zn. 33 Cdo 3447/2008
- usnesení Nejvyššího soudu České republiky ze dne 17. 12. 2014, sp. zn. 23 Cdo 104/2014
- usnesení rozšířeného senátu Nejvyššího správního soudu ze dne 20. 4. 2010, sp. zn. 1 As 9/2008
- usnesení velkého senátu občanskoprávního a obchodního kolegia Nejvyššího soudu České republiky ze dne 11. 5. 2011, sp. zn. 31 Cdo 1945/2010

Rozhodnutí finančního arbitra

Všechna použitá rozhodnutí finančního arbitra jsou dostupná ve Sbírce rozhodnutí finančního arbitra, dostupné z: <http://www.finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/sbirka-rozhodnuti.html>.

- Nález ze dne 10. 12. 2014 vydaný pod evidenčním číslem FA/10240/2014 v řízení vedeném pod registračním číslem FA/SM/329/2014 proti instituci Maccorp Czech s.r.o.
- Nález ze dne 15. 7. 2013 vydaný pod evidenčním číslem 5700/2013 v řízení vedeném pod registračním číslem 107/SU/2012 proti instituci Česká spořitelna, a. s.
- Nález ze dne 16. 3. 2015 vydaný pod evidenčním číslem FA/2722/2015 v řízení vedeném pod registračním číslem FA/SM/59/2014 proti instituci MoneyUnion s. r. o.
- Nález ze dne 18. 3. 2015 vydaný pod evidenčním číslem FA/2831/2015 v řízení vedeném pod registračním číslem FA/SU/405/2014 proti instituci RCI Financial Services, s. r. o.
- Nález ze dne 20. 9. 2016 vydaný pod evidenční číslem FA/17547/2016 v řízení vedeném pod spisovou značkou FA/ST/250/2016 proti instituci Wüstenrot – stavební spořitelna a.s.
- Nález ze dne 21. 7. 2016 vydaný pod evidenčním číslem FA/13461/2016 v řízení vedeném pod spisovou značkou FA/SM/773/2015 proti instituci Claymore capital s.r.o.
- Nález ze dne 27. 9. 2016 vydaný pod evidenčním číslem FA/17989/2016 v řízení vedeném pod spisovou značkou FA/KI/405/2016 proti instituci Partners Financial Services, a.s.
- Nález ze dne 29. 4. 2013 vydaný pod evidenčním číslem 3473/2013 v řízení vedeném pod registračním číslem 181/SU/2012 proti instituci Komerční banka, a. s.
- Nález ze dne 3. 12. 2013 vydaný pod evidenčním číslem 10000/2013 v řízení vedeném pod registračním číslem 19/SU/2013 proti instituci GE Money Bank, a. s.
- Nález ze dne 30. 6. 2016 vydaný pod evidenčním číslem FA/11836/2016 v řízení vedeném pod spisovou značkou FA/KI/99/2016 proti instituci Česká spořitelna, a.s.

- Nález ze dne 9. 7. 2014 vydaný pod evidenčním číslem FA/5270/2014 v řízení vedeném pod registračním číslem 264/SU/2013 proti instituci mBank S. A.
- Rozhodnutí o námitkách ze dne 11. 10. 2016 vydané pod evidenčním číslem FA/18409/2016 v řízení vedeném pod spisovou značkou FA/ZP/141/2016 proti instituci MetLife Europe Limited, pobočka pro Českou republiku
- Rozhodnutí o pokutě ze dne 29. 7. 2015 vydané pod evidenčním číslem FA/7989/2015 v řízení vedeném pod spisovou značkou FA/P/518/2015 proti instituci MoneyUnion s.r.o.
- Rozhodnutí o pokutě ze dne 16. 6. 2016 vydané pod evidenčním číslem FA/11200/2016 vedeném pod spisovou značkou FA/P/835/2016 proti instituci KVB Finance s.r.o.
- Usnesení ze dne 12. 4. 2016 vydané pod evidenčním číslem FA/4723/2016 v řízení vedeném pod spisovou značkou FA/RI/118/2016 proti instituci U.D.R. united Development Resources Establishment
- Usnesení ze dne 30. 8. 2016 vydané pod evidenčním číslem FA/16975/2016 v řízení vedeném pod spisovou značkou FA/ZP/141/2016 proti instituci MetLife Europe Limited, pobočka pro Českou republiku

Právní předpisy

Není-li v textu uvedeno jinak, jsou všechny předpisy v textu citovány ve znění pozdějších předpisů.

- usnesení předsednictva České národní rady č. 2/1993 Sb., o vyhlášení Listiny základních práv a svobod jako součásti ústavního pořádku České republiky
- zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím
- zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů
- zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů
- zákon č. 150/2002 Sb., soudní řád správní
- zákon č. 180/2011 Sb., kterým se mění zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi
- zákon č. 189/2004 Sb., o kolektivním investování
- zákon č. 19/2012 Sb., kterým se mění zákon č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony
- zákon č. 216/1994 Sb. o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů
- zákon č. 229/2002, o finančním arbitrovi
- zákon č. 240/2013 Sb., o investičních společnostech a investičních fondech
- zákon č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu
- zákon č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru
- zákon č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví
- zákon č. 277/2013 Sb., o směnárenské činnosti
- zákon č. 278/2013 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o směnárenské činnosti
- zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku
- zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů
- zákon č. 321/2001 Sb., o sjednávání spotřebitelského úvěru a o změně zákona č. 64/1986 Sb.
- zákon č. 349/1999 Sb., o Veřejném ochránci práv

- zákon č. 363/1999 Sb., o pojišťovnictví a o změně některých souvisejících zákonů
- zákon č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník
- zákon č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů
- zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele
- zákon č. 82/1998 Sb., o odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu veřejné moci rozhodnutím nebo nesprávným úředním postupem a o změně zákona České národní rady č. 358/1992 Sb., o notářích a jejich činnosti (notářský řád), ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 91/2012 Sb., o mezinárodním právu soukromém
- zákon č. 96/1993 Sb., o stavebním spoření a státní podpoře stavebního spoření a o doplnění zákona České národní rady č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů, ve znění zákona České národní rady č. 35/1993 Sb.
- zákon č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu
- zákon č. 321/2001 Sb., o některých podmínkách sjednávání spotřebitelského úvěru a o změně zákona č. 64/1986 Sb.
- zákon č. 378/2015 Sb., kterým se mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony

Evropská legislativa

- Smlouva o založení Evropského společenství.
- Smlouva o fungování Evropské unie.
- Doporučení Komise 98/257/ES ze dne 30. března 1998 o zásadách pro orgány příslušné pro mimosoudní urovnávání spotřebitelských sporů.
- Doporučení Komise 2001/310/ES ze dne 4. dubna 2001 o zásadách pro mimosoudní orgány při řešení spotřebitelských sporů dohodou.
- Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) 2560/2001 ze dne 19. prosince 2001 o přeshraničních platbách v eurech.
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/65/ES ze dne 23. září 2002 o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku a o změně směrnice Rady 90/619/EHS a směrnic 97/7/ES a 98/27/ES.
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/92/ES ze dne 9. prosince 2002 o zprostředkování pojištění.
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2004/39/ES ze dne 21. dubna 2004 o trzích finančních nástrojů, o změně směrnice Rady 85/611/EHS a 93/6/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2000/12/ES a o zrušení směrnice Rady 93/22/EHS.
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a o změně směrnice Rady 84/450/EHS, směrnic Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004.
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2007/64/ES ze dne 13. listopadu 2007 o platebních službách na vnitřním trhu, kterou se mění směrnice 97/7/ES, 2002/65/ES, 2005/60/ES a 2006/48/ES a zrušuje směrnice 97/5/ES.

- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2007/64/ES ze dne 13. listopadu 2007 o platebních službách na vnitřním trhu, kterou se mění směrnice 97/7/ES, 2002/65/ES, 2005/60/ES a 2006/48/ES a zrušuje směrnice 97/5/ES.
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/48/ES ze dne 23. dubna 2008 o smlouvách o spotřebitelském úvěru a o zrušení směrnice Rady 87/102/EHS.
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/52/ES ze dne 21. května 2008 o některých aspektech mediace v občanských a obchodních věcech.
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/110/ES ze dne 16. září 2009 o přístupu k činnosti institucí elektronických peněz, o jejím výkonu a o obezřetnostním dohledu nad touto činností, o změně směrnic 2005/60/ES a 2006/48/ES a o zrušení směrnice 2000/46/ES.
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/65/ES ze dne 13. července 2009 o koordinaci právních a správních předpisů týkajících se subjektů kolektivního investování do převoditelných cenných papírů.
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES.
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/65/EU ze dne 15. května 2014 o trzích finančních nástrojů a o změně směrnic 2002/92/ES a 2011/61/EU.
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/92/EU ze dne 23. července 2014 o porovnatelnosti poplatků souvisejících s platebními účty, změně platebního účtu a přístupu k platebním účtům se základními prvky.
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2015/2366 ze dne 25. listopadu 2015 o platebních službách na vnitřním trhu, kterou se mění směrnice 2002/65/ES, 2009/110/ES a 2013/36/EU a nařízení (EU) č. 1093/2010 a zrušuje směrnice 2007/64/ES.
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 98/26/ES ze dne 19. května 1998 o neodvolatelnosti zúčtování v platebních systémech a v systémech vypořádání obchodů s cennými papíry.
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/5/ES ze dne 27. ledna 1997 o přeshraničních převodech.
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/92/EU ze dne 23. července 2014 o porovnatelnosti poplatků souvisejících s platebními účty, změně platebního účtu a přístupu k platebním účtům se základními prvky.
- Směrnici Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES.

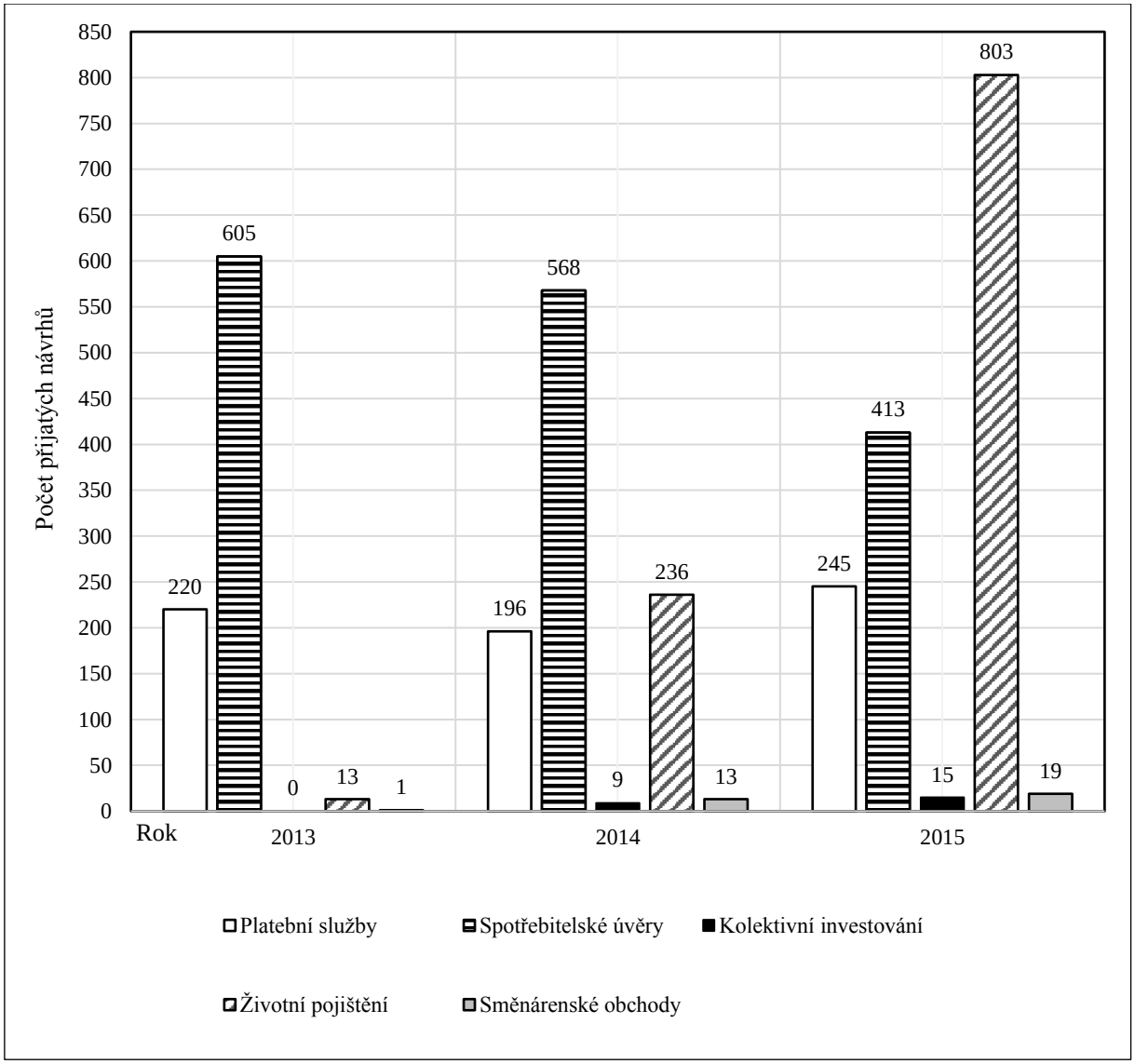
Důvodové zprávy

V textu citované důvodové zprávy ze systému BECK-ONLINE, dostupné též jako sněmovní tisky na stránkách Poslanecké sněmovny: http://www.psp.cz/sqw/sntisk.sqw.

- Důvodová zpráva k zákonu č. 229/2002 Sb.
- Důvodová zpráva k zákonu č. 180/2011 Sb.
- Důvodová zpráva k zákonu č. 241/2013 Sb.
- Důvodová zpráva k zákonu č. 278/2013 Sb.
- Důvodová zpráva k zákonu č. 257/2016 Sb.
- Důvodová zpráva k zákonu č. 378/2015 Sb.

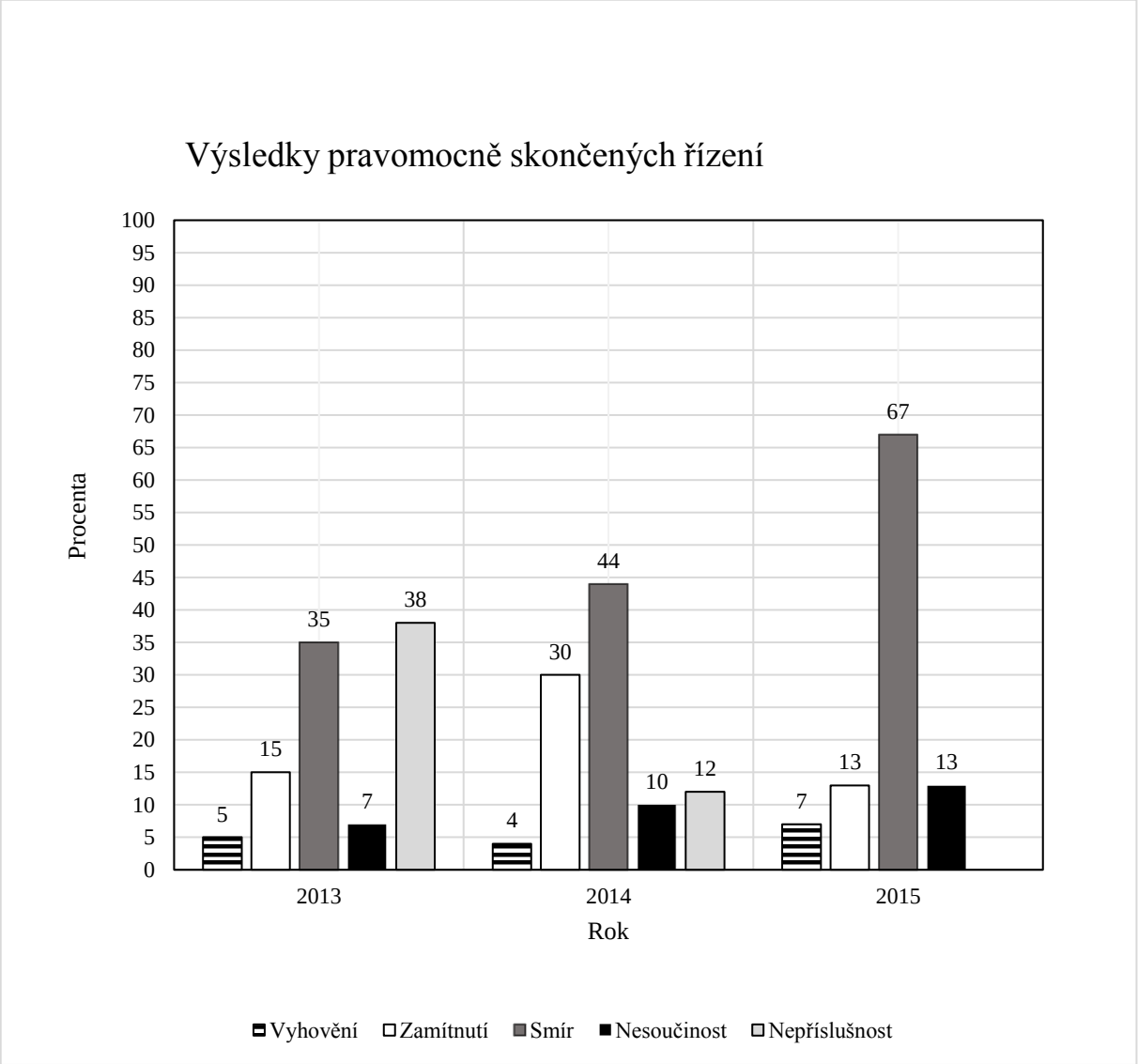
Přílohy

Příloha č. 1. Graf počtu přijatých návrhů v letech 2013-2015 podle jednotlivých oblastí působnosti finančního arbitra.



Zdroj dat: Zprávy o činnosti finančního arbitra za rok 2013-2015.

Příloha č. 2. Výsledky pravomocně skončených řízení vedených před finančním arbitrem v letech 2013–2015



Poznámka autora – zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2015 neuvádí počet řízení skončených pro nepříslušnost finančního arbitra, což může zkreslit uváděné výsledky v tomto období.

Zdroj dat: Zprávy o činnosti finančního arbitra za rok 2013-2015.

Title of the Thesis*:* ***Dispute resolution by a financial arbitrator***

Abstract

The aim of this diploma thesis was to identify and analyze the decision-making activities of the Financial Arbitrator as an out-of-court dispute resolution body for some of the consumer disputes in the area of financial services, both procedural and substantive points of view. The author discusses the importance and practical impacts of the decision-making activities of the Financial Arbitrator to the parties of the proceedings before the Financial Arbitrator taking into account recent legislative changes affecting this institution. At the same time, the author deals with some practical problems which the Financial Arbitrator faces by its decision making and discusses their solutions. Finally, the author examines and evaluates some of the decisions issued by the Financial Arbitrator in various areas of its competence.

The actual text of this work is divided into five chapters. In the first chapter the author briefly describes the origin and development of the institute of the Financial Arbitrator and its institutional framework as to emphasize the specifics of this institute, which is reflected in its decision-making and offers a view of foreign approaches in the creation of disputes dealing with an out-of-court resolution of disputes from financial services.

In the second chapter the author deals with the competences of the Financial Arbitrator whose definition is important for understanding its decision-making. Financial Arbiter may decide only disputes that fall within its scope. Simultaneously, here the author summarizes recent legislative changes affecting the competences of the Financial Arbitrator and possible future development.

The third chapter focuses on the proceedings before the Financial Arbitrator, defining its course, different stages and institutes by the definition of certain practical problems with which Financial Arbitrators face within its decision-making.

The fourth chapter deals with a judicial review of the decision of the Financial Arbitrator.

In the fifth chapter, the author discusses the different areas of the disputes resolved by the Financial Arbitrator together with specific examples of disputes and their analysis.

Key words

Financial Arbitrator, out-of-court dispute resolution body, consumer protection in the financial market

Název diplomové práce*: **Rozhodování sporů finančním arbitrem***

Abstrakt

Cílem této diplomové práce bylo vymezit a analyzovat rozhodovací činnost finančního arbitra jako orgánu pro mimosoudní řešení některých spotřebitelských sporů z oblasti finančních služeb, jak z procesního, tak věcného hlediska. Autor se zabývá významem a praktickými dopady rozhodovací činnost finančního arbitra na účastníky řízení před finančním arbitrem s přihlédnutím k nejnovějším legislativním změnám dotýkajících se tohoto institutu. Současně se autor věnuje některým praktickým problémům, se kterými se finanční arbitr při své rozhodovací činnosti potýká a zamýšlí se nad jejich řešením. Nakonec autor zkoumá a hodnotí některá vydaná rozhodnutí finančního arbitra v jednotlivých oblastech jeho působnosti.

Vlastní text práce je rozdělen do pěti kapitol. V první kapitole autor v krátkosti popisuje vznik a vývoj institutu finančního arbitra a jeho institucionální zakotvení, tak aby vyzdvihl specifika tohoto institutu, které se odrážejí v jeho rozhodovací činnosti a nabízí i stručné vymezení zahraničních přístupů k vytváření institutů mimosoudního řešení sporů v oblasti finančních služeb.

Ve druhé kapitole se autor věnuje působností finančního arbitra, jejíž vymezení je důležité pro pochopení jeho rozhodovací činnosti. Finanční arbitr může rozhodovat pouze spory, které spadají do jeho působnosti. Současně zde autor shrnuje nejnovější legislativní změny dotýkající se působnosti finančního arbitra a nastiňuje možný budoucí vývoj.

Třetí kapitola se zaměřuje na řízení před finančním arbitrem, vymezení jeho průběhu, jednotlivých fází a procesních institutů s vymezením některých praktických problémů, se kterými se finanční arbitr v rámci jeho rozhodovací činnosti setkává.

Ve čtvrté kapitole se autor věnuje soudnímu přezkumu rozhodnutí finančního arbitra.

V páté kapitole se autor zabývá jednotlivými oblastmi rozhodování sporů finančním arbitrem spolu s uvedením konkrétních příkladů řešených sporů a jejich analýzou.

Klíčová slova

Finanční arbitr, orgán mimosoudního řešení sporů, ochrana spotřebitele na finančním trhu