

229/2002 Sb.

## ZÁKON

ze dne 9. května 2002

o finančním arbitrovi

Změna: 558/2004 Sb.

Změna: 57/2006 Sb.

Změna: 264/2006 Sb.

Změna: 285/2009 Sb.

Parlament se usnesl na tomto zákoně České republiky:

### Úvodní ustanovení

#### § 1

(1) K rozhodování sporů mezi poskytovateli platebních služeb a uživateli platebních služeb při poskytování platebních služeb nebo mezi vydavateli elektronických peněz a držiteli elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz je příslušný též finanční arbitr (dále jen „arbitr“), pokud je jinak k rozhodnutí tohoto sporu dána pravomoc českého soudu. Sjednání rozhodčí smlouvy nevylučuje pravomoc arbitra. Arbitr usiluje především o to, aby byl spor vyřešen smírně.

(2) Česká národní banka poskytuje v odůvodněném rozsahu na své náklady administrativní zajištění výkonu činnosti arbitra, včetně úhrady výdajů spojených s činností osob pověřených podle tohoto zákona. Plat a další stanovené požitky arbitra a jeho zástupce jsou též nákladem České národní banky.

#### § 2

Spory podle § 1 rozhoduje arbitr a v rozsahu stanoveném tímto zákonem zástupce arbitra.

#### § 3

(1) Institucí se pro účely tohoto zákona rozumí poskytovatel platebních služeb a vydavatel elektronických platebních prostředků.

(2) Navrhovatelem se pro účely tohoto zákona rozumí uživatel platebních služeb instituce a držitel elektronického platebního prostředku.

### Arbitr a jeho zástupce

#### § 4

(1) Arbitra a zástupce arbitra volí Poslanecká sněmovna na funkční období 5 let veřejným hlasováním z osob splňujících podmínky stanovené tímto zákonem. Návrhy na volbu jsou oprávněny podávat instituce, jejich profesní sdružení a profesní sdružení na ochranu spotřebitelů. Funkční období počíná dnem zvolení, je-li funkce arbitra nebo jeho zástupce neobsazena, jinak dnem následujícím po dni skončení funkčního období

dosavadního arbitra nebo jeho zástupce. Volba se koná nejpozději 2 měsíce před řádným uplynutím funkčního období arbitra nebo zástupce arbitra [§ 6 odst. 3 písm. a)]. V ostatních případech [§ 6 odst. 3 písm. b), c), d)] se volba koná tak, aby období ode dne skončení výkonu funkce arbitra nebo zástupce arbitra do dne zvolení nového arbitra nebo zástupce arbitra nepřesáhlo 2 měsíce.

(2) Arbitrem a zástupcem arbitra mohou být zvoleny pouze osoby, které jsou plně způsobilé k právním úkonům, mají dobrou pověst, dostatečnou kvalifikaci a zkušenosti.

(3) Zástupce arbitra zastupuje v době nepřítomnosti arbitra v plném rozsahu jeho pravomoci a odpovědnosti. Arbitr může zástupce arbitra trvale pověřit výkonem části své rozhodovací pravomoci.

(4) Pro volbu, odvolání z funkce a právní postavení zástupce arbitra platí ustanovení tohoto zákona o arbitrovi.

(5) Plat a další požitky arbitra a jeho zástupce stanoví Poslanecká sněmovna.

## § 5

(1) Arbitr vykonává svou funkci nezávisle a nestranně. Musí se zdržet všeho, co by mohlo budit pochybnosti o jeho nepodjatosti.

(2) Za výkon své funkce odpovídá arbitr Poslanecké sněmovně.

(3) Arbitr předkládá Poslanecké sněmovně jedenkrát ročně, a to vždy do 31. března za uplynulý kalendářní rok, zprávu o své činnosti, která obsahuje rovněž informaci o nákladech vynaložených na zajištění výkonu činnosti stanovených v § 1 odst. 2. Zpráva též obsahuje informace o projednávaných sporech bez uvedení identifikačních údajů navrhovatelů. Uvedením identifikačních údajů instituce ve zprávě není porušena povinnost mlčenlivosti podle § 22.

## § 6

(1) Výkon funkce arbitra a zástupce arbitra je neslučitelný s funkcí prezidenta republiky, poslance nebo senátora Parlamentu, člena Nejvyššího kontrolního úřadu nebo bankovní rady České národní banky a soudce, jakož i s jakoukoliv další činností ve veřejné správě a s činností v řídicích, dozorčích a kontrolních orgánech podnikatelských subjektů.

(2) Výkon funkce arbitra a zástupce arbitra je neslučitelný též s jinou výdělečnou činností, s výjimkou správy vlastního majetku a činnosti vědecké, pedagogické, publicistické, literární nebo umělecké, není-li taková činnost na újmu výkonu funkce a její důstojnosti a neohrožuje-li důvěru v nezávislost a nestrannost výkonu funkce.

(3) Výkon funkce arbitra nebo zástupce arbitra končí dnem, kdy

a) uplynulo jeho funkční období,

b) nabyl právní moci rozsudek soudu, kterým byl arbitr nebo zástupce arbitra odsouzen pro úmyslný trestný čin,

c) bylo předsedovi Poslanecké sněmovny doručeno písemné prohlášení arbitra nebo zástupce arbitra, že se své funkce vzdává,

d) arbitr nebo zástupce arbitra zemřel, nebo ke dni, ke kterému byl prohlášen za mrtvého.

(4) Po dobu výkonu funkce se na arbitra nebo zástupce arbitra nevztahuje branná povinnost, pokud jí podléhají.

## § 7

(1) Poslanecká sněmovna arbitra odvolá, pokud přestal být způsobilý vykonávat svou funkci.

(2) Poslanecká sněmovna může arbitra odvolat, pokud při výkonu své funkce závažným způsobem porušil povinnosti vyplývající pro výkon jeho funkce z tohoto zákona a ze zvláštních právních předpisů.

## **Řízení před arbitrem**

### § 8

(1) Řízení se zahajuje na návrh navrhovatele.

(2) Podání návrhu má na promlčení tytéž právní účinky, jako kdyby byla v téže věci podána žaloba u soudu.

### § 9

Návrh je nepřijatelný, jestliže

a) spor nenáleží do působnosti arbitra,

b) ve věci samé již rozhodl soud nebo řízení ve věci samé bylo před soudem zahájeno,

c) spor je nebo již byl předmětem řízení před arbitrem,

d) ve věci samé již bylo rozhodnuto v rozhodčím řízení nebo ve věci samé bylo rozhodčí řízení zahájeno.

### § 10

(1) Návrh obsahuje

a) označení účastníků řízení,

b) doklad o tom, že instituce byla neúspěšně vyzvána k nápravě,

c) úplné a srozumitelné vylíčení rozhodných skutečností,

d) důkazní prostředky nebo označení důkazů,

e) označení, čeho se navrhovatel domáhá,

f) prohlášení, že navrhovatel nepodal v téže věci žalobu k soudu nebo k rozhodčímu soudu anebo rozhodci a že neuzavřel s institucí dohodu o mimosoudním vyrovnání a je si vědom závaznosti nálezů,

g) plnou moc, je-li navrhovatel zastoupen na základě plné moci,

h) datum a podpis navrhovatele.

(2) Je-li návrhovátelem právnická osoba, návrh musí obsahovat prohlášení osoby, která návrh podepsala, že je oprávněna za návrhovátele jednat.

(3) Návrh lze podat též na formuláři vydaném arbitrem. Vzor podání uveřejní arbitr též způsobem umožňujícím dálkový přístup.

(4) Má-li návrh nedostatky, arbitr návrhovátele uvědomí o tom, o jaké vady se jedná a jak mají být odstraněny, a vyzve jej, aby je ve lhůtě do 15 dnů odstranil. V odůvodněných případech může arbitr lhůtu na žádost návrhovátele a před uplynutím lhůty o 15 dní prodloužit, a to i opakovaně.

## § 11

Arbitr vyzve po podání návrhu instituci, aby se do 15 dnů k návrhu vyjádřila. V odůvodněných případech může lhůtu na žádost instituce a před uplynutím lhůty o 15 dnů prodloužit, a to i opakovaně.

## § 12

### **Zásady řízení**

(1) Arbitr je povinen rozhodovat podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nestranně, spravedlivě a bez průtahů a pouze na základě skutečností zjištěných v souladu s tímto zákonem a zvláštními právními předpisy.

(2) Arbitr nařídí ústní jednání na návrh účastníka řízení nebo z vlastního podnětu.

(3) Arbitr není vázán návrhem a aktivně opatřuje důkazy. Při svém rozhodování vychází arbitr ze skutkového stavu věci a volně hodnotí důkazy.

(4) Účastníci řízení mají právo nahlížet do spisu a právo obdržet kopie písemností založených do spisu.

(5) V průběhu řízení je arbitr oprávněn vyžadovat od účastníků řízení předložení veškerých důkazů na podporu jejich tvrzení, a to včetně podání ústního vysvětlení.

(6) Instituce je povinna do 15 dnů

a) na výzvu předložit arbitrovi požadované doklady a účastnit se jednání,

b) vyhovět žádosti arbitra o poskytnutí vysvětlení a žádosti o předložení dokumentace vztahující se k předmětu sporu,

c) umožnit arbitrovi nahlédnout do svých spisů a elektronických záznamů, které se týkají vedeného sporu.

V odůvodněných případech může arbitr lhůtu na žádost instituce a před uplynutím lhůty o 15 dní prodloužit, a to i opakovaně.

(7) Arbitr může písemně pověřit zaměstnance České národní banky nebo jiné fyzické osoby, aby prováděli šetření ve věci. Instituce je povinna plnit své povinnosti podle odstavce 6 i vůči těmto osobám. Před prováděním šetření se pověřená osoba prokáže písemným pověřením.

(8) Pověřená fyzická osoba je povinna dodržovat povinnosti stanovené zaměstnancům v § 303 zákoníku práce .

(9) Arbitr se může v průběhu řízení obracet i na instituce, které nejsou účastníky řízení, pokud jejich vysvětlení může mít význam pro průběh nebo výsledek řízení. Pro tyto případy se obdobně použijí odstavce 6 a 7. Dožádaná instituce nemá nárok na náhradu nákladů spojených s plněním povinností podle tohoto ustanovení.

### § 13

#### **Jednací jazyk**

Navrhovatel má právo na vedení řízení v jazyce, ve kterém je sepsána jeho smlouva s institucí nebo ve kterém s institucí obvykle písemně jednal.

### § 14

#### **Zastavení řízení**

Arbitr řízení zastaví usnesením též, jestliže

- a) arbitr následně zjistil, že návrh je nepřijatelný podle § 9,
- b) navrhovatel neposkytl přes výzvu arbitra potřebnou součinnost; o tom musí být navrhovatel arbitrem poučen,
- c) navrhovatel vzal svůj návrh zpět.

### § 15

#### **Nález**

(1) Arbitr rozhoduje ve věci samé bez zbytečného odkladu nálezem. Arbitr rozhodne ve věci do 30 dnů ode dne zahájení řízení; ve zvlášť složitých případech rozhodne nejdéle do 60 dnů; nelze-li vzhledem k povaze věci rozhodnout ani v této lhůtě, může ji arbitr přiměřeně prodloužit. Lhůta se staví po dobu, kdy běží lhůta podle § 10 odst. 4, § 11 a § 12 odst. 6.

(2) Písemné vyhotovení nálezu se doručuje účastníkům řízení bez zbytečného odkladu do vlastních rukou.

(3) Nález obsahuje výrok, odůvodnění a poučení o námitkách.

### § 16

#### **Námitky**

(1) Do 15 dnů ode dne doručení písemného vyhotovení nálezu mohou strany podat proti nálezem odůvodněné námitky. Práva podat námitky se lze vzdát. Včas podané námitky mají odkladný účinek.

(2) Arbitr rozhodnutím o námitkách nález potvrdí nebo změní. Arbitr rozhodne o námitkách do 30 dnů ode dne jejich doručení arbitrovi; ve zvlášť složitých případech rozhodne nejdéle do 60 dnů; nelze-li vzhledem k povaze věci rozhodnout ani v této lhůtě, může ji arbitr přiměřeně prodloužit.

(3) Písemné vyhotovení rozhodnutí o námitkách se doručuje účastníkům řízení do vlastních rukou.

(4) Rozhodnutí o námitkách je konečné.

#### § 17

### **Právní moc a vykonatelnost nálezu**

(1) Doručený nález, který již nelze napadnout námitkami, je v právní moci.

(2) Nález je soudně vykonatelný podle občanského soudního řádu, jakmile uplyne lhůta k plnění.

(3) Není-li v nálezu stanovena lhůta k plnění, je nález vykonatelný, jakmile nabyl právní moci.

#### § 17a

V nálezu, jímž arbitr vyhovuje, byť i jen zčásti, návrhu navrhovatele, uloží současně instituci povinnost zaplatit sankci ve výši 10 % z částky, kterou je instituce podle nálezu povinna zaplatit navrhovateli, nejméně však 10 000 Kč. Zaplacení 10 000 Kč uloží i v případech, kdy předmětem sporu není peněžitá částka. Sankce je příjmem České národní banky, která ji vybírá a vymáhá a postupuje při tom podle zvláštního právního předpisu 3).

#### § 18

### **Náklady řízení**

(1) Každý účastník řízení nese své náklady řízení sám, s výjimkou nákladů tlumočení podle § 13, které nese instituce.

(2) Řízení se nezaplatňuje.

#### § 19

### **Informační povinnost institucí**

(1) Instituce písemně sdělí arbitrovi nejpozději ke dni, od něhož je oprávněna vykonávat svou činnost, svoji obchodní firmu, název nebo jméno a příjmení, sídlo nebo místo podnikání a určenou kontaktní osobu pro styk s arbitrem s uvedením jejího jména, příjmení, adresy, funkce, telefonu a faxu, popřípadě elektronické adresy, a ve stejném rozsahu údaje o zástupci této osoby. Informační povinnost lze splnit též na formuláři vydaném arbitrem. Vzor formuláře pro splnění informační povinnosti s vysvětlením uveřejňuje arbitr též způsobem umožňujícím dálkový přístup.

(2) Instituce písemně oznamují bez zbytečného odkladu arbitrovi veškeré změny ve sdělených údajích.

(3) Arbitr vede seznam institucí, který způsobem umožňujícím dálkový přístup uveřejní.

#### § 20

### **Mezinárodní spolupráce**

(1) Arbitr spolupracuje na základě vzájemnosti s obdobnými orgány v ostatních členských státech Evropské unie a v dalších státech tvořících Evropský hospodářský prostor a s orgány Evropské unie.

(2) Arbitr vede základní informace o orgánech uvedených v odstavci 1. Arbitr tyto informace vhodným způsobem uveřejňuje.

## § 21

### **Informační povinnost arbitra**

(1) Arbitr vhodným způsobem uveřejňuje jednou ročně, nejpozději do 30. června následujícího kalendářního roku, výroční zprávu o své činnosti, včetně popisu vybraných projednávaných sporů bez uvedení identifikačních údajů navrhovatelů. Uvedením identifikačních údajů instituce ve výroční zprávě není porušena povinnost mlčenlivosti podle § 22.

(2) Arbitr informuje orgány vykonávající dohled nad institucemi o zjištěných nedostatecích v činnosti institucí.

(3) Arbitr poskytuje navrhovatelům na jejich žádost pomoc v souvislosti se zahájením řízení, zejména při sepsání, podání nebo doplnění návrhu, a kdykoli v průběhu řízení. O možnosti poskytování této pomoci a o postupu navrhovatelů v řízení podle tohoto zákona arbitr vhodným způsobem informuje veřejnost.

(4) Arbitr vhodným způsobem informuje při výkonu své funkce veřejnost o svém postupu podle tohoto zákona a o projednávaných sporech bez uvedení identifikačních údajů navrhovatelů. Uveřejněním projednávaných sporů s uvedením identifikačních údajů instituce není porušena povinnost mlčenlivosti podle § 22.

## § 22

### **Povinnost mlčenlivosti**

Arbitr, jeho zástupce a pověřené osoby (§ 12 odst. 7) jsou povinni zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, o nichž se dozvěděli při výkonu činnosti podle tohoto zákona; to neplatí, pokud byli této povinnosti zproštěni arbitrem. Arbitra může této povinnosti zprostit pouze Poslanecká sněmovna.

## § 23

### **Pokuty**

(1) Za nesplnění povinnosti uložené instituci v § 11, § 12 odst. 6, 7 a 9, § 19 může arbitr podle povahy a závažnosti porušení zákona uložit instituci pokutu až do výše 1 000 000 Kč. Pokutu lze uložit i opakovaně, jestliže porušení povinnosti trvá.

(2) Řízení o uložení pokuty lze zahájit do jednoho roku ode dne nesplnění povinnosti. Řízení o uložení pokuty může být zahájeno též doručením rozhodnutí o uložení pokuty. Pokutu lze uložit nejpozději do 2 let ode dne nesplnění povinnosti.

(3) Rozhodnutí o uložení pokuty obsahuje výrok, odůvodnění a poučení o možnosti podat proti němu námitky.

(4) Námitky proti rozhodnutí o uložení pokuty lze podat k arbitrovi do 15 dnů ode dne doručení rozhodnutí. Včas podané námitky mají odkladný účinek.

(5) O námitkách proti rozhodnutí o uložení pokuty rozhoduje arbitr bez zbytečného odkladu. Arbitr rozhodne o námitkách do 30 dnů ode dne jejich doručení; ve zvláště složitých případech rozhodne nejdéle do 60 dnů; nelze-li vzhledem k povaze věci rozhodnout ani v této lhůtě, může ji arbitr přiměřeně prodloužit.

(6) Písemné vyhotovení rozhodnutí o uložení pokuty a písemné vyhotovení rozhodnutí arbitra o námitkách se doručuje účastníkovi do vlastních rukou.

(7) Rozhodnutí arbitra o uložení pokuty, proti kterému již nelze podat námitky, je v právní moci.

(8) Pokuty vybírá a vymáhá Česká národní banka; postupuje při tom podle zvláštního právního předpisu upravujícího správu daní a poplatků. 3)

(9) Pokuta je příjmem České národní banky.

Ustanovení společná a přechodná

#### § 24 **Řízení**

V řízení podle tohoto zákona se postupuje přiměřeně podle správního řádu, nestanoví-li tento zákon jinak.

#### § 25

Instituce splní povinnost podle § 19 odst. 1 poprvé do 3 měsíců ode dne nabytí účinnosti tohoto zákona.

#### § 26 **Účinnost**

Tento zákon nabývá účinnosti dnem 1. listopadu 2009.

v.z. Němcová v. r.

Klaus v. r.

Fischer v. r.

---

3) Zákon č. 337/1992 Sb. , o správě daní a poplatků, ve znění pozdějších předpisů.