



Finanční arbitr České republiky

Washingtonova 25, 110 00 Praha 1
Tel. 221 674 660, e-mail: arbitr@finarbitr.cz
www.finarbitr.cz

Evidenční číslo:

/2006

Registrační číslo (uvádějte vždy
v korespondenci):

aa/2006

N á l e z

Finanční arbitr České republiky rozhodl podle ust. § 15 a § 17a zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, ve věci vrácení neoprávněně odčerpaných finančních prostředků platební kartou navrhovatelky BB proti instituci CC, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, , se sídlem Praha

t a k t o :

Instituce – CC, a.s. je povinna vrátit navrhovatelce odčerpané peněžní prostředky ve výši 16 438,95,- Kč s 8,75 % úrokem z prodlení ročně od 16.8.2005 do 31.12.2005 a s 9 % úrokem z prodlení ročně od 1.1.2006 do zaplacení, a to vše do 15 dnů od právní moci tohoto nálezu.

O d ů v o d n ě n í :

Návrhem ze dne 25.4.2006 se navrhovatelka domáhala proti instituci vrácení peněžních prostředků v celkové výši 16 438,95,- Kč, které byly odčerpány z účtu navrhovatelky č. 000000000/0000 vedeného institucí prostřednictvím odcizené platební karty. Navrhovatelka odůvodnila svůj návrh tím, že dne 11.8.2005 jí byla ve Španělsku během cesty autobusem z kabelky odcizena peněženka, ve které byla mimo jiné i platební karta InterCard VISA č. 111111111 vydaná institucí k účtu navrhovatelky. Ve svém sdělení navrhovatelka uvádí, že ztrátu peněženky zjistila ihned po vystoupení z autobusu a obratem kontaktovala instituci v České republice, aby ta obratem provedla stoplistaci zcizené platební karty. I přesto, že dle navrhovatelčina sdělení toto trvalo cca 10 minut, byla mezitím provedena transakce ve výši 550 EUR (tj. 16 438,95,- Kč), která nebyla

navrhovatelkou autorizována. Navrhovatelka dále uvádí, že se jednalo o neoprávněnou transakci, u které byl použit falešný podpis, který ani částečně neodpovídal podpisovému vzoru. Navrhovatelka spornou transakci u instituce reklamovala, nicméně instituce reklamaci zamítla jako neoprávněnou.

Ve vyjádření, které instituce poskytla, se konstatuje, že transakce byla uskutečněna před nahlášením stoplistace platební karty instituci (zcižení platební karty bylo instituci navrhovatelkou nahlášeno 11.8.2005 ve 20:26 hodin, reklamovaný výběr byl uskutečněn v tentýž den ve 20:20 hodin). Instituce se ve svém vyjádření dále odvolává, že v souladu s bodem 6.4. platných Podmínek pro vydávání a používání platebních karet instituce přebírá odpovědnost za transakce až po nahlášení stoplistace platební karty a tudíž není bohužel možné přenést odpovědnost za reklamované transakce na instituci. Instituce dále ve svém vyjádření cituje relevantní část výše uvedených Podmínek.

Instituce dále ve svém vyjádření sdělila, že se v rámci reklamačního řízení pokusila oslovit zpracovatelskou banku, která měla s obchodním místem JOYERIA QUEEN (tj. místem, kde proběhla reklamovaná transakce) uzavřenu smlouvu o akceptaci karet z důvodu odlišnosti podpisu na účtence oproti podpisu na platební kartě. Protože však instituce dle jejího sdělení nesplnila jednu z hlavních podmínek a to, že nepředložila původní plastik platební karty, který musí být vydavatelské bance vrácen, nebyla žádost ze strany zpracovatelské banky akceptována.

Ve vyjádření instituce je rovněž uvedeno, že nebylo z její strany možno vyhovět žádosti finančního arbitra o předložení originálu prodejního dokladu, neboť již výše uvedené obchodní místo není smluvním partnerem instituce a ta tudíž nemá oprávnění k tomu, aby o předložení originálu prodejního dokladu žádala.

V závěru svého vyjádření se instituce odvolává na skutečnost, že postupovala zcela v souladu s platnými Podmínkami pro vydávání a používání platebních karet, rovněž tak v souladu s mezinárodně platnými reklamačními postupy karetní asociace a proto považuje reklamaci navrhovatelky za neoprávněnou.

V průběhu důkazního řízení finanční arbitr zjistil, že reklamovaná transakce ve výši 550 EUR (tj. 16 438,95 Kč) byla provedena dne 11.8.2005 na obchodním místě JOYERIA QUEEN ve Španělsku ve 20:26 hodin. V průběhu řízení byla kromě instituce vyzvána k předložení originálu účtenky i zpracovatelská banka UNICAJA ve Španělsku. Dále finanční arbitr oslovil s žádostí o pomoc při získání uvedeného originálu účtenky i Centrální banku Španělska a následně mu byl dne 28.6.2006 zaslán originál účtenky od Confederacion Española de Cajas de Ahorros.

Dále v průběhu dokazování finanční arbitr zjistil, že vzhledem ke skutečnosti, že se nejednalo o transakci autorizovanou pomocí PIN, ale realizovanou u obchodníka na POS terminálu, byla transakce autorizována pouze pomocí podpisu, který musí být v souladu s ustanoveními příslušných smluv o akceptaci platebních karet obchodníkem vždy kontrolován a v případě viditelného nesouladu podpisu se vzorem uvedeným na platební kartě je obchodník oprávněn přijímající platební kartu vyžádat si ověření totožnosti předkladatele platební karty nebo transakci odmítnout.

Na základě požadavku finančního arbitra byl vypracován PhDr. VV, soudním znalcem z oboru písmoznalectví, znalecký posudek. Ze znaleckého posudku jasně vyplývá, že sporný podpis na prodejním dokladu z obchodního místa JOYERIA QUEEN znějícím na částku 550 EUR není pravým podpisem navrhovatelky. V závěru znaleckého posudku je jednoznačně uvedeno, že jde o nepravý podpis s převažujícími znaky tzv. podpisu smyšleného, vyhotoveného „volnou“ rukou, který opticky neodpovídá podpisu na platební kartě navrhovatelky č.1111111111.

Na základě výše zjištěných skutečností, posouzení důkazů a za použití § 375 a § 331 zákona č. 513/1991 Sb. v platném znění dospěl finanční arbitr k závěru, že instituce odpovídá za škodu vzniklou navrhovatelce a bude proto povinna neoprávněně odčerpané peněžní prostředky navrhovatelce vrátit. K uvedenému závěru vedla finančního arbitra skutečnost, že instituce k tomu, aby mohla splnit svou povinnost, která jí vyplývá ze závazkového vztahu uzavřeného s navrhovatelkou dne 13.5.2003, byla nucena použít třetí osobu, tj. banku obchodníka – zpracovatelskou banku ve Španělsku, která je odpovědná vůči instituci stejným způsobem jako instituce vůči navrhovateli (§§ 331 a 375 obch. zák.).

Tím, že obchodník této třetí osoby provedl transakci platební kartou předloženou jejím neoprávněným držitelem, porušil závazkový vztah mezi touto třetí osobou a jím, a zároveň způsobil porušení závazkového vztahu mezi institucí a třetí osobou, tj. bankou obchodníka. Tato skutečnost pak zcela zákonitě vede k naplnění dikce ustanovení §§ 331 a 375 obch. zák. Z uvedených ustanovení jednoznačně vyplývá, že osoba, která použila pro splnění svého závazku třetí osobu a tato porušila svůj závazkový vztah, odpovídá za plnění třetí osoby jako by plnila sama. Z tohoto důvodu finanční arbitr dovozuje odpovědnost instituce a její povinnost k vrácení neoprávněně odčerpaných peněžních prostředků navrhovatelce.

Proto finanční arbitr ve smyslu § 1 odst. 1 písm. b) a § 3 zákona č. 229/2002 Sb., ve znění pozdějších předpisů, rozhodl tak, jak je uvedeno ve výroku tohoto nálezu.

P o u ě n í : Proti tomuto nálezu lze do 15 dnů od jeho doručení podat písemně odůvodněné námitky k finančnímu arbitrovi ČR. Práva podat námitky se lze vzdát. Námitky mají odkladný účinek.

Nález je vykonatelný podle zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů.

V Praze dne 31 . 8. 2006

finanční arbitr