



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

R o z h o d n u t í

Finanční arbitr České republiky rozhodl podle ust. § 16 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, ve věci námitek instituce CC, a.s. se sídlem v Praze proti nálezů finančního arbitra, vydanému dne 31.8.2006 pod registračním číslem aa/2006, kterým byla instituci stanovena povinnost 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 do 15 dnů od právní moci tohoto nálezů,

t a k t o :

Nález Finančního arbitra České republiky ze dne 31. srpna 2006, registrační číslo aa/2006 se **p o t v r z u j e.**

O d ů v o d n ě n í :

Výše uvedeným nálezem byla instituci – CC, a.s. Finančním arbitrem ČR uložena povinnost vrátit navrhovatelce BB odčerpané peněžní prostředky v celkové 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 ve lhůtě 15 dnů od právní moci nálezů.

Proti tomuto nálezu podala instituce v zákonné lhůtě námitky. Podanými námitkami instituce navrhuje zrušení nálezu a zamítnutí návrhu.

Ve svých námitkách, části II.1 instituce vyslovuje nesouhlas se závěrem finančního arbitra v uvedeném nálezu, kde se hovoří o tom, že obchodník provedl transakci platební kartou předloženou neoprávněnou osobou a tím porušil závazkový vztah mezi ním a jeho bankou (bankou obchodníka – členem asociace VISA) a zároveň tak způsobil porušení závazkového vztahu mezi institucí a bankou obchodníka. Z uvedeného jednání obchodníka dovodil finanční arbitr odpovědnost instituce za škodu, která vznikla jednáním obchodníka, u něhož byla platební karta navrhovatele zneužita, a to ve smyslu §331 a §375 obchodního zákoníku. Instituce namítá, že uvedený závěr je zcela v rozporu se skutkovým a právním stavem, neboť povinnost sledovat a kontrolovat shodu podpisu na prodejním dokladu obchodníka a podpisovém vzoru uvedeném na platební kartě nevyplývá instituci ze smluvního vztahu s navrhovatelem a nelze ji tudíž shledat odpovědnou ve smyslu uvedených ustanovení obchodního zákoníku.

Ve svých námitkách, části II.2 se instituce dále domnívá, že se finanční arbitr nevypořádal s jejím tvrzením, že odpovědnost za škody způsobené zneužitím platební karty nese v daném případě navrhovatelka, neboť dle smlouvy o vydání platební karty je navrhovatelka odpovědná za škody způsobené zneužitím platební karty až do momentu nahlášení ztráty platební karty, v daném případě byla tedy odpovědná za škodu vzniklou při všech reklamovaných transakcích.

V části II.3 námitek se instituce odvolává na existující judikaturu v daném typu sporu, a to na rozhodnutí Městského soudu v Praze, č.j. 00 Co 00/2004-95 vydané dne 7.10.2004, kdy se soud ztotožnil se stanoviskem instituce.

K jednotlivým námitkám instituce finanční arbitr uvádí:

Finanční arbitr se nemůže ztotožnit s názorem instituce uvedeným v části II.1 námitek. Povinnost kontrolovat shodu podpisu na prodejním dokladu s podpisem uvedeným na platební kartě nemá sice instituce zakotvenu ve smluvním ujednání s navrhovatelem, ale provádění této kontroly smlouva předpokládá v bodu 2.5 podmínek a to v podstatě jako podmínku realizace, resp. zúčtování transakcí uvedením postupu, který obchodník provádí. Bez tohoto by nemohlo být realizováno zúčtování transakcí v rámci kartové asociace, tudíž porušení uvedených povinností obchodníkem zakládá při použití ustanovení § 375 a § 331 obchodního zákoníku i povinnost instituce k náhradě způsobené škody tak, jak uvedl finanční arbitr v odůvodnění svého nálezu vydaného pod registračním číslem 98/2005.

Finanční arbitr se rovněž nemůže ztotožnit s názorem instituce uvedeným v části II.2 námitek, neboť podmínky neupravují způsob ochrany vydané platební karty a to ani příkladmo, nicméně činí jejího uživatele odpovědným za její zneužití. Podmínky se v bodu 6.1 omezují pouze na konstatování, že držitel nese riziko za škody způsobené zneužitím platební karty do momentu nahlášení její ztráty. Dle názoru finančního arbitra není možné přenášet absolutní odpovědnost za zneužití karty v důsledku její ztráty na klienta, který ve většině případů ani není schopen ztrátě zabránit.

Finanční arbitr je připraven vždy přihlédnout ke smluvním ujednáním, budou-li relevantní a nebude-li jimi docházet v podstatě ke zneužití postavení instituce na úkor právní ochrany uživatele karty – klienta instituce. Instituce je navíc povinna se chovat tak, aby minimalizovala škody, resp. aby škodám předcházela (§ 415 o.z.). Dle názoru finančního arbitra je jistě možné, aby instituce zlepšila svůj kontrolní systém, týkající se povinností, které

by měly zabránit odcizení nebo minimalizovat možnost odcizení či ztráty platebních karet, např. zúčtováním pouze transakcí realizovaných za použití PIN, vydáváním platebních karet opatřených fotografií držitele karty atp. Tím, že se však instituce již ve svých podmínkách snaží přesunout veškerou odpovědnost na klienta – držitele platební karty, porušuje dle názoru finančního arbitra i obecná ustanovení občanského zákoníku, týkající se prevence případných škod a znevýhodňuje tak klienta, zejména v případě důkazních řízení vedených soudy.

K bodu II.3 uvedených námitek arbitr uvádí, že rozhodnutí soudů nejsou pramenem práva a navíc finanční arbitr není uvedeným rozsudkem, na který poukazuje instituce ve svém vyjádření, vázán. Finanční arbitr se i přesto, že se jedná o názor odvolacího soudu, vyslovený v uvedeném rozsudku, s tímto nemůže ztotožnit a neztotožňuje, zejména z toho důvodu, že instituce absolutně přenáší svou odpovědnost na klienta, který nemůže v mnohých případech ztrátě karty zabránit či se o jejím odcizení vůbec nedozví, a přesto nese odpovědnost za její zneužití. Jak již mnohokrát ve svých nálezech finanční arbitr uvedl, jsou z jeho pohledu všeobecné obchodní podmínky institucí, upravující odpovědnost klientů za škody, vzniklé ztrátou karty, neplatné v důsledku rozporu s dobrými mravy. Pokud obchodník instituce či banky, která s institucí spolupracuje nekontroloval podpis, je dle názoru finančního arbitra instituce odpovědná za škodu ve smyslu § 331 a § 375 obchodního zákoníku. Názor finančního arbitra proto v uvedeném případě zůstává nezměněn.

Finančnímu arbitrovi bylo doručeno i sdělení navrhovatelky, která byla finančním arbitrem vyzvána k vyjádření se k námitkám instituce. Ve svém sdělení navrhovatelka vyjadřuje nesouhlas se závěrem instituce a odvolává se na bod 2, odstavec 5 „Podmínek pro vydávání platebních karet“, kde se výslovně uvádí, že při použití platební karty k placení je obchodní místo povinno vystavit prodejní doklad, na který se musí držitel karty podepsat ve shodě s podpisovým vzorem uvedeným na kartě. V případě, že podpis není shodný, je obchodní místo oprávněno transakci odmítnout. Toto dle navrhovatelky instituce nevzala v potaz a místo vymáhání náhrady škody od obchodníka postihuje svým jednáním navrhovatelku.

Navrhovatelka se dále ve svém sdělení vyjadřuje k nedostatečným službám spojeným s ochranou platební karty ze strany instituce, a to zejména k tomu, že karta nebyla chráněna PIN kódem a bylo jí tedy možno zneužít pouze na základě falešného podpisu a dále na to, že ze strany instituce jí při vydání této platební karty nebylo nabídnuto ani pojištění platební karty.

Finanční arbitr posoudil na základě podaných námitek instituce napadený náleze v celém rozsahu, vyhodnotil objektivně, nestranně a spravedlivě znovu veškeré dostupné dokumenty a důkazy a provedl opětovnou kontrolu všech rozhodných skutečností. S námitkami instituce se z výše jmenovaných důvodů neztotožnil, neboť tyto z hlediska skutkového nepřinášejí žádné nové skutečnosti ani důkazy.

Veškeré skutečnosti uvedené v tomto rozhodnutí, včetně těch již zmíněných v napadeném nálezu, vedly finančního arbitra k potvrzení institucí napadeného nálezu ze dne 31. srpna 2006, registrační číslo 32/2006.

Proto finanční arbitr rozhodl tak jak uvedeno ve výroku tohoto rozhodnutí.

Rozhodnutí o námitkách je konečné.

V Praze dne 26.9

finanční arbitr