

# Finanční arbitr České republiky

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

Publikační číslo:

P3/1/2004

## N á l e z

Finanční arbitr České republiky rozhodl v souladu s ust. § 15 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve sporu navrhovatele N, bytem ..... proti instituci Q1 se sídlem ....., o zaplacení částky 7 920 Kč

### t a k t o :

Instituce – Q1 je povinna vrátit navrhovateli odčerpané peněžní prostředky ve výši 1 470 Kč s 3% úrokem z prodlení ročně od 7.5.2003 do zaplacení a ve výši 6 450 Kč s 3% úrokem z prodlení ročně od 8.5.2003 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 22.6.2004 se navrhovatel domáhal proti instituci vrácení odčerpaných peněžních prostředků v celkové výši 7 920 Kč z účtu navrhovatele č. 123456789/1111. Navrhovatel odůvodnil svůj návrh tím, že dne 2.5.2003 ve večerních hodinách odjížděl na dovolenou do Velké Británie. V tranzitním prostoru letiště mu byla odcizena příruční taška, ve které měl svoji platební kartu Eurocard/MasterCard č. 1234 1234 1234 1234. Téhož dne ve 21:50 hod. nastoupil navrhovatel do letadla a odletěl. Ztrátu zjistil navrhovatel druhý den ráno ve Velké Británii, ze které volal do instituce v Praze, kde mu sdělili, že nemá zatím žádný pohyb na účtu. Dne 4.5.2003 navrhovatel zjistil, že na účtu už jsou nějaké pohyby a proto matka navrhovatele platební kartu zablokovala. Všechny platby odcizenou platební kartou proběhly do 24 hodin od krádeže v tranzitním prostoru letiště. Navrhovatel má k dispozici všechny čtyři účtenky od obchodníků, na kterých je úplně jiný podpis, než jaký má navrhovatel a proto se domnívá, že mu uvedenou platební kartu musel odcizit někdo od rentgenu před vstupem do letadla. Účtenky jsou na částky 640 Kč, 830 Kč, 3 000 Kč a 3 450 Kč. Instituce zamítla reklamaci sporných plateb jako neoprávněnou.

Instituce ve svém vyjádření považuje reklamaci navrhovatele za neoprávněnou s tím, že sporné transakce byly provedeny plně v souladu s podmínkami Všeobecných obchodních podmínek Q1. Dále instituce uvádí, že blokáce platební karty byla provedena až dne 5.5.2003 v čase 9:27 hod. na základě telefonické žádosti matky navrhovatele. Z kopií potvrzení o platbě kartou předložených navrhovatelem, na kterých je uveden podpis nakupujícího, a jejich porovnání s podpisem navrhovatele na reklamačním protokolu podle názoru instituce vyplývá, že podpisy jsou odlišné; přesto obchodníci uvedené čtyři platby přijali a tím neprojevíli dostatek obezřetnosti, jsou za

vzniklou škodu odpovědní a jsou povinni vzniklou škodu nahradit. Zejména obchodník v obchodě M3, kde byla platba provedena až na čtvrtý pokus a marné tři pokusy v rozmezí čtyř minut, které byly zamítnuty pro nedostatek peněžních prostředků.

Dále z vyjádření instituce vyplynulo, že všechny reklamované transakce byly uskutečněny ještě před nahlášením ztráty platební karty navrhovatelem. Dle Všeobecných obchodních podmínek Q1 platných v květnu roku 2003 odpovídá instituce za uskutečněné transakce od konce dne následujícího po dni, ve kterém klient podal žádost o blokaci karty. Tedy za všechny výše uvedené transakce nesl odpovědnost navrhovatel.

V průběhu důkazního řízení finanční arbitr zjistil, že reklamovaná transakce ve výši 3 450 Kč byla provedena u obchodníka S1 v obchodním místě M1. Společnost S1 je smluvním partnerem instituce Q2 se kterou má uzavřenu smlouvu o akceptaci platebních karet MasterCard. Nedílnou součástí této smlouvy je i Manuál pro obchodníky jako příloha č. 2. Z tohoto manuálu bodu 2.2 vyplývá, že zaměstnanec obchodníka předloží vyplněný prodejní doklad držiteli karty k podpisu a ověří shodu podpisu na prodejním dokladu a kartě. V případě, že podpis na prodejním dokladu nesouhlasí s podpisem na kartě, transakci nelze provést. Dále prodejní doklad zaměstnanec obchodníka před zraky držitele karty zničí a požádá držitele karty o předložení průkazu totožnosti.

V průběhu důkazního řízení dále finanční arbitr zjistil, že další tři reklamované transakce byly provedeny v obchodních místech společnosti S2 a to v obchodních místech M2 ve výši 830 Kč a 640 Kč a v M3 ve výši 3 000 Kč. Společnost S2 je smluvním partnerem instituce Q3 se kterou má uzavřenu smlouvu o přijímání platebních karet, mimo jiné i na platební karty Eurocard/MasterCard. Podle této smlouvy čl. II. obchodník realizuje platby uskutečňované prostřednictvím platebních karet v souladu s platnými Pokyny pro provádění transakcí platebními kartami, které jsou nedílnou součástí této smlouvy. Z části I. bodu 3 těchto pokynů vyplývá, že obchodník je povinen zkontrolovat podpis klienta na účtence se vzorem na kartě. V případě, že podpis na účtence nesouhlasí s podpisovým vzorem na kartě, nesmí být transakce provedena, a to ani v případě, že je autorizována a autorizační středisko povolí transakci provést. Má-li obchodník pochybnosti, může požádat o identifikační průkaz totožnosti držitele karty.

Ze znaleckého posudku, který byl vypracován na základě požadavku finančního arbitra znalcem Z, finanční arbitr zjistil, že sporné podpisy na prodejních dokladech na částky 3 450 Kč a 830 Kč z 2.5.2003 a na částky 3 000 Kč a 640 Kč z 3.5.2003 nejsou pravými podpisy navrhovatele.

Dále finanční arbitr zjistil v průběhu důkazního řízení, že platební karta Eurocard/MasterCard č. 1234 1234 1234 1234 byla vydána na základě Dodatku č. 1 ke smlouvě o Xkontu ze dne 6.12.2000. Dle článku 230 Všeobecných obchodních podmínek Q1 které tvoří součást smlouvy o Xkontu, umožňuje platební karta, vydaná institucí, mimo jiné bezhotovostní placení za zboží a služby u osob, které karty přijímají.

Na základě 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 navrhovateli a bude proto povinna neoprávněně odčerpané peněžní prostředky navrhovateli 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 navrhovatelem dne 1.8.2001 (Dodatek č. 1 ke smlouvě o Xkontu ze dne 6.12.2000), byla nucena použít třetí osobu, tj. banky obchodníků (členy stejné kartové asociace MasterCard International), kteří jsou odpovědní vůči instituci stejným způsobem jako instituce vůči navrhovateli (§§ 331 a 375 obch. zák.). Tím, že

obchodníci této třetí osoby provedli transakce platební kartou předloženou jejím neoprávněným držitelem, porušili závazkový vztah mezi touto třetí osobou a jimi, a zároveň způsobili porušení závazkového vztahu mezi institucí a třetí osobou, tj. bankami obchodníků. 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 navrhovateli.

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

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

V Praze dne 1. prosince 2004

finanční arbitr