

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.

Změna: 281/2009 Sb.

Změna: 180/2011 Sb.

Parlament se usnesl na tomto zákoně České republiky:

Úvodní ustanovení

§ 1

K rozhodování sporů mezi

- a) poskytovateli platebních služeb a uživateli platebních služeb při poskytování platebních služeb,
- b) vydavateli elektronických peněz a držiteli elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz,
- c) věřiteli nebo zprostředkovateli a spotřebiteli při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru),
- d) investičními fondy, investičními společnostmi nebo zahraničními investičními společnostmi a spotřebiteli ze standardních fondů kolektivního investování a speciálních fondů kolektivního investování, které shromažďují peněžní prostředky od veřejnosti, pokud je jinak k rozhodnutí tohoto sporu dána pravomoc českého soudu, je příslušný též finanční arbitr (dále jen „arbitr“). Sjednání rozhodčí smlouvy nevylučuje pravomoc arbitra. Arbitr usiluje zejména o smírné vyřešení sporu.

§ 1a

(1) Úkoly spojené s odborným, organizačním a technickým zabezpečením činnosti arbitra plní Kancelář finančního arbitra, která je organizační složkou státu, účetní jednotkou a jejíž příjmy a výdaje jsou součástí rozpočtové kapitoly Ministerstva financí.

(2) V čele Kanceláře finančního arbitra je arbitr.

(3) Organizaci a úkoly Kanceláře finančního arbitra upravuje statut, který vydá arbitr.

(4) Pracovní poměr a odměňování arbitra, zástupce arbitra a dalších zaměstnanců v Kanceláři finančního arbitra se řídí zákoníkem práce.

§ 2

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

§ 3

(1) Institucí se pro účely tohoto zákona rozumí věřitel nebo zprostředkovatel při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru, investiční fond, investiční společnost, zahraniční investiční společnost, poskytovatel platebních služeb a vydavatel elektronických peněz.

(2) Navrhovatelem se pro účely tohoto zákona rozumí uživatel platebních služeb v případě sporů uvedených v § 1 písm. a), držitel elektronických peněz v případě sporů uvedených v § 1 písm. b) a spotřebitel v případě sporů uvedených v § 1 písm. c) a d).

(3) Spotřebitelem se rozumí fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

Arbitr a jeho zástupce

§ 4

(1) Arbitra a zástupce arbitra jmenuje vláda na návrh ministra financí na funkční období 5 let z osob splňujících podmínky stanovené tímto zákonem. Funkční období počíná dnem jmenování, je-li funkce arbitra nebo jeho zástupce neobsazena, jinak dnem následujícím po dni skončení funkčního období dosavadního arbitra nebo jeho zástupce. Vláda jmenuje arbitra nebo zástupce arbitra 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)] vláda jmenuje arbitra nebo zástupce arbitra tak, aby období ode dne skončení výkonu funkce arbitra nebo zástupce arbitra do dne jmenování nového arbitra nebo zástupce arbitra nepřesáhlo 2 měsíce.

(2) Arbitrem a zástupcem arbitra mohou být jmenovány pouze osoby, které jsou bezúhonné, 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 jmenování, odvolání z funkce a právní postavení zástupce arbitra platí ustanovení tohoto zákona o arbitrovi.

(5) Za bezúhonné se nepovažuje ten, kdo byl pravomocně odsouzen pro úmyslný trestný čin, trestný čin proti majetku, hospodářský trestný čin nebo pro trestný čin spáchaný v

souvislosti s financováním terorismu, pokud jeho odsouzení pro trestné činy nebylo zahlazeno anebo se na něj z jiného důvodu nehledí, jako by nebyl odsouzen.

§ 5

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

(2) Za výkon své funkce odpovídá arbitr vládě.

(3) Arbitr předkládá Poslanecké sněmovně a vládě 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. 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, trestný čin proti majetku, hospodářský trestný čin nebo pro trestný čin spáchaný v souvislosti s financováním terorismu,

c) bylo předsedovi vlády 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) Vláda arbitra odvolá, pokud přestal být způsobilý vykonávat svou funkci.

(2) Vláda může arbitra odvolat, pokud při výkonu své funkce závažným způsobem nebo opakovaně 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 vyličení 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 nálezu,
- g) plnou moc, je-li navrhovatel zastoupen na základě plné moci,
- h) datum a podpis navrhovatele.

(2) Je-li navrhovatelem právnická osoba, návrh musí obsahovat prohlášení osoby, která návrh podepsala, že je oprávněna za navrhovatele 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 navrhovatele 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 navrhovatele 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 dní 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 v Kanceláři finančního arbitra 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 nepřipustný 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 zvláště 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 nálezu 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 nálezu, který již nelze napadnout námitkami, je v právní moci.

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

(3) Není-li v nálezu stanovena lhůta k plnění, je nálezu 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 15 000 Kč. Zaplacení 15 000 Kč uloží i v případech, kdy předmětem sporu není peněžitá částka. Sankce je příjmem státního rozpočtu.

§ 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 nedostatcích 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

nadpis vypuštěn

Arbitra může povinnosti mlčenlivosti o skutečnostech, o nichž se dozvěděl při výkonu činnosti podle tohoto zákona, zprostit pouze vláda.

§ 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) Pokuta je příjmem státního rozpočtu.

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. ledna 2003.

Klaus v. r.

Havel v. r.

Zeman v. r.

Vybraná ustanovení novel

Čl. IX zákona č. 285/2009 Sb.

Přechodné ustanovení

Instituce, která dosud nebyla povinna splnit informační povinnost stanovenou v § 19 odst. 1 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění účinném do dne nabytí účinnosti tohoto zákona, je povinna splnit informační povinnost stanovenou v § 19 odst. 1 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění účinném ode dne nabytí účinnosti tohoto zákona, do 3 měsíců ode dne nabytí účinnosti tohoto zákona.

Čl. II zákona č. 180/2011 Sb.

Přechodná ustanovení

1. Instituce, která dosud nebyla povinna splnit informační povinnost podle § 19 zákona č. 229/2002 Sb., ve znění účinném do dne nabytí účinnosti tohoto zákona, je povinna splnit informační povinnost podle § 19 zákona č. 229/2009 Sb., ve znění účinném ode dne nabytí účinnosti tohoto zákona, nejpozději do 3 měsíců ode dne nabytí účinnosti tohoto zákona.

2. Zákon č. 229/2002 Sb., ve znění účinném ode dne nabytí účinnosti tohoto zákona, se vztahuje i na výkon funkce finančního arbitra a jeho zástupce zvoleného Poslaneckou sněmovnou.

3. Funkční období zástupce finančního arbitra jmenovaného vládou poprvé po dni nabytí účinnosti tohoto zákona je 2 roky.

4. Zaměstnanci České národní banky vykonávající práci pro finančního arbitra na základě písemných dohod o přidělení k výkonu práce k finančnímu arbitrovi uzavřených mezi Českou národní bankou a těmito zaměstnanci se stávají dnem nabytí účinnosti tohoto zákona zaměstnanci České republiky zařazení v Kanceláři finančního arbitra. Práva a povinnosti z pracovněprávních vztahů těchto zaměstnanců přecházejí tímto dnem z České národní banky na Českou republiku, za kterou jedná a tato práva a povinnosti jejím jménem vykonává Kancelář finančního arbitra.

5. Majetek ve vlastnictví České národní banky, s výjimkou nemovitostí, který ke dni předcházejícímu dni nabytí účinnosti tohoto zákona užíval finanční arbitr k plnění úkolů stanovených zákonem a který je potřebný k výkonu povinností finančního arbitra podle zákona č. 229/2002 Sb., ve znění účinném do dne nabytí účinnosti tohoto zákona, přechází dnem nabytí účinnosti tohoto zákona za úplatu do vlastnictví České republiky. Závazky související s tímto majetkem se stávají dnem nabytí účinnosti tohoto zákona závazky České republiky. Příslušnost hospodařit s tímto majetkem a plnění závazků s ním souvisejících náleží Kanceláři finančního arbitra. Výši úplaty za tento majetek odvozenou od jeho účetní hodnoty a rozsah kompenzace souvisejících závazků stanoví dohoda mezi Českou národní

bankou a Českou republikou - Ministerstvem financí. O předání a převzetí tohoto majetku a závazků sepíše Česká národní banka a Kancelář finančního arbitra nejpozději do jednoho měsíce ode dne nabytí účinnosti tohoto zákona protokol. Protokol musí obsahovat vymezení majetku a závazků. Obdobně se postupuje ohledně práv z duševního vlastnictví.

1) Zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů.

3) § 2 odst. 2 zákona č. 280/2009 Sb., daňový řád.