



Finanční arbitr

Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1 – Nové Město
Tel. 257 042 094, e-mail: arbitr@finarbitr.cz
www.finarbitr.cz

Evidenční číslo: FA/2065/2015
Spisová značka (uvádějte vždy v korespondenci): FA/PS/387/2014

Rozhodnutí o námítkách

Finanční arbitr příslušný k rozhodování sporů podle § 1 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o finančním arbitrovi“), rozhodl podle ustanovení § 16 odst. 2 ve spojení s ustanovením § 24 zákona o finančním arbitrovi a přiměřeným použitím zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), v řízení zahájeném dne 18. 8. 2014 podle § 8 zákona o finančním arbitrovi na návrh navrhovatele ■, nar. dne ■, bytem ■ (dále jen „Navrhovatel“), proti instituci Citibank Europe plc, číslo registrace 132781, se sídlem North Wall Quay 1, Dublin, Irsko, podnikající v České republice prostřednictvím odštěpného závodu zahraniční právnické osoby Citibank Europe plc, organizační složka, IČO 281 98 131, se sídlem Bucharova 2641/14, 158 02 Praha 5 – Stodůlky, zapsaného v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A, vložka 59288 (dále jen „Instituce“), o námítkách Navrhovatele ze dne 23. 12. 2014, evid. č. FA/10728/2014, proti nález finančního arbitra ze dne 28. 11. 2014, evid. č. FA/9884/2014, takto:

Námítky navrhovatele ■, nar. dne ■, bytem ■, ze dne 23. 12. 2014, evid. č. FA/10728/2014, se zamítají a nález finančního arbitra ze dne 28. 11. 2014, evid. č. FA/9884/2014, se podle ustanovení § 16 odst. 2 zákona o finančním arbitrovi potvrzuje.

O d ů v o d n ě n í :

1. Řízení o návrhu

Navrhovatel se svým návrhem na zahájení řízení proti Instituci domáhal zaplacení částky ve výši 133,51 Kč jako rozdílu mezi částkou platební transakce, kterou předem autorizoval, a částkou platební transakce, kterou mu Instituce následně záúčtovala.

Finanční arbitr zjistil, že Navrhovatel uzavřel s Institucí dne 13. 8. 2012 smlouvu o vydání a užití kreditní karty (dále jen „Smlouva o kartě“), na jejímž základě Instituce vydala Navrhovateli nejprve kreditní kartu č. ■, kterou Navrhovatel aktivoval dne 13. 8. 2012, a později kreditní kartu č. ■ (dále jen „Kreditní karta“), kterou Navrhovatel aktivoval dne 12. 3. 2014.

Finanční arbitr dále zjistil, že Navrhovatel dne 22. 4. 2014 prostřednictvím webových stránek <http://nakup.itesco.cz> objednal u společnosti Tesco Stores ČR a. s. (dále jen „Obchodník“) celkem 52 druhů zboží, číslo objednávky ■■■ (dále jen „Objednávka“), které zamýšlel uhradit Kreditní kartou. Za tímto účelem Navrhovatel tentýž den autorizoval očekávanou platbu ve výši 2.053,39 Kč. Obchodník doručil Navrhovateli zboží následující den, tedy 23. 4. 2014, avšak složení nákupu se co do jednotlivých položek a jejich ceny lišilo od objednávky Navrhovatele, konkrétně celý nákup byl ve svém souhrnu dražší o 133,51 Kč oproti Objednávce, jak dokládá dodací list ze stejného dne (dále jen „Dodací list“). Navrhovatel veškeré dodané zboží převzal. Instituce následně zaúčtovala Navrhovateli na vrub jeho účtu vedeného ke Kreditní kartě částku ve výši 2.186,90 Kč, tedy vyšší, než kterou Navrhovatel předem potvrdil při objednávce zboží (dále jen „Sporná platební transakce“).

Finanční arbitr v souladu s návrhem Navrhovatele zkoumal především to, zda Navrhovatel Spornou platební transakci autorizoval a zda je tak Instituce povinna vrátit mu částku 133,51 Kč, kterou v řízení požaduje, či nikoli.

Finanční arbitr v napadeném nálezu konstatoval, že Navrhovatel Spornou platební transakci provedl tzv. „biankoautorizací“, neboť v okamžiku autorizace nebyla stanovena přesná částka platební transakce ve smyslu § 103 odst. 1 písm. a) zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o platebním styku“), když podle odst. 1 tohoto ustanovení zákona o platebním styku by se Navrhovatel mohl za splnění v tomto ustanovení stanovených podmínek domáhat vrácení částky takto předem autorizované platební transakce.

Finanční arbitr v nálezu dospěl k závěru, že konečná částka Sporné platební transakce nepřevyšuje částku, kterou nebylo možné se zřetelem ke všem okolnostem rozumně očekávat ve smyslu § 103 odst. 1 písm. b) zákona o platebním styku. Finanční arbitr proto uzavřel, že Navrhovateli nevznikl nárok na vrácení částky platební transakce (ani požadované částky). Finanční arbitr své právní závěry podrobně odůvodnil a s ohledem na výše uvedené návrh Navrhovatele v celém rozsahu podle § 15 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi zamítl.

3. Námítky Navrhovatele

Navrhovatel namítá, že pokud došlo oproti objednávce zboží na internetu při jeho dodání následujícího dne ke změně u 24 položek, musí finanční arbitr *„zřetelně rozlišit, zda tyto jednotlivé změny byly ve smyslu § 103 odst. 1 písm. b) „rozumně předvídatelné se zřetelem ke všem okolnostem“ a takto zkoumat každou položku jednotlivě“*.

Navrhovatel souhlasí s finančním arbitrem v otázce, že Spornou platební transakci schválil tzv. „biankoautorizací“. Navrhovatel však současně tvrdí, že odůvodněná a rozumně předvídatelná změna účtované částky byla pouze v případě, kdy Obchodník dodal jiné zboží nebo jej nedodal vůbec (Navrhovatel odkazuje na body 7 a 23 srovnání, které finanční arbitr provedl na str. 9 a 10 nálezu), a dále u zboží, u něhož se vychází pouze z odhadované váhy nebo množství apod. Avšak v případě 22 položek nákupu došlo k dodání požadovaného zboží za jinou cenu, než za jakou bylo objednáno, když u 17 položek to bylo za cenu vyšší a u zbytku za cenu nižší. Pokud se jedná o navýšení cen, podle Navrhovatele k němu došlo u většiny položek v řádu několika desítek procent, nicméně ani u položek, kde došlo ke snížení cen, není tato změna odůvodněná. Navrhovatel zdůrazňuje, že nemohl rozumně předpokládat navýšení či obecně změnu ceny u 22 položek nákupu.

Naopak je to on, kdo „se zřetelem ke všem okolnostem a zejména k citované účinné právní úpravě mohl předpokládat a důvodně předpokládal, že ke změně jednotlivých objednaných a dodaných položek z důvodu jednostranného rozhodnutí obchodníka nedojde. Přeplatek ve výši odpovídající souhrnu rozdílů cen zmíněných 22 položek oproti uzavřené smlouvě je pak třeba považovat za neautorizovanou platbu a z tohoto důvodu navrhovateli vrátit“.

Navrhovatel dovozuje, že finanční arbitr proto „nesprávně dovodil, že navrhovatel měl „rozumně předvídat“, že obchodník s odkazem na znění svých prodejních podmínek cenu po uzavření smlouvy do doby dodání nákupu jednostranně změní (byť smlouva již byla...uzavřena a k dodání zboží mělo dojít – a skutečně došlo – pouhý jeden den po uzavření smlouvy)“. Jestliže měl tedy Navrhovatel předvídat, u kolika položek nákupu ke změně dojde a o jakou částku se tak stane, není výklad finančního arbitra správný.

Navrhovatel též dovozuje, že pokud má rozhodnutí finančního arbitra obdobné účinky jako rozhodnutí obecných soudů, nemůže finanční arbitr „při svém rozhodování pominout kogentní předpisy na ochranu spotřebitele obsažené v jiných právních předpisech“, zejména v zákoně č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“), a zákoně č. 634/1992 Sb., zákon o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“).

Podle Navrhovatele je prodávající povinen v souladu s § 12 zákona o ochraně spotřebitele „informovat v souladu s cenovými předpisy a přímo použitelným předpisem Evropských společenství spotřebitele o ceně prodáváných výrobků nebo poskytovaných služeb zřetelným označením výrobku cenou nebo informací o ceně výrobků či služeb vhodně zpřístupnit. Obdobně podle § 1811 odst. 2 písm. c) občanského zákoníku, směřuje-li jednání stran k uzavření smlouvy, je podnikatel již v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy nebo předtím, než spotřebitel učiní závaznou nabídku povinen spotřebiteli sdělit cenu zboží, případně způsob jejího určení včetně všech daní a poplatků“. Jestliže proto finanční arbitr zjistil, že Obchodník Navrhovatele na možnou změnu cen dopředu upozorňoval, měl smluvní ujednání obsahující toto upozornění vyložit ve smyslu § 1812 odst. 2 a § 1814 písm. f), g), h) a i), považovat je za nezákonná a nepřihlížet k nim.

Navrhovatel namítá, že finanční arbitr zkoumal smluvní vztah mezi Navrhovatelem a Obchodníkem podrobně, nicméně vycházel pouze z produktových podmínek Obchodníka a jím uváděného textu o orientační ceně v e-shopu, když vůbec nepřihlédl ke kogentním ustanovením právních předpisů na ochranu spotřebitele.

V otázce bezdůvodného obohacení (poznámka finančního arbitra – finanční arbitr v nálezu konstatoval, že pokud by Instituci uložil vrácení částky celé platební transakce, jak předvídá § 103 odst. 1 zákona o platebním styku, došlo by tím na straně Navrhovatele k bezdůvodnému obohacení v podobě zboží dodaného Obchodníkem, které by byl povinen vydat, příp. jej nahradit v penězích) nepovažuje Navrhovatel názor finančního arbitra za správný, resp. relevantní. Navrhovatel požadoval z procesní opatrnosti pouze částku odpovídající rozdílu mezi jeho objednávkou a částkou uvedenou v dodacím listu, když tento cenový rozdíl byl podstatně vyšší, než „je navrhovatelem požadovaná částka k vrácení, a to bez ohledu na případnou biankoautorizaci platební karty v rozsahu přiměřeně odpovídajícím dílčím změnám v dodávce nebo s ohledem na kategorii dodaného zboží...“.

4. Řízení o námitkách

Finanční arbitr podle § 12 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi rozhoduje podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nestranně, spravedlivě, bez průtahů a pouze na základě skutečností zjištěných v souladu s tímto zákonem a zvláštními právními předpisy. Podle § 12 odst. 3 zákona o finančním arbitrovi není finanční arbitr vázán návrhem a aktivně opatřuje důkazy; při svém rozhodování vychází ze skutkového stavu věci a volně hodnotí shromážděné důkazy jak jednotlivě, tak ve vzájemné souvislosti.

Finanční arbitr konstatuje, že Navrhovatel podal Námitky proti nálezu v zákonem stanovené lhůtě. Finanční arbitr je posoudil jako přípustné podle ustanovení § 81 a 82 správního řádu.

Jak již finanční arbitr uzavřel v nálezu, Navrhovatel provedl tzv. biankoautorizaci, když dal souhlas k očekávanému provedení platební transakce ve chvíli, kdy ještě přesně nevěděl, jaká bude konečná částka platební transakce.

Ustanovení § 103 odst. 1 zákona o platebním styku pak kompenzuje nejistotu spojenou s biankoautorizací plátci, v posuzovaném případě Navrhovatele, tím, že v situaci, kdy konečná částka transakce přesáhne částku, kterou mohl plátce se zřetelem ke všem okolnostem rozumně očekávat při provedení biankoautorizace, může plátce požadovat vrácení celé částky navýšené platební transakce zpět.

V tomto případě Instituce zaúčtovala částku Sporné platební transakce až poté, co Navrhovatel převzal objednané zboží a odsouhlasil složení převzatého nákupu i jeho cenu na Dodacím listu. Instituce měla k provedení Sporné platební transakci dodatečný další souhlas Navrhovatele.

Finanční arbitr Navrhovatele upozorňuje, že Instituce nemá zákonnou povinnost zkoumat, zda obchod sjednaný mezi Obchodníkem a Navrhovatelem odpovídá požadavkům právních předpisů na ochranu spotřebitele či zda při před jeho provedením byla naplněna Navrhovatelova rozumná očekávání, neboť Instituce pouze plnila platební příkaz Navrhovatele jako plátce učiněného prostřednictvím Obchodníka jako příjemce.

Předmětem sporu tedy je, zda Navrhovatel mohl vzhledem k informacím získaným od Obchodníka, nikoli Instituce, rozumně předpokládat, že následně Institucí řádně zaúčtovaná částka platební transakce může převýšit částku, kterou Navrhovatel akceptoval při provedení biankoautorizace.

V tomto projednávaném případě však Obchodník Navrhovatele před provedením Objednávky upozornil, že složení dodaného zboží včetně jeho ceny se může lišit, a to v závislosti na několika faktorech, kterými byla především dostupnost vybraného zboží na příslušné prodejně, aktuální cena zboží v den jeho dodání a konkrétní množství u toho zboží, které je nutno vážit. Navrhovatel tuto skutečnost (*poznámka finančního arbitra – že před provedením objednávky věděl, že se složení dodaného zboží a jeho cena může z těchto důvodů měnit*) nerozporuje.

Finanční arbitr nepovažuje za rozhodný fakt, z jakého důvodu by mohlo dojít ke změně ve složení zboží, resp. jeho ceně, relevantní je pouze vědomí Navrhovatele o této možnosti a jeho úsudek o tom, že se tak může stát.

Finanční arbitr opakuje, že skutečnost, jak si počínal při jednání s Navrhovatelem Obchodník, a to po celou dobu jejich vzájemných jednání od poskytnutí informací o charakteru a vlastnostech prodeje zboží prostřednictvím webových stránek Obchodníka, přes provedení Objednávky Navrhovatelem, po dodání zboží Obchodníkem Navrhovateli a předání pokynu k zaúčtování Sporné platební transakce Instituci, má na posouzení sporu vliv pouze a jen do té míry, zda Navrhovatel mohl se zřetelem ke všem okolnostem, tedy rovněž se zřetelem ke komunikaci Obchodníka, rozumně předpokládat, že by se předem „biankoautorizovaná“ částka platební transakce mohla jakkoli změnit.

Finanční arbitr vzal v řízení za prokázané, že Obchodník nejenže Navrhovatele informoval o tom, že se cena může měnit, ale i o tom, že k takové změně s nejvyšší pravděpodobností dojde, když Obchodník ve svém objednávkovém systému i obchodních podmínkách uvedl, že cena je pouze „orientační“.

I kdyby Obchodník Navrhovateli nevysvětlil, co znamená „orientační cena“, má finanční arbitr za to, že osoba průměrného rozumu a znalosti českého jazyka chápe slovo „orientační“ v jeho významu jako „přibližný, nepřesný“, nikoli jako jeho antonymum „konečný, definitivní“. Taková osoba se proto nemůže domnívat, že takto označená cena již za žádných okolností nedozná změny, natož pak Navrhovatel jako osoba vysokoškolsky vzdělaná.

Navrhovatel koneckonců ani sám nerozporuje skutečnost, že by byl srozuměn s tím, že cena je pouze orientační, ani netvrdí, že by slovu „orientační“ snad nerozuměl. Navíc, Navrhovatel tím, že v rámci Objednávky aktivně zvolil rovněž tzv. zboží na váhu, u kterého lze v praxi s vysokou mírou pravděpodobnosti předpokládat, že skutečně odměřená váha tohoto zboží nebude do posledního gramu odpovídat objednanému množství, sám „způsobil“, že k nějaké změně ceny nákupu jako celku, opět s vysokou mírou pravděpodobnosti, dojde.

Navíc je obecně známou skutečností, že u obchodních řetězců, a potažmo obchodníků obecně, dochází neustále ke změnám cen v důsledku různých akcí s cílem přilákat zákazníky, zatraktivnit určité sezónní zboží, že doba platnosti zvýhodněných „akčních cen“ je omezená časově apod. Finanční arbitr podotýká, že tato notorieta však sama o sobě v žádném případě neznamená, že tak obchodníci vždy činí v souladu se zákonem, zvláště pokud cílí na spotřebitele.

Navrhovatel pak argumentuje právě tím, že Obchodník porušuje zákon, když ve svém objednávkovém systému uvádí pouze orientační, nikoli přesnou, konečnou cenu, která by byla neměnná, a že Navrhovatel přeci nemůže rozumně předpokládat nezákonné jednání.

Finanční arbitr zdůrazňuje, že není příslušný posuzovat jednání a obchodní praktiky Obchodníka ve vztahu k Navrhovateli, tedy rovněž zda si Obchodník počínal v souladu s právními předpisy či nikoli, neboť finanční arbitr může rozhodovat spory pouze v zákonem taxativně vymezených oblastech (srov. § 1 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi), mezi které vztah z kupní smlouvy na nákup potravin přes internet nepatří, a pouze mezi zákonem taxativně vyjmenovanými subjekty (srov. § 1 odst. 1 ve spojení s § 3 odst. 1, 2 a 3 zákona o finančním arbitrovi), mezi které Obchodník rovněž nepatří.

Finanční arbitr připomíná, že posouzení, zda mohl Obchodník jednostranně měnit složení a cenu zboží zahrnutého v nákupu, není předmětem sporu mezi Navrhovatelem a Institucí, naopak tato Navrhovatelem rozporovaná skutečnost může být sporná pouze mezi Navrhovatelem a Obchodníkem (!).

V této souvislosti finanční arbitr dodává, že v mezích své příslušnosti samozřejmě zkoumá, zda finanční instituce, proti které je řízení před finančním arbitrem vedeno, jedná v souladu nejen se zvláštními zákony, ale rovněž i obecnými právními předpisy, jako je občanský zákoník, stejně tak zákonem o ochraně spotřebitele, v případě, že navrhovatelem je spotřebitel.

Finanční arbitr proto dospěl v nálezu k závěru a vzhledem ke všem výše uvedeným skutečnostem mu nezbývá než na tomto závěru setrvat, že Navrhovatel mohl se zřetelem ke všem okolnostem, zejména k poskytnutým informacím od Obchodníka, rozumně očekávat, že částka Sporné platební transakce se bude od částky „biankoautorizované“ platební transakce lišit, a to buď směrem dolů, tedy že zboží bude levnější (v takovém případě však nepřipadá aplikace § 103 odst. 1 zákona o platebním styku vůbec v úvahu), nebo směrem nahoru, tedy že zboží bude dražší.

Pokud se jedná o tvrzení Navrhovatele, že finanční arbitr by měl z pohledu „rozumného očekávání se zřetelem ke všem okolnostem“ zkoumat každou položku nákupu jednotlivě, je třeba i toto odmítnout. Navrhovatel nekupoval a neplatil jednotlivé druhy zboží odděleně, avšak učinil je součástí jednoho většího nákupu, a v tomto kontextu je také nutno jeho rozumná očekávání posuzovat. V žádném případě tak Navrhovatel nemusel „předvídat, u kolika položek nákupu ke změně dojde a o jakou částku se tak stane“, jak tvrdí v Námitkách, když stačilo, aby mohl očekávat, že nákup v hodnotě 2.053,39 Kč obsahující 52 druhů zboží může Obchodník z různých důvodů upravit, což bude mít dopad i na celkovou cenu.

Smlouva s Obchodníkem Navrhovateli umožňovala nákup jako celek, příp. jednotlivé druhy zboží neodebrat. Pokud tedy Navrhovatel veškeré zboží převzal, resp. k převzetí zboží zmocnil třetí osobu, souhlasil tím i s navýšením ceny nákupu a se zřetelem ke všem okolnostem musel jako osoba průměrného rozumu očekávat, že mu na vrub jeho účtu vedeného ke Kreditní kartě Instituce zaúčtuje částku 2.186,90 Kč, a nikoli částku 2.053,39 Kč.

Stran otázky, zda může Navrhovatel požadovat ve smyslu § 103 odst. 1 zákona o platebním styku vrácení celé částky ze Sporné platební transakce či pouze její část, finanční arbitr odkazuje na str. 10 nálezu a setrvává na svém závěru, že požadovat lze pouze celou částku platební transakce. Jelikož však finanční arbitr návrhu Navrhovatele nevyhověl, je tato otázka zcela bezpředmětná.

Finanční arbitr znovu připomíná, že řeší spor mezi Navrhovatelem a Institucí, nikoli mezi Navrhovatelem a Obchodníkem. Takový spor by ostatně finanční arbitr nemohl rozhodovat.

Navrhovatel samozřejmě může využít veškerých práv, která mu dává právní řád na jeho obranu, v případě, že se domnívá, že Obchodník při jednání s Navrhovatelem jakkoli pochybil. Navrhovatel tak může dát především podnět orgánu vykonávajícímu nad Obchodníkem dozor, kterým je na úseku ochrany spotřebitele Česká obchodní inspekce, příp. může Obchodníka žalovat u obecného soudu, neboť ten by byl, na rozdíl od finančního arbitra, příslušný takový spor rozhodnout.

Na základě všech shora uvedených skutečností finanční arbitr zamítl Námitky Navrhovatele a nálezu potvrdil.

P o u č e n í :

Rozhodnutí o námitkách je podle § 16 odst. 4 zákona o finančním arbitrovi konečné. Podle § 17 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi doručený nálezu, který již nelze napadnout námitkami, je

v právní moci (v případě, že bylo vydáno rozhodnutí o námitkách, nabývá nález právní moci dnem doručení rozhodnutí o námitkách – pozn. finančního arbitra).

Podle § 244 odst. 1 zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský soudní řád“), rozhodl-li správní orgán podle zvláštního zákona o sporu a nabylo-li rozhodnutí správního orgánu právní moci, může být tatáž věc projednána na návrh v občanském soudním řízení. Podle § 247 odst. 1 občanského soudního řádu musí být žaloba podána ve lhůtě dvou měsíců od doručení rozhodnutí správního orgánu.

V Praze dne 26. 2. 2015

otisk úředního razítka

Mgr. Monika Nedelková
finanční arbitř