



**Ministerstvo financí  
České republiky**

# **REVIZE ZÁKONA O FINANČNÍM ARBITROVI**

**KONZULTAČNÍ MATERIÁL**

# Obsah

|  |           |
|--|-----------|
| <b>A. Důvod předložení a cíle .....</b>                                      | <b>4</b>  |
| A.1 Definice problému.....   | 4         |
| A.2 Existující právní stav v ČR .....  | 5         |
| A.3 Existující právní stav v EU .....  | 7         |
| A.4 Identifikace dotčených subjektů .....                                    | 8         |
| A.5 Popis cílového stavu.....  | 8         |
| A.6 Zhodnocení rizika nečinnosti.....  | 9         |
| <b>B. Konzultace .....</b>   | <b>10</b> |
| B.1 Působnost finančního arbitra .....                                       | 10        |
| B.2 Institucionální úprava finančního arbitra .....                          | 11        |
| <i>B.2.1 Struktura instituce finančního arbitra .....</i>                    | <i>12</i> |
| <i>B.2.2 Nadřízený orgán vůči finančnímu arbitrovi .....</i>                 | <i>13</i> |
| <i>B.2.3 Posuzování odpovědnosti finančního arbitra za výkon funkce.....</i> | <i>13</i> |
| B.3 Možné přístupy k řešení sporů před finančním arbitrem .....              | 15        |
| B.4 Procesní úprava řízení před finančním arbitrem.....                      | 17        |
| <i>B.4.1 Úprava smířčího řízení před finančním arbitrem.....</i>             | <i>17</i> |
| <i>B.4.2 Dvoustupňovost řízení před finančním arbitrem.....</i>              | <i>18</i> |
| <i>B.4.3 Pravidla řízení před finančním arbitrem.....</i>                    | <i>19</i> |
| <i>B.4.4 Procesní lhůty .....</i>  | <i>20</i> |
| <i>B.4.5 Poplatky v řízení před finančním arbitrem .....</i>                 | <i>21</i> |
| <i>B.4.6 Řízení podle části páté OSŘ .....</i>                               | <i>22</i> |
| B.5 Jiné role finančního arbitra a způsob jeho komunikace s veřejností ..... | 23        |
| B.6 Využití moderních technologií v řízení před finančním arbitrem.....      | 24        |

## Seznam užitých zkratek

*ADR* – mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

*ČNB* – Česká národní banka

*ČOI* – Česká obchodní inspekce

*ČTÚ* – Český telekomunikační úřad

*ERÚ* – Energetický regulační úřad

*FA* – finanční arbitr

*KFA* – Kancelář finančního arbitra

*MF* – Ministerstvo financí

*OSŘ* – zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád

*SŘ* – zákon č. 500/2004 Sb., správní řád

*ZFA* – zástupce finančního arbitra

*ZoFA* – zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi

## Seznam obrázků

|  |   |
|--|---|
| Obrázek 1 – Vývoj působnosti finančního arbitra a sektorová struktura řešených sporů ..... | 4 |
| Obrázek 2 – Počet řízení vedených před finančním arbitrem .....                            | 5 |
| Obrázek 3 – Přehled orgánů ADR v ČR k listopadu 2020.....                                  | 6 |

## A. Důvod předložení a cíle

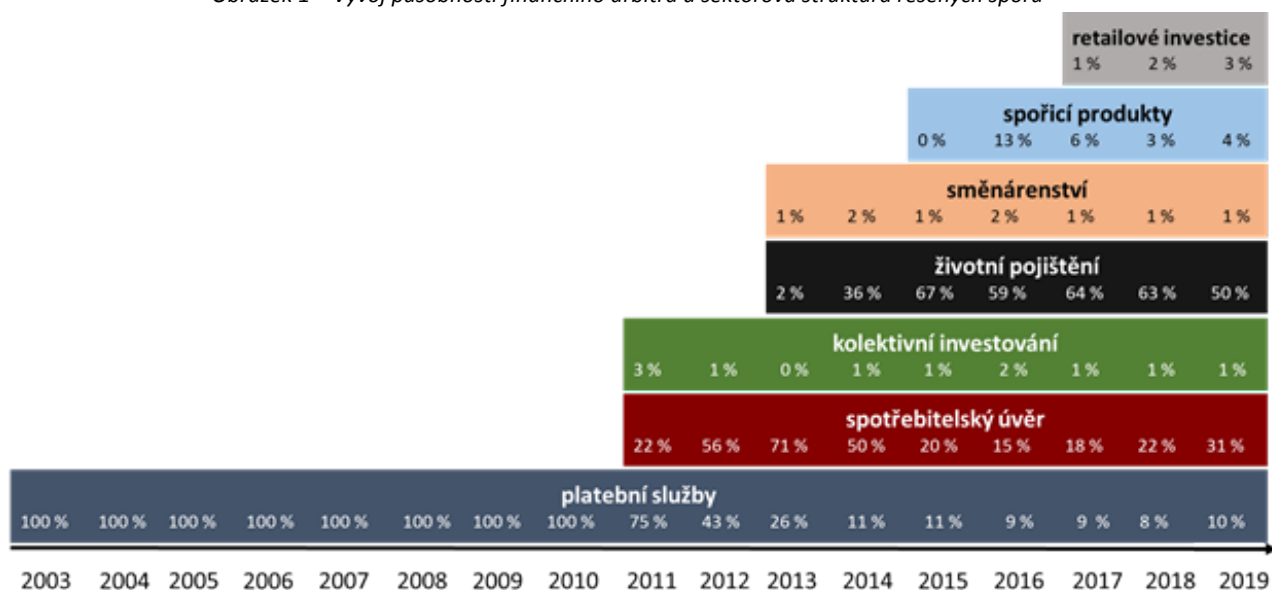
### A.1 Definice problému

Dne 1. 1. 2021 dosáhne zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi (dále jen „zákon o finančním arbitrovi“ či „ZoFA“) své plnoletosti. S ohledem na tuto skutečnost a postupný vývoj v oblasti řešení sporů Ministerstvo financí (dále jen „MF“) zvažuje podrobit stávající právní úpravu revizi.

V rámci evropského i tuzemského spotřebitelského práva lze vnímat stále větší důraz na ochranu spotřebitele, přičemž mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je jedním ze základních pilířů moderního pojetí vztahu spotřebitele a podnikatele. Mimosoudní řešení sporů má spotřebiteli přinést možnost řešit svůj spor s podnikatelem rychleji a efektivněji, než v rámci soudního systému. Finanční arbitr (dále také „arbitr“ či „FA“) jako prvek mimosoudního řešení spotřebitelských sporů dotváří současný rámec ochrany spotřebitele na finančním trhu v České republice.

Původně byl finanční arbitr konstituován jako „úřad jedné osoby“, jehož podpůrný tým tvořilo několik administrativních pracovníků (tehdy z řad zaměstnanců České národní banky), přičemž roční nápad jednotlivých případů byl počítán v desítkách (v roce 2003 to bylo 66 sporů, v roce 2006 pak 77 sporů). Postupem času však, a to i v důsledku stále podrobnější evropské regulace finančních trhů nebo spotřebitelského práva, narůstal zákonem vymezený rozsah sporů (viz Obrázek 1), které má finanční arbitr rozhodovat, a ruku v ruce s rozšiřováním působnosti narůstal i nápad jednotlivých případů (viz Obrázek 2). V roce 2011 tak byla za účelem zabezpečení činnosti arbitra zřízena Kancelář finančního arbitra (dále také „KFA“).

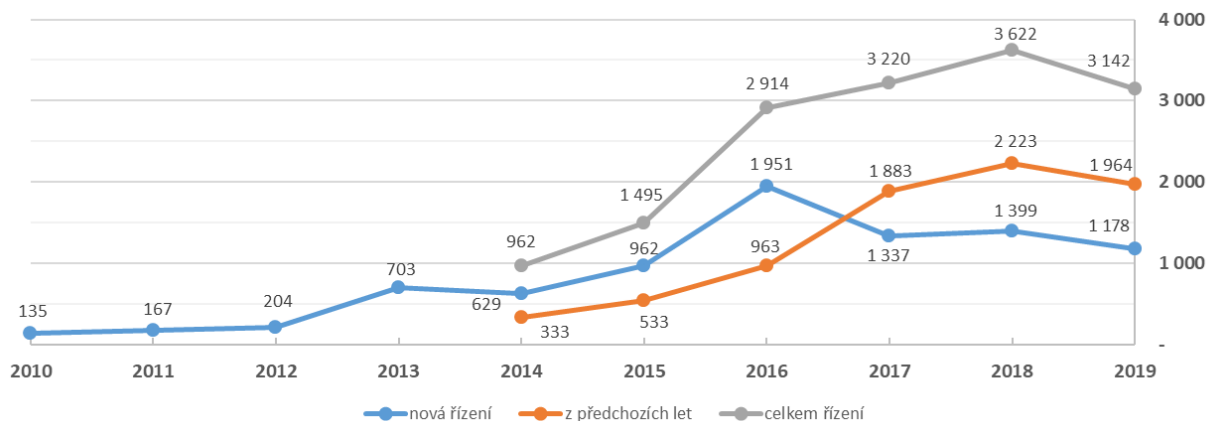
Obrázek 1 – Vývoj působnosti finančního arbitra a sektorová struktura řešených sporů



Zdroj: výroční zprávy FA, vlastní zpracování MF

Postupné rozšiřování působnosti uvedlo finančního arbitra do situace, která nemusí být nadále řešitelná pouhým navyšováním počtu zaměstnanců. Nápad jednotlivých podání se v posledních několika letech pohybuje nad 1 000 ročně, přičemž lze očekávat, že tento trend bude pokračovat i v dalších letech. Finanční arbitr se tak fakticky vyvinul v instituci s objemnou a významnou spotřebitelskou agendou, čemuž však už nemusí odpovídat stávající institucionální a procesní úprava.

Obrázek 2 – Počet řízení vedených před finančním arbitrem



Zdroj: výroční zprávy FA, vlastní zpracování MF

## A.2 Existující právní stav v ČR

Komplexní úprava mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (dále také „ADR“)<sup>1</sup> byla do českého právního řádu zakotvena transpozicí směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů) (dále „směrnice ADR“) zákonem č. 378/2015 Sb., kterým se mění zákon o ochraně spotřebitele, a to s účinností od 28. prosince 2015. Zákon stanovil obecná pravidla pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů a základní požadavky na orgány ADR. Byl vytvořen systém s jedním obecným veřejnoprávním orgánem ADR, Českou obchodní inspekcí. Vedle uvedeného obecného orgánu ADR stojí specializované orgány ADR, přičemž zákon o ochraně spotřebitele stanoví působnost obecného orgánu ADR všude tam, kde není dána působnost orgánů specializovaných.

<sup>1</sup> Pokud zde mluvíme o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů, pak je tím myšleno ADR v užším slova smyslu, jak ho chápe zákon o ochraně spotřebitele. Mimosoudní řešení sporů však může mít celou řadu podob. Např. se může jednat o mediaci, rozhodčí řízení nebo zákaznického ombudsmana. Tyto typy řešení sporů nebyly zákonodárcem zařazeny do systému mimosoudního řešení spotřebitelských sporů ve smyslu směrnice ADR. Směrnice sama chápe ADR jako alternativu k soudnímu řízení, z čehož vychází i označení tohoto způsobu řešení sporů za řešení mimosoudní, přičemž nerozlišuje mezi veřejnoprávním anebo soukromoprávním řešením.

## Dispute resolution bodies

The dispute resolution bodies listed on this site all offer out-of-court settlement procedures. They have all been approved for quality standards relating to fairness, efficiency and accessibility.

Each dispute resolution body has its own rules and procedures. They're usually quicker and cheaper than going to court.

| Name   | Country  |                                  |
|--|--|----------------------------------|
| Česká advokátní komora<br><small>Czech Bar Association</small>   |  Czech Republic | <a href="#">More information</a> |
| Česká obchodní inspekce<br><small>Czech Trade Inspection Authority</small>   |  Czech Republic | <a href="#">More information</a> |
| Český telekomunikační úřad<br><small>Czech Telecommunication Office</small>  |  Czech Republic | <a href="#">More information</a> |
| Energetický regulační úřad<br><small>Energy Regulatory Office</small>  |  Czech Republic | <a href="#">More information</a> |
| Finanční arbitr<br><small>Financial Arbitrator</small>   |  Czech Republic | <a href="#">More information</a> |
| Kancelář Ombudsmana České asociace pojišťoven, z.ú.<br><small>Office of the Ombudsman of the Czech Insurance Association</small> |  Czech Republic | <a href="#">More information</a> |
| Sdružení českých spotřebitelů, z.ú.<br><small>Czech Consumer Association</small>   |  Czech Republic | <a href="#">More information</a> |

Zdroj: Evropská komise

V oblasti finančních služeb byl pro tuto činnost zákonodárcem určen již existující specializovaný subjekt, a to finanční arbitr. Dalšími specializovanými orgány ADR jsou Český telekomunikační úřad (spory z telekomunikačních služeb) a Energetický regulační úřad (spory z oblasti dodávek energií). Vedle těchto orgánů pak mohou existovat další subjekty ADR ve smyslu zákona o ochraně spotřebitele, pokud splní zákonem stanovené požadavky.<sup>2</sup>

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů v oblasti finančních služeb bylo v České republice zavedeno před výše popsanou komplexní úpravou, a to zákonem o finančním arbitrovi s účinností již od 1. ledna 2003, v návaznosti na evropskou sektorovou legislativu (viz níže).

Finanční arbitr je od začátku koncipován jako veřejnoprávní orgán mimosoudního řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu, který rozhoduje spory v rámci správního řízení. Finančního arbitra a jeho zástupce jmenuje vláda na návrh ministra financí na funkční období 5 let, arbitr i jeho zástupce odpovídají za výkon své funkce přímo vládě. Výroční zprávu o své činnosti pak finanční arbitr předkládá vládě a Poslanecké sněmovně.

Úkoly spojené s odborným, organizačním a technickým zabezpečením činnosti arbitra plní Kancelář finančního arbitra, která je organizační složkou státu a v jejímž čele stojí arbitr.

Primárním cílem řízení před finančním arbitrem je smírné řešení sporu mezi spotřebitelem a zákonem vymezenou institucí (§ 3 odst. 1 ZoFA). Pokud nedojde ke smírnému řešení sporu, má finanční arbitr pravomoc rozhodnout věc autoritativně nálezem. Věcně do jeho působnosti spadají spory vzniklé při zákonem taxativně stanovených činnostech na finančním trhu (§ 1 odst. 1 ZoFA).

Na řízení před finančním arbitrem pak může navazovat soudní řízení před obecným soudem podle části páté občanského soudního řádu (dále také „OSŘ“), ve kterém soud spor řeší znovu „od začátku“, není vázán předchozím řízením před finančním arbitrem prostřednictvím nějaké formy koncentrace řízení ani samotným rozhodnutím finančního arbitra ve věci.

<sup>2</sup> Tyto další orgány ADR mohou v rámci systému mimosoudního řešení sporů podle zákona o ochraně spotřebitele obdobně jako ČOI řešit pouze ty spory, které nespádají do působnosti specializovaných orgánů ADR.

### **A.3 Existující právní stav v EU**

Na evropské úrovni se mimosoudní řešení spotřebitelských sporů diskutuje již od konce 90. let minulého století. V obecné rovině bylo vydáno doporučení Komise 98/257/ES ze dne 30. března 1998 o zásadách pro orgány příslušné pro mimosoudní urovnávání spotřebitelských sporů, na které pak později navázalo další doporučení Komise 2001/310/ES ze dne 4. dubna 2001 o zásadách pro mimosoudní orgány při řešení spotřebitelských sporů dohodou.

V oblasti finančních služeb se požadavky na mimosoudní řešení spotřebitelských sporů z finančních služeb objevily v témže období, a to nejprve v oblasti přeshraničních převodů peněz (směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/5/ES ze dne 27. ledna 1997 o přeshraničních převodech). Ostatní sektory finančního trhu se postupně přidávaly až do současného stavu, kdy požadavek na možnost mimosoudního řešení spotřebitelských sporů z finančních služeb obsahují následující směrnice:

- směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/65/ES ze dne 23. září 2002 o uvádění finančních služeb pro spotřebitele na trh na dálku a o změně směrnice Rady 90/619/EHS a směrnic 97/7/ES a 98/27/ES (čl. 14),
- směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/48/ES ze dne 23. dubna 2008 o smlouvách o spotřebitelském úvěru a o zrušení směrnice Rady 87/102/EHS (čl. 24),
- směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2009/65/ES ze dne 13. července 2009 o koordinaci právních a správních předpisů týkajících se subjektů kolektivního investování do převoditelných cenných papírů (SKIPCP) (čl. 100),
- směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/110/ES ze dne 16. září 2009 o přístupu k činnosti institucí elektronických peněz, o jejím výkonu a o obezřetnostním dohledu nad touto činností, o změně směrnic 2005/60/ES a 2006/48/ES a o zrušení směrnice 2000/46/ES (čl. 13),
- směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/17/EU ze dne 4. února 2014 o smlouvách o spotřebitelském úvěru na nemovitosti určené k bydlení a o změně směrnic 2008/48/ES a 2013/36/EU a nařízení (EU) č. 1093/2010 (čl. 39),
- směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/65/EU ze dne 15. května 2014 o trzích finančních nástrojů a o změně směrnic 2002/92/ES a 2011/61/EU (čl. 75),
- směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2366 ze dne 25. listopadu 2015 o platebních službách na vnitřním trhu, kterou se mění směrnice 2002/65/ES, 2009/110/ES a 2013/36/EU a nařízení (EU) č. 1093/2010 a zrušuje směrnice 2007/64/ES (čl. 99, 101 a 102),
- směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/97 ze dne 20. ledna 2016 o distribuci pojištění (čl. 15).

Uvedené směrnice obsahují pouze obecný požadavek na zavedení účinných a účelných postupů vyřizování stížností a zjednávání nápravy pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, a to vždy jen pro ten typ finančních služeb, jejichž regulací se daný evropský předpis zabývá. Při plnění těchto požadavků je možné využít i stávajících vnitrostátních postupů a subjektů.

Některá konkrétní pravidla pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů obecně, nejenom pro finanční trh, pak stanovila výše zmíněná směrnice ADR, která zakotvila do evropského práva princip, že každý spotřebitel musí mít před tím, než dojde k řešení jeho sporu s podnikatelem soudní cestou, možnost se obrátit nejprve na orgán mimosoudního řešení sporů.<sup>3</sup> Samotná směrnice ADR však nezavádí žádné konkrétní mechanismy pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, stanoví pouze obecné principy ADR, základní vlastnosti takových mechanismů, včetně požadavků na osoby, jež mají řešení sporů na

---

<sup>3</sup> Směrnice ADR vylučuje sama svoji působnost v čl. 2 odst. 2 jen u některých specifických oborů či situací, např. u nehospodářských služeb obecného zájmu, ve školství, u zdravotních služeb.

starosti, některé procesní aspekty ADR a vzájemnou spolupráci orgánů ADR. Výslovně pak umožňuje členským státům využít své stávající soukromoprávní nebo veřejnoprávní subjekty mimosoudního řešení sporů. Takový subjekt mimosoudního řešení sporů pak může být chápán jako subjekt ADR ve smyslu směrnice ADR pouze tehdy, pokud splňuje ony základní vlastnosti stanovené směrnicí.

Na směrnici ADR pak navazuje ještě nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line) (dále „nařízení ODR“), které zavádí evropskou platformu pro řešení sporů on-line.

#### **A.4 Identifikace dotčených subjektů**

Možná řešení vztahující se k uspořádání činnosti finančního arbitra (resp. KFA) přináší jednotlivým skupinám dotčených subjektů různý dopad. Ten je relevantní vyhodnocovat jak vůči samotnému arbitrovi, tak vůči příjemcům jeho služeb – tj. spotřebitelům a finančním institucím. V různých ohledech (finanční vztahy, kontrolní mechanismy, soudní řízení) je pak žádoucí sledovat rovněž dopad na stát a jeho instituce.

| <b>Subjekt</b>              | <b>Dopad na subjekt</b>  |
|-----------------------------|--|
| Finanční arbitř             | <ul style="list-style-type: none"> <li>· rozsah činnosti</li> <li>· způsob výkonu činnosti</li> <li>· finanční a jiné nároky</li> </ul>  |
| Navrhovatelé (spotřebitelé) | <ul style="list-style-type: none"> <li>· rychlost, kvalita a nákladnost řízení</li> <li>· právní jistota</li> </ul>                      |
| Instituce (podnikatelé)     | <ul style="list-style-type: none"> <li>· rychlost, kvalita a nákladnost řízení</li> <li>· právní jistota</li> </ul>                      |
| Stát                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>· efektivnost systému</li> <li>· reputační riziko</li> <li>· dopad na veřejné rozpočty</li> </ul> |

#### **A.5 Popis cílového stavu**

Cílem právní úpravy mimosoudního řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu je vytvoření možnosti obrátit se na orgán ADR, jehož procesní pravidla zajistí efektivní řešení sporů při současném zachování vysoké úrovně ochrany práv spotřebitelů a posílení právní jistoty všech subjektů na finančním trhu.

Primárním cílem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů by mělo být smírné řešení sporu. Takové řešení má vysokou míru legitimacy a zároveň i minimalizuje riziko následného soudního řízení. Případnou úpravou by mělo dojít k posílení tohoto principu. Zároveň však lze považovat za osvědčený a efektivní i takový způsob řešení sporu, jehož konečným výstupem bude závazné rozhodnutí, pokud nedojde ke shodě - smíru - mezi spotřebitelem a institucí.

Ze směrnice ADR vyplývají požadavky na systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, tzn. rozhodování rychlé, levné a kvalitní. Prioritou při nastavení pravidel ADR by tedy měla být zejména rychlost řešení sporů, nízké náklady pro spotřebitele a přiměřené náklady pro stát (prostor pro využití moderních technologií) a v neposlední řadě kvalita řešení v podobě zachování odbornosti a nezávislosti rozhodovací činnosti a efektivnosti reálného výsledku ADR, a to jak z hlediska jeho obsahu (výsledek řešení je spravedlivý), tak z hlediska vymahatelnosti (dodržování výsledku řešení oběma stranami), k čemuž směřuje již zmíněný primární cíl ADR, smírné řešení sporu.



Mezi těmito prioritami existuje souvztažnost, kterou je třeba brát při návrhu různých řešení do úvahy. V zásadě nelze dosáhnout optima ve všech 3 sledovaných kategoriích zároveň. Pokud např. budeme chtít zrychlit řízení, bude tím trpět kvalita, neboť nebude možné věnovat tolik času rozhodování jednotlivých věcí. Naopak, pokud budeme posilovat kvalitu rozhodování, zákonitě bude klesat rychlost řízení. Teoreticky je možné zvýšit náklady státu (např. navýšením počtu zaměstnanců, využitím externích dodavatelů služeb), a tím zrychlit řízení či zvýšit kvalitu rozhodování, nedosáhneme však optima v posledním sledovaném parametru – přiměřené náklady pro stát. Pohledem těchto priorit je tak ideální takové řešení, které dosahuje vyváženého poměru mezi rychlostí řízení, kvalitou rozhodování a jeho výsledku a přiměřenou nákladovostí celého systému mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

#### **A.6 Zhodnocení rizika nečinnosti**

Pokud by zůstal zachován současný právní rámec, vnímá MF riziko postupného zahlcení finančního arbitra a ochromení jeho rozhodovací činnosti, což by mohlo mít dopad především do práv jednotlivých spotřebitelů, resp. účastníků řízení před finančním arbitrem. To lze považovat za klíčový důvod pro otevření veřejné debaty o budoucí podobě právní úpravy činnosti finančního arbitra.

V návaznosti na případné zásahy do stávající úpravy je třeba vždy pečlivě zhodnotit jednotlivá rizika a přínosy, které budou s takovými změnami spojeny. Je třeba zvolit takovou právní úpravu, která bude nejlépe odpovídat požadovanému stavu při minimalizaci možných rizik, zejména s ohledem na výše popsanou souvztažnost sledovaných priorit.

Je zapotřebí najít řešení, které neohrozí systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů neúměrným nárůstem délky řízení, nákladů státu či snižováním kvality rozhodovací činnosti finančního arbitra.

## B. Konzultace

---

Konzultační materiál obsahuje 6 okruhů zásadních témat, které je z pohledu Ministerstva financí vhodné s odbornou veřejností diskutovat v souvislosti s případnou revizí právní úpravy.

- **Působnost finančního arbitra** – šíře působnosti finančního arbitra, tedy věcný rozsah sporů na finančním trhu, jež může finanční arbitr řešit.
- **Institucionální úprava finančního arbitra** – otázky týkající se vnitřního členění finančního arbitra jako instituce, především vymezení jeho vztahu ke KFA, a otázky týkající se vztahu finančního arbitra k ostatním orgánům a institucím.
- **Možné přístupy k řešení sporů před finančním arbitrem** – otázky týkající se jiných způsobů řešení sporů kromě správního řízení.
- **Procesní úprava řízení před finančním arbitrem** – nejrůznější procesní otázky rozhodovací činnosti finančního arbitra, přičemž klíčovým principem zde bude rychlost a kvalita rozhodování a efektivnost jeho výsledku. Zejména se jedná o zvážení možnosti prohloubení role smírčího řízení před finančním arbitrem a jeho procesní ukotvení, úpravu dvoustupňové procesní struktury a přehodnocení stávajících procesních lhůt.
- **Další role finančního arbitra** – otázka postavení arbitra jako instituce vůči veřejnosti a možnost rozšířit činnost finančního arbitra o jiné úkoly kromě rozhodování spotřebitelských sporů.
- **Využití moderních technologií v řízení před finančním arbitrem** – zapojení moderních technologií v rámci řízení před finančním arbitrem.

U každého okruhu je uveden stručný popis problematiky a otázky ke konzultaci. Uvítáme všechny věcné odpovědi, připomínky, návrhy a podněty k tématům vymezeným v konzultačním materiálu. Budou klíčovým podkladem pro formulaci možných budoucích úprav ZoFA. Lhůta k zaslání reakcí na konzultační materiál končí dnem **31. 1. 2021**. Vaše odpovědi na otázky, případně další připomínky a podněty zasílejte na adresu [konzultace\[at\]mfcr.cz](mailto:konzultace[at]mfcr.cz).

### **B.1 Působnost finančního arbitra**

Finanční arbitr je specializovaným orgánem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v oblasti finančních služeb. Věcná působnost arbitra v této oblasti se v průběhu času v návaznosti na evropskou i národní legislativu upravující poskytování a zprostředkování finančních služeb postupně rozšiřovala, ale nezahrnuje veškeré produkty nabízené spotřebitelům na finančním trhu. Aktuálně finanční arbitr může řešit spory v těchto oblastech:

- platební služby a elektronické peníze
- spotřebitelské úvěry
- kolektivní investování
- životní pojištění
- směnárenské obchody
- stavební spoření
- investiční služby
- spořicí produkty (neplatební účty a jednorázové vklady).

V současné době je v Poslanecké sněmovně projednáván návrh na rozšíření působnosti finančního arbitra v oblasti dynamické směny měn (ST 863), sporů souvisejících s účtem dlouhodobých investic (ST 993), neživotního pojištění a penzijních produktů (ST 1026). Na úrovni vlády se dále projednává

návrh zákona o panevropském osobním penzijním produktu, který předpokládá rozšíření působnosti finančního arbitra i v této oblasti.

Spory z finančních služeb, které nenáleží do působnosti finančního arbitra, spadají pod obecný orgán mimosoudního řešení sporů – Českou obchodní inspekci, případně pod další subjekty, které Ministerstvo průmyslu a obchodu v této oblasti pověřilo mimosoudním řešením spotřebitelských sporů (viz obrázek 3). V případě sporů, jež spadají do věcné působnosti finančního arbitra, je dána jeho výlučná pravomoc v rámci systému ADR. Tyto spory tedy nemohou být řešeny prostřednictvím žádného jiného orgánu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

V souvislosti s vymezením věcné působnosti arbitra se nabízí i otázka, zda by měl FA řešit pouze ty spory, které vznikají při poskytování nebo zprostředkování finanční služby jako takové (úvěru, pojištění apod.), nebo i spory nějakým způsobem související s poskytováním finanční služby nebo navazující na poskytování finanční služby. Typicky se může jednat např. o spory ze zajištění úvěru (nemovitostí). V těchto sporech pak může na straně navrhovatele stát osoba, která žádnou finanční službu nečerpala (ručitel, zástavní dlužník apod.).

Primárním účelem ADR na finančním trhu je řešení sporů z úzce vymezených právních vztahů, z finančních služeb. V případě uvedených sporů se však již nejedná o spor z vlastní finanční služby. Úpravou působnosti arbitra v této oblasti by tak došlo ke změně postavení finančního arbitra v rámci systému ADR.

Podle směrnice ADR mají být předmětem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů pouze spory z kupních smluv nebo smluv o poskytování služby mezi spotřebitelem a podnikatelem, tedy spory vzniklé v případech, kdy podnikatel spotřebiteli prodává zboží nebo poskytuje službu. Rozsah působnosti ostatních orgánů ADR odpovídá tomuto pojetí (§ 20d zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele). V případě rozšíření působnosti FA o výše uvedené situace by arbitr disponoval ve srovnání s ostatními orgány ADR mnohem širší věcnou působností (blížící se působnosti soudu).

Rozšíření působnosti FA o spory z právních vztahů souvisejících nebo navazujících na poskytování finančních služeb by mělo dopady i na řešení těchto sporů v rámci soudního systému. Je třeba mít na paměti, že rozhodnutí arbitra není konečné, tzn. že jakýkoliv spor rozhodnutý arbitrem je možné „přezkoumat“ v rámci soudního řízení podle části páté OSŘ (k popisu soudního řízení a jeho důsledkům pro spotřebitele viz kapitolu B.4.6).

#### OTÁZKY KE KONZULTACI

1. Spory z jakých finančních služeb by, bez ohledu na současnou nebo navrhovanou úpravu, měly spadat do působnosti finančního arbitra? Svoji odpověď prosím odůvodněte.
2. Měly by mít i další orgány mimosoudního řešení sporů možnost řešit spory spadající nyní do výlučné působnosti finančního arbitra? Za jakých podmínek? Svoji odpověď prosím odůvodněte.
3. Měla by být působnost finančního arbitra rozšířena o možnost řešit spory z právních vztahů souvisejících nebo navazujících na poskytování finančních služeb (např. zajištění úvěru)? Svoji odpověď prosím odůvodněte. Pokud ano, uveďte konkrétní příklady.

## **B.2 Institucionální úprava finančního arbitra**

Finanční arbitr je pojat jako specifický správní orgán, který vykonává jedinou agendu, a to řešení soukromoprávních spotřebitelských sporů v oblasti finančních služeb. Z tohoto pohledu je arbitr jediným

orgánem svého druhu, ostatní správní orgány zabývající se řešením spotřebitelských sporů v jiných oblastech hospodářství jsou zpravidla typickými úřady s rozsáhlou agendou státní správy (ERÚ, ČTÚ, ČOI). Konstrukce finančního arbitra jako orgánu vychází z právní úpravy veřejného ochránce práv, tedy je tvořen jedinou osobou, resp. arbitrem a jeho zástupcem, kteří jako jediní disponují rozhodovací pravomocí.

Finanční arbitr jako správní orgán tedy není vnitřně strukturován a současně nemá žádný nadřízený správní orgán ve smyslu § 178 správního řádu. Zároveň se v osobě arbitra slévá jeho rozhodovací a smířčí funkce navenek s organizačními a personálními funkcemi směrem dovnitř.

Nabízí se proto otázka, zda se s ohledem na dosavadní vývoj nezamyslet nad koncepčním směřováním finančního arbitra jako instituce. Ponechání stávající úpravy totiž vyvolává obavy, zda by nemohlo dojít v delším časovém horizontu k zahlcení finančního arbitra stále narůstající agendou. Mimo jiné je na zvážení, zda více nepropracovat vztah finančního arbitra a KFA. Ohledně vnějších institucionálních vztahů se pak může jevit problematický „dozor“ vlády nad finančním arbitrem, neboť fakticky je vláda jediným orgánem, který stojí nad arbitrem, který posuzuje způsobilost arbitra a výkon jeho funkce a který tak může z neplnění zákonných požadavků a povinností stanovených pro osobu arbitra vyvozovat důsledky (odvolání arbitra podle § 7 ZoFA).

### *B.2.1 Struktura instituce finančního arbitra*

Za současné úpravy je koncentrována veškerá rozhodovací pravomoc v ruce finančního arbitra, který může pověřit některou z rozhodovacích činností svého zástupce, a to i trvale. Současně stojí arbitr v čele KFA. Tato situace mohla být efektivní v případě malého úřadu s několika zaměstnanci a nápadem desítek sporů ročně. Dnes však KFA čítá desítky zaměstnanců a nápad sporů je v tisících. Za tohoto stavu může být problematické, aby finanční arbitr vedle rozhodovací činnosti plně odpovídal i za provozní stránku KFA, na denní bázi rozhodoval personální záležitosti a řešil materiální zabezpečení úřadu, nákup kancelářských potřeb, provoz ICT zařízení apod.

Možným řešením je „vertikální“ rozdělení úřadu finančního arbitra na agendu, která se přímo zabývá spotřebitelskými spory (rozhodovací část), a na část provozní. V tomto smyslu by byla třeba podrobnější úprava rozdělení úkolů mezi jednotlivé složky „úřadu“, tedy mezi finančního arbitra, zástupce finančního arbitra a KFA, a to jak v rozhodovací, tak provozní oblasti, přičemž finanční arbitr by přirozeně odpovídal především za řešení spotřebitelských sporů.

V české justici například funguje model, ve kterém provozní část soudu zajišťuje ředitel správy soudu, přičemž primární odpovědnost za vedení soudu náleží předsedovi soudu, který může převzít jakoukoliv otázku správy soudu a rozhodnout o ní sám. V běžném denním provozu však standardně předseda soudu spoléhá na ředitele správy, který tak uvolní předsedovi prostor pro zajištění odborné, rozhodovací činnosti soudu. Obdobná situace je u ombudsmana a Kanceláře ombudsmana, kdy ombudsman je nadán pravomocí v rámci jeho působnosti a Kancelář v čele s vedoucím zajišťuje chod „úřadu“.

U případného vertikálního rozdělení úřadu je nutno zvážit, jakým způsobem by mělo dojít k provázanosti činnosti FA se zaměstnanci KFA (přenos pravomocí FA na další osoby), především pak to, kdo by vedl provozní část, může jím být ředitel, vedoucí či jiný představený KFA, případně zástupce KFA, a jak bude tato funkce obsazována a jaký vztah bude mít tato funkce k finančnímu arbitrovi.

#### OTÁZKY KE KONZULTACI

4. Je podle Vás vhodné od sebe oddělit provozní činnosti úřadu od rozhodování sporů? Svoji odpověď prosím odůvodněte. Pokud ano, uveďte jakým způsobem.
5. Bylo by podle Vás vhodné zřídit v čele KFA funkci vedoucího, který by odpovídal za provozní záležitosti FA a KFA? Svoji odpověď prosím odůvodněte.

#### *B.2.2 Nadřízený orgán vůči finančnímu arbitrovi*

S výjimkou vlády neexistuje nad finančním arbitrem žádný orgán, který by posuzoval řádný chod „úřadu“,<sup>4</sup> v případě vlády pak lze dojít k různým výkladům, jakými reálnými kontrolními pravomocemi vůči finančnímu arbitrovi disponuje.

Vzhledem ke specifické činnosti arbitra, tj. rozhodování soukromoprávních sporů, je třeba při úvahách o nadřízeném orgánu odlišit od sebe právě onu rozhodovací činnost a správu „úřadu“. Klíčové je udržet nezávislost věcného rozhodování finančního arbitra, neboť se jedná o jeden z nejdůležitějších principů řízení před arbitrem. Přesto je možné uvažovat nad svěřením kontrolní pravomoci nad činností finančního arbitra konkrétnímu orgánu, zejména pak co do řádného chodu „úřadu“ jako takového, případně zvážit i to, zda by neměl mít nějaký orgán kontrolní pravomoc nad případnými průtahy v řízeních před finančním arbitrem.

Inspiraci pro takovou úpravu lze najít např. v českém soudním systému, ve vztahu soudů a soudců vůči Ministerstvu spravedlnosti, které má svěřeny určité kontrolní pravomoci a případně i kárnou iniciativu vůči soudním funkcionářům či přímo i jednotlivým soudcům, aniž je dotčena nezávislost justice v její primární rozhodovací činnosti.

V oblasti kontroly hospodaření finančního arbitra nejasnosti nepanují, zde je dána pravomoc Ministerstva financí v návaznosti na skutečnost, že FA je financován ze státního rozpočtu prostřednictvím kapitoly MF. Jde o obdobu kontroly hospodaření soudů ze strany Ministerstva spravedlnosti.

Při zvažované revizi ZoFA je na místě se nad popsány specifiky zamyslet, zda se jedná o stav zcela vyhovující, nebo zda je důvod ke změně právního rámce, ve kterém se finanční arbitr pohybuje, a tedy nestanovit, jaké orgány státu budou moci dohlížet činnost FA v jednotlivých oblastech (hospodaření, správa, rozhodování).

#### OTÁZKY KE KONZULTACI

6. Má mít finanční arbitr nadřízený orgán? Svoji odpověď prosím odůvodněte. Pokud ano, uveďte:
  - 6.1 Jaký orgán by měl být tímto nadřízeným orgánem pro finančního arbitra?
  - 6.2 Jaké okruhy činnosti finančního arbitra (s výjimkou věcného rozhodování) by měly být předmětem kontroly ze strany nadřízeného orgánu?
  - 6.3 Jakými pravomocemi by měl nadřízený orgán vůči finančnímu arbitrovi disponovat?

#### *B.2.3 Posuzování odpovědnosti finančního arbitra za výkon funkce*

<sup>4</sup> FA je samozřejmě podřízen obecné veřejné kontrole ze strany Nejvyššího kontrolního úřadu či Úřadu na ochranu osobních údajů.

Na otázku určení nadřízeného orgánu navazuje problematika týkající se odpovědnosti finančního arbitra za výkon své funkce, jejího hodnocení a možností odvolání arbitra, resp. jeho zástupce. Arbitr je dnes co do výkonu své funkce limitován požadavky na kvalitu osoby arbitra, především standardem bezúhonnosti, který je vymezen v § 4 odst. 5 ZoFA,<sup>5</sup> dobré pověsti, vzděláním a dostatečnými zkušenostmi, a dále požadavky na vlastní výkon funkce, jimiž jsou zejména nestrannost a nezávislost (§ 5 odst. 1 ZoFA<sup>6</sup>) a obecné zákonné limity výkonu funkce (dodržování povinností vyplývajících pro výkon funkce ze ZoFA a jiných předpisů, § 7 odst. 2 ZoFA).

Podle stávající úpravy je finanční arbitr odpovědný za výkon své funkce výlučně vládě, což znamená, že právě vláda posuzuje způsobilost, nezávislost, nestrannost a dodržování zákonných povinností a jako jediná rozhoduje o jeho odvolání z funkce.

Samotné odvolávání finančního arbitra upravuje § 7 ZoFA, který předvídá v zásadě dvě možnosti odvolání. Prvním z hodnocených kritérií pro odvolání je způsobilost arbitra k výkonu funkce (§ 7 odst. 1 ZoFA).<sup>7</sup> Při nedostatku způsobilosti vláda odvolá arbitra vždy.

Druhým kritériem je pak dodržování zákonem stanovených povinností při výkonu funkce (§ 7 odst. 2 ZoFA), kdy vláda může arbitra odvolat, pokud arbitr tyto povinnosti porušil závažným způsobem nebo opakovaně. Zde tedy přichází na řadu skutečné hodnocení jednání finančního arbitra a reálného výkonu rozhodovací činnosti. Podkladem pro toto hodnocení může být zpráva o činnosti finančního arbitra za uplynulý rok, již předkládá arbitr jednou ročně vládě a též Poslanecké sněmovně. Zákon však neuvádí žádné konkrétní postupy, jak by k takovému hodnocení mělo dojít, což může vyvolávat určité pochyby o tom, zda vláda jako kolektivní vrcholný orgán státní správy je schopna skutečně sledovat, kontrolovat a plnohodnotně posuzovat činnost finančního arbitra.

Nabízí se proto otázka, zda nezávažný jiný přístup k problematice hodnocení činnosti finančního arbitra. Řešením může být např. stanovení jiného orgánu než vlády, který by hodnotil činnost arbitra a vládě by případně navrhol jeho odvolání nebo by ho mohl odvolat přímo sám. Dále lze zvažovat zavedení pravidel a postupů pro hodnocení kárné odpovědnosti finančního arbitra (např. v podobě hodnocení kárné odpovědnosti soudců). Jakékoliv navržené řešení by mělo svým rozsahem odpovídat tomu, že se bude týkat jedné až dvou osob (případně jednotek osob při změně struktury instituce arbitra). Současně je však třeba mít na paměti, že úprava hodnocení činnosti arbitra a jeho odvolávání z funkce musí být v souladu s požadavkem na nezávislost a nestrannost jeho rozhodování.

---

<sup>5</sup> § 4 odst. 5 ZoFA: „Za bezúhonného 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.“

<sup>6</sup> § 5 odst. 1 ZoFA: „Arbitr vykonává svou funkci nezávisle a nestranně. Musí se zdržet všeho, co by mohlo budít pochybnosti o jeho nepodjatosti.“

<sup>7</sup> Způsobilost pro výkon funkce je tvořena především bezúhonností, svéprávností, vzděláním a požadavkem na neslučitelnost funkcí.

## OTÁZKY KE KONZULTACI

7. Považujete stávající úpravu odpovědnosti finančního arbitra za výkon funkce za vyhovující? Svoji odpověď prosím odůvodněte.
8. Považujete současné možnosti vlády pro hodnocení činnosti FA za dostačující? Svoji odpověď prosím odůvodněte.
9. Jaké jiné prvky by podle Vás mohlo mít budoucí řešení této problematiky (především, kdo a za jakých podmínek by měl mít právo FA hodnotit a kdo odvolat). Svoji odpověď prosím odůvodněte.
  - 9.1 Měl by být stanoven konkrétní orgán (jiný než vláda), který by posuzoval plnění zákonem stanovených požadavků na činnost FA? Svoji odpověď prosím odůvodněte. Pokud ano, uveďte konkrétní návrh.
  - 9.2 Měla by být zavedena kárná odpovědnost FA? Svoji odpověď prosím odůvodněte.
  - 9.3 Měla by být zachována pravomoc k finálnímu odvolání FA vládě?

### **B.3 Možné přístupy k řešení sporů před finančním arbitrem**

Způsob řešení sporů před finančním arbitrem představuje co do formy autoritativní rozhodnutí orgánu veřejné moci ve správním řízení, které je pro strany sporu závazné. Spory je však možné řešit i jinými způsoby, pro které by mohl být na půdě finančního arbitra vytvořen prostor.

K řešení sporů, kdy je do řešení sporů zapojen třetí subjekt, existuje několik základních přístupů. V obecné rovině lze spory řešit formou

- procesu vedeného nezávislou osobou, který má za cíl dovést strany sporu k dohodě, přičemž tato osoba může i nemusí vyjadřovat svůj názor, dle zvoleného procesního nastavení (mediace nebo conciliace<sup>8</sup>); příkladem může být mimosoudní řešení spotřebitelských sporů před Českou obchodní inspekcí podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, nebo mediace podle zákona č. 202/2012 Sb., o mediaci, ve znění pozdějších předpisů,
- rozhodnutí subjektu, zpravidla nestátního, na jehož osobě, případně i pravidlech vedení sporu se strany sporu svobodně dohodnou, přičemž stát takové řešení uznává jako alternativu k soudnímu řešení, tedy i závaznost výsledku takového řešení (rozhodčího řízení); v českém právním prostředí se bude jednat především o řízení podle zákona č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších předpisů,
- rozhodnutí orgánu veřejné moci (v našich podmínkách tedy soudu či jiného správního orgánu), které by mělo být zákonné, objektivní a neutrální.

Za alternativní řešení sporů je označována možnost, jak mohou strany tento svůj spor řešit jinak, než v rámci soudního systému, tedy prostřednictvím jiného subjektu, než soudu (z toho označení

---

<sup>8</sup> Jak vyplývá z praxe v jednotlivých členských státech EU, případně z teoretických prací z oboru mimosoudního řešení sporů, není dodnes zcela ustálena hranice mezi mediací a conciliací. Jednou dělicí linkou je to, zda nezávislá třetí osoba, která vede spor, sděluje svůj odborný názor (spíše conciliace), nebo nikoliv (spíše mediace). Druhým dělicím hlediskem je, zda se strany sporu fyzicky sejdou s nezávislou třetí osobou (spíše mediace), nebo je možné či preferované vést daný spor písemně, na dálku (spíše conciliace). Pojem conciliace se v našem právním řádu explicitně vyskytuje velice okrajově (v jedné ratifikované mezinárodní dohodě), Ministerstvo průmyslu a obchodu však v průběhu legislativního procesu při transpozici směrnice ADR opakovaně označovalo řízení před ČOI nebo dalšími pověřenými orgány za conciliaci. Tomu odpovídá i příslušná důvodová zpráva.

„mimosoudní řešení sporů“). Legitimita těchto mechanismů řešení sporů pak vychází buď z dohody stran sporu, nebo může být předvídána zákonem. Alternativnost v řešení sporů může být spatřována ale i ve způsobu projednávání sporu (využití jiných metod než je autoritativní rozhodování, např. mediace, konciliace, facilitace, práva spolupráce), v míře formálnosti postupu nebo v použitých pravidlech (např. rozhodování na základě spravedlnosti)<sup>9</sup>.

Toto poněkud „hrubé“ dělení můžeme aplikovat i na mimosoudní řešení spotřebitelských sporů ve smyslu směrnice ADR. Pokud budeme vycházet z koncepcí mimosoudního řešení sporů na finančním trhu napříč Evropskou unií, tak zjistíme, že není tak časté, aby orgán ADR reprezentoval čistě jen jeden způsob řešení sporů. Často orgány ADR vykazují prvky více modelů rozhodování, případně může jít i o prvky, které stojí mimo toto základní dělení.

Konkrétní procesní nastavení mimosoudního řešení sporů závisí na různých faktorech a jejich vzájemné kombinaci. Těmi hlavními jsou:

- povaha subjektu, který daný spor řeší (nezisková organizace, komora s povinným členstvím nebo dobrovolné profesní sdružení, soukromá osoba výdělečně činná, státní úřad),
- zda se subjekt ADR zabývá jedním druhem řízení, či lze u něj paralelně nalézt více typů procesu ADR,
- povinnost stran účastnit se na procesu,
- závaznost výsledku procesu pro strany sporu,
- možnost soudního přezkumu závazného rozhodnutí ADR,
- míra formálnosti procesu,
- způsob určení pravidel procesu - zákonem, samotným subjektem řešení sporů (jednací řád) nebo stranami sporu,
- možnost řešení sporu na základě principu spravedlnosti nebo zákonnosti.

Řízení vedené před finančním arbitrem o spotřebitelském sporu je sporným správním řízením a jako takové se řídí právní úpravou správního řízení obsaženou ve správním řádu s několika odchylkami přímo upravenými v ZoFA. Toto řízení je postaveno na několika principech, jimiž je povinná účast instituce na řízení po podání návrhu, autoritativní rozhodnutí státního orgánu a závaznost tohoto rozhodnutí pro obě strany sporu.

Jak je uvedeno výše, k řešení sporů lze využít různé způsoby, případně jejich kombinace. Je tedy otázkou, zda některé aspekty jiných způsobů řešení sporů nevyužít pro úpravu řízení před finančním arbitrem, případně ke stávajícímu spornému správnímu řízení nezavést i jiné možnosti řešení sporu založené na odlišných principech. Takový způsob řešení sporů na půdě finančního arbitra by pak mohla představovat další možnost pro spotřebitele, jak vyřešit svůj spor s institucí. Jednotlivé způsoby řešení sporů před FA by na sobě mohly být zcela nezávislé (resp. vzájemně se vylučující), nebo naopak propojené (v nějaké formě návaznosti, např. v podobě možnosti využít autoritativní rozhodnutí v případě nedohody v rámci neformálního řešení). Výběr konkrétního způsobu pro řešení sporu by pak mohl záviset na uvážení spotřebitele.

V podmínkách našeho právního prostředí se jeví jako možné nastavení takových procesů směřujících k vyřešení sporu coby alternativy k autoritativnímu rozhodnutí správního orgánu, které by vycházely

---

<sup>9</sup> Základním způsobem rozhodování sporů je rozhodování podle práva (u soudů a správních orgánů), tedy podle obecně závazných právních předpisů daného státu. Rozhodování na základě principu spravedlnosti, pak představuje možnost oprostít se při rozhodování od právních norem, je však třeba řídit se obsahem pojmu spravedlnosti, tj. rozhodovat zejména v souladu s veřejným pořádkem.



z úpravy mediace nebo rozhodčího řízení. Tyto procesy by tedy mohly být založené na jiných pravidlech zejména v oblasti

- vstupu do řízení (dobrovolnost, dohoda stran o vstupu do řízení),
- povahy výsledku řízení (nezávazný výsledek řešení sporu, závaznost výsledku až na základě dohody stran, dobrovolné veřejné přihlášení se instituce k respektování nezávazného výsledku řešení sporu jako konkurenční výhoda, výsledek obdobný rozhodčímu nálezu včetně omezené možnosti jeho přezkoumání soudem),
- pravidel řízení (neformální řízení, rozhodování s využitím zásad spravedlnosti).

Při jakýchkoli úpravách způsobu řešení sporů před finančním arbitrem je třeba dbát na to, aby byla zachována efektivnost mimosoudního řešení sporů. Konkrétní nastavení parametrů způsobu řešení sporů závisí mimo jiné i na kultuře trhu a jeho ochotě akceptovat orgán mimosoudního řešení sporů jako subjekt s přidanou hodnotou pro všechny zúčastněné.

#### OTÁZKY KE KONZULTACI

10. Považujete stávající způsob řešení sporů (autoritativní rozhodování ve správním řízení) za efektivní? Svou odpověď prosím odůvodněte.
11. Uvítali byste zavedení i jiných způsobů řešení sporů? Na jakých principech by měly být postaveny? Uveďte konkrétní příklady a svou odpověď prosím odůvodněte.

### **B.4 Procesní úprava řízení před finančním arbitrem**

Předmětem tohoto bodu konzultace je úvaha nad celkovým nastavením procesních postupů finančního arbitra, včetně úvah nad zakotvením procesních pravidel pro smířčí řešení spotřebitelských sporů. Konzultační okruhy v této části materiálu se zabývají některými konkrétními otázkami stávající procesní úpravy řízení před finančním arbitrem.

#### **B.4.1 Úprava smířčího řízení před finančním arbitrem**

V rámci zvažované revize právní úpravy se nabízí příležitost k výraznějšímu procesnímu zakotvení základního principu řízení před finančním arbitrem stanoveného v § 1 odst. 3 ZoFA – „Arbitr usiluje zejména o smírné řešení sporu.“. Přestože citované ustanovení stanovuje smírné vyřízení věci jako vůdčí princip celé činnosti finančního arbitra, neodpovídají tomu procesní pravidla smířčího řízení, resp. je problematická jejich absence.

Finanční arbitr v posledních letech v rámci výročních zpráv uvádí, že dominantní část řízení je ukončena smírem. „Z celkového počtu 1 944 řízení pravomocně skončených v roce 2019 dosáhl finanční arbitr v 1 124 případech, tedy téměř dvou třetinách (58 %), smírného řešení sporu.“<sup>10</sup> Z uvedených smírných řešení tvoří celkem 1 107 řízení zastavených pro zpětvzetí návrhu ze strany spotřebitele (kdy není jasné, z jakých důvodů tak spotřebitel učinil), nebo pro odpadnutí důvodu sporu, 5 schválených smírů<sup>11</sup> a 12 řízení zastavených pro bezpředmětnost. Tato statistika odpovídá stávajícímu procesnímu nastavení, které samo o sobě nedává finančnímu arbitrovi k dispozici mnoho možností k oficiálnímu ukončení

<sup>10</sup> Zdroj: Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2019, s. 4. Za smírné řešení sporu finanční arbitr považuje i řízení, ve kterém spotřebitel vezme svůj návrh zpět, protože ho finanční arbitr předloženým posouzením shromážděných podkladů přesvědčí o neoprávněnosti jeho návrhu (sporu), nebo proto, že výsledek řízení by pro něj byl např. v důsledku vznesení námítky promlčení ze strany instituce méně výhodný než zachování statu quo.

<sup>11</sup> Jedná se o smír schválený podle § 141 odst. 8 správní řádu.

spotřebitelského sporu smírem. Nabízí se tedy možnost nastavení jasnějších mantinelů pro tuto fázi řízení.

Veškerá jednání před finančním arbitrem, jejichž cílem je dosáhnout dohody stran na urovnání jejich sporu, tedy smíru, jsou nyní vedena formálně v rámci sporného správního řízení. V rámci tohoto řízení je však možné vysledovat určité fáze, které mají své specifické vlastnosti, a to fáze smírčí, kdy arbitr usiluje o urovnání sporu dohodou, a fáze rozhodovací, kdy dochází k vlastnímu autoritativnímu rozhodnutí arbitra. Obě tyto fáze vykazují jisté znaky soběstačnosti a nabízí se tak otázka, zda smírčí fázi řízení nevydělit ze sporného řízení, a to buď zcela, nebo zakotvením konkrétních pravidel pro smírčí část řízení a pravidla postupu v řízení jako celku.

Výsledkem takového smírčího řízení může, ale nemusí být formalizované věcné řešení, např. v podobě schválené dohody o smíru. Smírčí řízení může stejně tak skončit pouze oznámením stran o tom, zda se na urovnání svého sporu dohodli či nikoliv.

V případě zakotvení smírčího řízení coby samostatné části řešení sporu před finančním arbitrem by pak bylo třeba upravit právní povahu takového řízení a vzájemný vztah smírčího a sporného řízení. Tato řízení mohou existovat vedle sebe nebo na sebe vzájemně navazovat.

Pokud budou tato řízení existovat vedle sebe, bude možné si zvolit, jakým způsobem chtějí strany řešit svůj spor, zda moderovaným jednáním s pokusem o dohodu, nebo naopak prostřednictvím autoritativního rozhodnutí arbitra. Výběr konkrétního typu řízení by mohl být na spotřebiteli, případně na dohodě stran nebo též doporučení arbitra.

Budou-li na sebe jednotlivá řízení, smírčí a sporné, navazovat, pak by smírčí řízení představovalo jakýsi povinný předstupeň vlastního autoritativního rozhodování a strany sporu by takto získaly neutrální půdu k možné dohodě. Vlastní sporné řízení by na neúspěšné smírčí řízení mohlo navazovat povinně nebo na návrh.

#### OTÁZKY KE KONZULTACI

12. Považujete za vhodné legislativní ukotvení procesního postupu pro smírčí řízení před finančním arbitrem? Svou odpověď prosím odůvodněte. Pokud ano, uveďte:

12.1 Co by mělo být úkolem finančního arbitra v rámci smírčího řízení?

12.2 Měla by být účast na smírčím řízení povinná nebo dobrovolná?

12.3 Mělo by být smírčí řízení vyděleno ze správního řízení jako jiný způsob řešení sporů?

12.4 Měl by finanční arbitr v rámci smírčího řízení poskytovat stranám právní názor (předložit právní posouzení)?

12.5 Měl by finanční arbitr v rámci smírčího řízení navrhopvat stranám možná řešení?

12.6 Kdo by měl vést smírčí řízení? Finanční arbitr, zaměstnanec KFA či jiná osoba?

12.7 Jak by mělo být smírčí řízení formálně ukončeno (schválením smíru; konstatováním, zda ke smíru došlo, či nikoli)?

#### *B.4.2 Dvoustupňovost řízení před finančním arbitrem*

Arbitr rozhoduje ve věci samé nálezem, v procesních otázkách vydává usnesení. Proti nálezu nebo usnesení je možné do 15 dnů od doručení písemného vyhotovení podat odůvodněné námítky

(§ 16 ZoFA). O námitkách opět rozhoduje arbitr. Byť takový postup není v českém právu zcela ojedinělý, může tato procesní konstrukce vyvolávat určité otázky, zejména co se týče zátěže „jedné osoby“ arbitra na obou stupních rozhodování.

V současné době se finanční arbitr musí ročně vypořádat meritorně s několika sty podáními, přičemž řadou z nich se musí FA zabývat opakovaně v řízení o námitkách. Jak již bylo uvedeno, původní procesní úprava počítala s maximálně několika desítkami návrhů za rok, které zároveň byly značně typizované. V současné době však vysoký roční nápad spotřebitelských návrhů s často skutkově složitými vztahy napíná celý systém rozhodování finančního arbitra, obzvlášť za situace, kdy prostřednictvím řízení o námitkách v podstatě rozhoduje o téže věci dvakrát. ZoFA ve stávajícím znění neposkytuje možnost, jak tuto zátěž rozložit na další osoby (s výjimkou zástupce finančního arbitra).

Možným způsobem, jak s touto otázkou naložit, je horizontální rozdělení rozhodovací pravomoci mezi FA, ZFA a zaměstnance KFA, např. tak, že

- FA by rozhodoval v prvním i druhém stupni, ale mohl by pověřit v konkrétních případech k rozhodování v prvním stupni zaměstnance KFA,
- v prvním stupni by meritorně rozhodovaly pověřené osoby z řad zaměstnanců KFA, FA by rozhodoval v druhém stupni, ale měl by možnost rozhodnout i v prvním stupni v jednotlivých případech, považoval-li by daný případ za věc zásadního významu,
- v prvním stupni by meritorně rozhodovaly pověřené osoby z řad zaměstnanců KFA a FA by rozhodoval pouze o námitkách, tedy v druhém stupni.

Při zachování rozhodování FA v prvním stupni je možné uvažovat i o jiném nastavení způsobu rozhodování ve druhém stupni než prostřednictvím stávající autoremedury.

V případě faktického rozdělení řízení před finančním arbitrem na různé fáze může být dvoustupňovost alternována právě tímto dělením. Vedení jednání v jednotlivých fázích řízení lze pak svěřit různým osobám. Například při povinném smírčím řízení s navazujícím sporným řízením s autoritativním rozhodnutím tak v „prvním stupni“ může být vedeno smírčí řízení pověřenými osobami, na které naváže v jakémsi „druhém stupni“ meritorní rozhodnutí FA. Přesná pravomoc a činnost osob v jednotlivých stupních by se pak odvíjela od celkového procesního nastavení řízení před FA.

#### OTÁZKY KE KONZULTACI

13. Považujete za vhodnou současnou úpravu dvoustupňovosti řízení před finančním arbitrem v podobě autoremedury? Svou odpověď prosím odůvodněte.
14. Uvítali byste rozdělení řízení v první a druhém stupni mezi zaměstnance KFA a FA? Svoji odpověď prosím odůvodněte. Pokud ano:
  - 14.1 Uvítali byste možnost, aby mohl FA pověřit zaměstnance KFA rozhodováním v prvním stupni ve vybraných případech?
  - 14.2 Považujete za vhodné, aby řízení v prvním stupni vedly pověřené osoby z okruhu zaměstnanců KFA a FA rozhodoval pouze v druhém?
  - 14.3 Měl by mít finanční arbitr možnost převzít spor k řešení v prvním stupni i přes rozdělení pravomocí mezi něj a pověřené zaměstnance? V jakých případech?

ZoFA obsahuje základní procesní pravidla, kterými se finanční arbitr řídí při své rozhodovací činnosti. Podle § 24 ZoFA se pak pro řízení podpůrně použije správní řád jako obecný procesní předpis. Cílem tohoto okruhu je zhodnotit celkovou koncepci procesních pravidel řízení před finančním arbitrem, a to jak jejich věcnou stránku (konkrétní obsah procesních pravidel), tak způsob jejich zakotvení (zejm. pak subsidiární použití SŘ).

Považujeme za vhodné revidovat stávající procesní úpravu a zvážit, zda se všechna pravidla v praxi osvědčila, nebo zda by bylo vhodné tato pravidla, nebo některá z nich, upravit nebo doplnit o pravidla nová. Společně s tím vyvstává otázka, zda všechna procesní pravidla musí být stanovena zákonem. V případě smírčího řízení jako neformálního či méně formálního řešení, resp. řešení sporu mimo správní řízení, může být použití striktních pravidel pro správní řízení příliš svazující. Zejména právě pro smírčí řízení by pak v úvahu přicházela i možnost stanovit procesní postupy prostřednictvím pravidel vydaných FA. Současně však platí, že pokud finanční arbitr řeší spory prostřednictvím závazného rozhodnutí na základě zákonem dané pravomoci, musí tak činit v rámci státem garantovaného řízení.

Diskuzi lze podrobit i vazbu ZoFA na správní řád, která může vyvolávat určité výkladové problémy, např. v otázce obnovy řízení. Je tedy na místě si položit otázku, co vše se ze správního řádu použije nebo zda je nutné řízení před finančním arbitrem podřizovat pravidlům správního řízení podle správního řádu, a to zejména případnou smírčí část tohoto řízení. Řešením může být

- podrobnější procesní úprava v ZoFA a nadále zachování obecné subsidiární aplikace správního řádu,
- procesní úprava v ZoFA spolu s taxativním, příp. negativním výčtem použitelných ustanovení správního řádu,
- využití jiné procesní právní úpravy, např. občanského soudního řádu, nebo
- zcela nová procesní úprava výlučně pro potřeby řízení před finančním arbitrem, či pro některé fáze řízení před finančním arbitrem (smírčí řízení).

#### OTÁZKY KE KONZULTACI

15. Je podle Vás stávající procesní úprava řízení před finančním arbitrem vyhovující? Svoji odpověď prosím odůvodněte. Pokud ne, uveďte prosím konkrétní příklady.
16. Setkali jste se s nějakými překážkami v rámci řízení, které byly způsobené procesními pravidly? Pokud ano, uveďte prosím s jakými.
17. Navrhujete upravit některá procesní pravidla? Pokud ano, uveďte prosím jakým způsobem.

#### B.4.4 Procesní lhůty

ZoFA obsahuje specifickou úpravu lhůt pro rozhodnutí ve věci, a to v § 15 odst. 1: „Arbitr rozhoduje ve věci samé bez zbytečného odkladu nálezem, nejdéle však do 90 dnů od shromáždění všech podkladů nutných pro rozhodnutí; nelze-li ve zvlášť složitých případech, vzhledem k povaze věci rozhodnout ani v této lhůtě, lhůta se přiměřeně prodlouží, nejvýše o dalších 90 dnů. Arbitr účastníky řízení bezodkladně vyzoomí o prodloužení lhůty a její délce.“. Počátek běhu této lhůty vyvolává výkladové problémy, což potvrzují např. i nedávná rozhodnutí správních soudů.<sup>12</sup> ZoFA dále výslovně upravuje

<sup>12</sup> Např. rozsudek Městského soudu v Praze ze dne 18. 1. 2018, č. j. 14 A 23/2017 – 35, a navazující rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 31. 5. 2018, č. j. 9 As 36/2018 – 37, rozsudek Městského soudu v Praze ze dne 20. 3. 2018, č. j. 11 A 162/2017 – 32, a navazující rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 19. 6. 2018, č. j. 4 Afs 110/2018 – 40 a další.

ještě lhůtu pro některé procesní úkony (§ 11 a § 12 odst. 6 ZoFA), celková délka řízení před finančním arbitrem však dnes není nijak limitována.

Řešení sporů prostřednictvím řízení před finančním arbitrem má být rychlou a efektivní cestou pro spotřebitele, jak vyřešit svůj spor s finanční institucí. Stejně tak pro instituci by délka řízení měla představovat spíše výhodu rychle vyřešeného sporu než povinnost se účastnit nějakého řízení po předem neznámou dobu. Je proto na místě v rámci konzultace zvážit další nastavení procesních pravidel tak, aby nedocházelo ke zbytečným průtahům a stávajícím výkladovým problémům, a zároveň aby nebyl finanční arbitr tlačěn do zrychleného rozhodování na úkor kvality jednotlivých rozhodnutí. Prostor pro nastavení procesních lhůt může poskytnout i rozfázování řízení před finančním arbitrem, jak je popsáno výše. Další zkrácení lhůt může umožnit elektronizace řízení a zapojení moderních technologií (viz kapitola B.6).

#### OTÁZKY KE KONZULTACI

18. Považujete stávající úpravu procesních lhůt pro řízení před finančním arbitrem za vyhovující? Svoji odpověď prosím odůvodněte.
19. Měla by být upravena délka řízení před FA (od podání návrhu do vydání rozhodnutí)? Svoji odpověď prosím odůvodněte. Pokud ano, do jaké doby by měl být spor vyřešen?
20. Pokud by bylo řízení před finančním arbitrem rozděleno na fáze (např. smírčí řízení, shromažďování podkladů pro vydání rozhodnutí, samotné rozhodování), měly by být lhůty stanoveny i pro tyto fáze? Svoji odpověď prosím odůvodněte. Pokud ano, uveďte jaké?

#### B.4.5 Poplatky v řízení před finančním arbitrem

Řízení před finančním arbitrem je v současnosti v zásadě bezplatné, protože zahájení řízení u finančního arbitra je pro spotřebitele zdarma. V rámci konzultace považujeme za vhodné zjistit, jaké jsou názory na případné zavedení poplatku za podání návrhu. Platby za zahájení řízení, jehož výsledkem má být rozhodnutí o sporu, jsou běžné. Motivací pro zavedení poplatků za zahájení řízení u veřejných orgánů (soudy, ČTÚ)<sup>13</sup> je kromě participace stran na nákladech orgánu především snaha o odpovědné jednání navrhovatelů (podávání opodstatněných návrhů). Povinnou bezplatnost řízení směrnice ADR nepožaduje, při stanovení poplatku je však třeba zajistit, aby postup ADR byl pro spotřebitele i tak „dostupný, atraktivní a levný“. Poplatky za zahájení řízení lze též nastavit variabilně v závislosti na tom, jakým způsobem by byl spor řešen (smírčí řízení, správní řízení nebo jiný způsob).

Co se týče nákladů na samotné řízení, obě strany sporu nesou své náklady samy a nepodílí se na úhradě nákladů řízení, tedy nákladů finančního arbitra. Výjimku z tohoto pravidla tvoří sankce pro instituce podle § 17a ZoFA, kterou arbitr ukládá instituci, vyhovuje-li, byť i jen z části, navrhovatel. Tato sankce tak v podstatě plní obdobnou funkci jako institut náhrady nákladů řízení, kdy strana sporu, v jejíž neprospěch orgán rozhodl, hradí určitou, zákonem stanovenou výši náhrady nákladů orgánu, který řízení vedl. Tato náhrada může být stanovena paušální částkou, podílem z hodnoty sporu, náhradou pouze některých specifických nákladů (např. na znalecký posudek) či jiným způsobem. Náhrada nákladů řízení také alespoň částečně představuje cenu za poskytnutou službu, jak je tomu u soukromých subjektů, např. v případě mediace či rozhodčího řízení. Nabízí se tedy otázka, zda sankci podle § 17a ZoFA nenahradit právě úpravou náhrady nákladů řízení, a to za obdobných podmínek. Obdobně jako

<sup>13</sup> Výše soudních poplatků se odvíjí od hodnoty předmětu sporu a začíná na částce 1 000 Kč za návrh na zahájení soudního řízení, resp. 400 Kč v případě elektronického platebního rozkazu. Poplatky za podání návrhu na rozhodnutí sporu u ČTÚ se odvíjí od typu sporu a začínají na hodnotě 100 Kč.

u poplatků za zahájení řízení by bylo možné stanovit tuto sankci, resp. náhradu nákladů řízení rozdílně např. podle toho, zda bude spor vyřešen dohodou stran nebo rozhodnutím arbitra.

#### OTÁZKY KE KONZULTACI

21. Považujete současný stav, kdy podání návrhu na zahájení řízení před finančním arbitrem nepodléhá poplatku, za vyhovující? Svoji odpověď prosím odůvodněte.
22. Pokud by byl zaveden poplatek za zahájení řízení, jaká výše poplatku by podle Vás byla adekvátní? Měl by být stanoven pevnou částkou nebo procentem z hodnoty spory? Svoji odpověď prosím odůvodněte.
23. Bylo by podle Vás vhodnější ukládat namísto sankce podle § 17a ZoFA náhradu nákladů řízení? Svoji odpověď prosím odůvodněte
24. Jakým způsobem byste případnou náhradu nákladů stanovili? Měl by být zohledněn např. přístup instituce k řešení sporu nebo způsob řešení sporu (smír, autoritativní rozhodnutí)? Svoji odpověď prosím odůvodněte.

#### B.4.6 Řízení podle části páté OSŘ

S věcným rozhodováním finančního arbitra souvisí i další klíčová věc, a to případný soudní „přezkum“ podle části páté občanského soudního řádu. Uvozovek je zde užito záměrně, neboť se nejedná o standardní soudní přezkum rozhodnutí správního orgánu (ve správním soudnictví), ale fakticky o zcela nové řízení, včetně nového řízení důkazního, přičemž stejná nemusí být ani důkazní situace, ani právní argumentace stran. Soud by si měl vyžádat spis z řízení před finančním arbitrem a umožnit mu se k žalobě vyjádřit, dosavadním průběhem mimosoudního řízení však není vázán.

Takové nastavení vztahu pravomocného rozhodnutí finančního arbitra a následného soudního řízení o téže věci, pomineme-li odlišné procesní nastavení rozhodování, však přináší jeden klíčový problém, a to náhradu nákladů soudního řízení druhé straně sporu.

Spor před arbitrem je pro spotřebitele v zásadě zdarma, hradí si pouze vlastní náklady. Bezplatnost, resp. nízkonákladovost mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je i jedním z podstatných požadavků směrnice ADR. Toto opatření má motivovat spotřebitele, aby bránili svá práva, a to i v případech, kdy se jedná o částky v řádech desítek nebo stovek korun, tedy v případech, ve kterých by se spotřebiteli ekonomicky nevyplatilo vést soudní řízení.

Může tedy dojít k poněkud absurdní situaci, kdy spotřebitel sice na počátku zvolí levné mimosoudní řešení svého sporu s institucí, spor u FA vyhraje, ale na konci celého procesu čelí povinnosti hradit náklady soudního řízení protistraně, které mohou mnohonásobně převyšovat původní nárok.

Potíže, které tato specifická návaznost správního a soudního rozhodování způsobuje, by bylo možné řešit v následujících variantách:

- a) zachovat navazující řízení podle části páté OSŘ za stávajících pravidel, ale upravit institut náhrady nákladů řízení tak, aby spotřebitel nebyl „trestán“ za řešení svého sporu s finanční institucí u finančního arbitra,

- b) zachovat řízení podle části páté OSŘ, ale upravit některé aspekty tohoto řízení týkající se účasti finančního arbitra na řízení či povinnosti soudu vypořádat se s nálezem finančního arbitra, kterým rozhodl daný spor,<sup>14</sup>
- c) zachovat možnost navazujícího soudního řízení, ale postavit ho na jiných pravidlech v oblasti zjišťování skutkového stavu a koncentrace řízení<sup>15</sup> (např. určitá forma koncentrace řízení již v rámci řízení před FA), hodnocení rozhodnutí FA z hlediska právního posouzení atd.,
- d) zrušit možnost řízení podle části páté OSŘ, a to buď jen pro některé spory (podle hodnoty sporu, typicky pro bagatelní spory) nebo obecně pro všechny spory rozhodnuté finančním arbitrem.

#### OTÁZKY KE KONZULTACI

25. Souhlasíte se současným způsobem soudního přezkumu rozhodování finančního arbitra podle části páté OSŘ? Svoji odpověď prosím odůvodněte. Pokud ne, kterou z uvedených variant a) až d) byste preferovali?

### ***B.5 Jiné role finančního arbitra a způsob jeho komunikace s veřejností***

Finanční arbitr byl zřízen jako orgán pro mimosoudní řešení sporů na finančním trhu. V této oblasti působí již 18 let a za tu dobu si vydobyl určité postavení, vznikla ustálená rozhodovací praxe a jeho odborné názory mají svou váhu, a to nejen v tuzemsku, ale i v rámci mezinárodní spolupráce orgánů ADR v EU/EHS (FIN-NET, viz § 20 ZoFA). Je tedy otázkou, zda by finanční arbitr neměl plnit i další role vůči laické i odborné veřejnosti.

Vedle vlastní rozhodovací činnosti vykovává FA i činnosti přímo související, jako vyřizování dotazů potenciálních navrhovatelů, provoz webové stránky s informacemi pro navrhovatele a další uživatele, připomínkování návrhů právních předpisů v oblasti spotřebitelského práva, zpracování roční zprávy o své činnosti apod. Jakékoliv případné rozšiřování zákonem vymezené pravomoci a působnosti finančního arbitra však nesmí být překážkou nezávislého a nestranného rozhodování individuálních sporů.

Z obdobných úprav mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v zahraničí vyplývá, že doplňkové aktivity orgánů ADR se týkají zejména

- poskytování obecného poradenství spotřebitelům – potenciálním navrhovatelům či širší veřejnosti a odborných konzultací,
- účastenství v soudních řízeních týkajících se spotřebitelských sporů v oblasti, ve které působí jako orgán ADR – přímá účast na straně spotřebitele nebo jako amicus curiae, a
- finančního vzdělávání<sup>16</sup> a dalších osvětových aktivit pro širokou či odbornou veřejnost.

Zejména větší participace na aktivitách zaměřujících se na zvyšování finanční gramotnosti, účast na různých projektech finančního, ale i právního vzdělávání či vlastní aktivity v této oblasti se jeví jako logické využití dosavadní vlastní činnosti finančního arbitra. Z rozhodovací činnosti má finanční arbitr poměrně značnou znalost o stavu trhu finančních služeb i o finanční gramotnosti spotřebitelů a setkává se se situacemi, u kterých by bylo vhodné veřejnosti osvětlit, jak se v nich správně zachovat, a zabránit tak případným negativním následkům.

<sup>14</sup> Tato otázka je nyní předmětem novely OSŘ, ST 320.

<sup>15</sup> Koncentrace řízení v rámci sporného soudního řízení představuje časové omezení možnosti uvádět rozhodné skutečnosti a označovat důkazy k jejich prokázání, a to ke konci přípravného či prvního jednání nebo do uplynutí lhůty, kterou účastníkům řízení poskytl soud.

<sup>16</sup> KFA je členem Pracovní skupiny pro finanční vzdělávání.

## OTÁZKY KE KONZULTACI

26. Považujete stávající komunikaci finančního arbitra vůči veřejnosti za dostatečnou? Pokud ne, uveďte prosím náměty na možná zlepšení.
27. Měl by se FA, nad rámec své rozhodovací činnosti, zabývat i jinými činnostmi? Svoji odpověď prosím odůvodněte. Pokud ano, uveďte jakými.
28. Setkali jste se s nějakými zajímavými aktivitami subjektů obdobných českému finančnímu arbitrovi, které považujete za přínosné pro veřejnost, spotřebitele a trh? Pokud ano, uveďte prosím příklad.
29. Měl by mít finanční arbitr možnost účastnit se soudních řízení týkajících se spotřebitelských sporů v oblastech jeho působnosti? V jaké roli? Svoji odpověď prosím odůvodněte.

### ***B.6 Využití moderních technologií v řízení před finančním arbitrem***

Využívání moderních technologií je považováno za jeden z prvků, který může vést k vyšší efektivitě řešení sporů. Díky nim lze zjednodušit vedení řízení (zajistit uživatelskou přívětivost a srozumitelnost procesních kroků), rozšířit dostupnost řízení (spotřebitelům se sníženou mobilitou i spotřebitelům, kteří žijí ve vzdálenějších oblastech), zkrátit dobu řízení (rychlejší způsob výměny podkladů a doručování) a snížit jeho náklady. Některé subjekty zabývající se řešením sporů v současnosti umožňují zahájit nebo i vést řízení částečně nebo i zcela prostřednictvím různých typů online nástrojů.

Sama směrnice ADR – byť jde o právní úpravu, jejíž vznik spadá do doby, kdy rozvoj elektronické komunikace ještě nebyl tak rozvinutý jako dnes – určitou formu online nástrojů při činnosti orgánů ADR předpokládá, když přímo v čl. 5 odst. 2 písm. a) požaduje, aby bylo možné předložit orgánu ADR stížnost (u nás návrh) a dokumenty on-line. Směrnice tak požaduje, aby obě strany sporu měly možnost předložit své návrhy, podklady či další informace takovým způsobem, který nevyžaduje jejich fyzickou přítomnost.

On-line mimosoudní řešení sporů v rámci EU přímo upravuje nařízení ODR, na jehož základě je zřízena on-line platforma, kterou provozuje Evropská komise. Tato platforma je primárně určena pro řešení přeshraničních spotřebitelských sporů a slouží jak k přímému kontaktu spotřebitele s obchodníkem, tak je možné jejím prostřednictvím kontaktovat věcně a místně příslušný orgán mimosoudního řešení sporů. Tímto způsobem je možné kontaktovat i finančního arbitra.

Moderní technologie mohou mít v rámci procesu řešení sporů široké využití, mohou být i více systémově integrované do samotného procesu, a to jak na vstupu v podobě podání návrhu na zahájení řízení a přenosu informací či podkladů, tak v rámci samotného řízení při provádění jednotlivých procesních úkonů stran i orgánu ADR, doručování, vedení on-line jednání na dálku.

Specifikem sporů před arbitrem je skutečnost, že finanční instituce v mnoha případech na rozdíl od spotřebitele disponuje komplexními podklady a údaji o sjednaných finančních službách, včetně průběhu reklamace, jejichž předložení v rámci řízení finanční arbitr požaduje. Transfer podkladů finančnímu arbitrovi v podobě strukturovaných dat a ve strojově čitelném formátu by mohl mít pozitivní dopady na délku a složitost řízení, současně by s sebou přinesl potřebu tvorby a propojení potřebných systémů FA a finančních institucí, což by si vyžádalo určité náklady. Přenositelnost údajů ve strukturovaném



a strojově čitelném formátu již nyní zmiňuje čl. 20 obecného nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR)<sup>17</sup>.

Stejně tak v rámci vedení řízení na dálku je možné využít nové prostředky, které by umožnily vést řízení zejména spotřebiteli kdykoliv dle jeho možností (časových, místních, zdravotních atd.), a to např. prostřednictvím videokonferencí, virtuálních chatovacích místností, chatbotů nebo vlastní internetové platformy či dokonce mobilní aplikace jako prostředí, v němž se provádí jednotlivé kroky v řízení (přístup přes heslo/účet). Celý proces by tak mohl proběhnout elektronicky.

#### OTÁZKY KE KONZULTACI

30. Uvítali byste širší zapojení moderních technologií a prostředků komunikace na dálku v řízení před finančním arbitrem? Jakých? Uveďte konkrétní příklady.
31. Které prostředky komunikace na dálku preferujete (např. online platforma, email, videokonference, videohovory, telefonická komunikace, virtuální chatovací místnosti jiné)?
32. Uvítali byste možnost zjednodušení podání díky transferu podkladů ve strojově čitelném formátu?

---

<sup>17</sup> Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů)

Článek 20 Právo na přenositelnost údajů

1. Subjekt údajů má **právo získat osobní údaje**, které se ho týkají, jež poskytl správci, **ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a právo předat tyto údaje jinému správci**, aniž by tomu správce, kterému byly osobní údaje poskytnuty, bránil, a to v případě, že: a) zpracování je založeno na souhlasu podle čl. 6 odst. 1 písm. a) nebo čl. 9 odst. 2 písm. a) nebo na smlouvě podle čl. 6 odst. 1 písm. b); a b) zpracování se provádí automatizovaně.

2. **Při výkonu svého práva na přenositelnost údajů podle odstavce 1 má subjekt údajů právo na to, aby osobní údaje byly předány přímo jedním správcem správci druhému, je-li to technicky proveditelné.**