

POSTAVENÍ FINANČNÍHO ARBITRA MEZI JINÝMI ALTERNATIVNÍMI ZPŮSOBY ŘEŠENÍ SPORŮ¹

TOMÁŠ GONGOL

Obchodně podnikatelská fakulta v Karviné, Slezská univerzita v Opavě, Česká republika

Abstrakt v rodném jazyce

Finanční arbitr působí v České republice již od roku 2003. Jde o smírčí orgán řešící vybrané spory mezi finančními institucemi a jejich klienty. Je řazen mezi subjekty mimosoudních (alternativních) způsobů řešení sporů, pro které jsou typické vlastnosti, jako rychlost, menší nákladnost, neformálnost, apod. Článek se zabývá otázkou postavení finančního arbitra mezi jinými alternativními způsoby řešení sporů a to především ve vztahu k mediaci, conciliaci či rozhodčímu řízení. Posuzována je zejména otázka, jestli není možné najít jiný, efektivnější způsob, kterým by bylo možné stávajícího finančního arbitra nahradit.

Klíčová slova v rodném jazyce

Alternativní způsoby řešení sporů, finanční arbitr, conciliace, mediace.

Abstract

Czech Financial Arbitrator was established in the year of 2003. It is a conciliation body resolving chosen disputes between financial institutions and their clients. It can be listed among out-of-court dispute resolutions that are less time and money consuming, informal etc. than court procedures. The paper deals with the question of position of financial arbitrator among other alternative dispute resolutions, especially in relation to mediation, conciliation and arbitration. It is focusing on question, whether there can be any other more effective way of dispute resolution than financial arbitrator, as it is today.

Key words

Alternative dispute resolution, conciliation, financial arbitrator, mediation.

1. ÚVOD

Evropa a s ní téměř celý svět je silně ovlivněn překotným rozvojem informačních technologií, které se stávají součástí našeho každodenního života. Používání počítačů, Internetu či platebních karet se postupně stává stejně běžné jako se stalo používání aut nebo ledniček. Používání nových technologií však s sebou přináší nejen usnadnění našich aktivit, ale rovněž nové problémy, které vyžadují nové přístupy k řešení. Tato situace s sebou přináší rovněž nové postoje a přístupy k tradičním právním institutům typu nekalá soutěž (zejména v souvislosti s elektronickým obchodem), duševní vlastnictví (např. při definici doménových jmen) nebo při řešení sporů (např. ze vztahů s mezinárodním prvkem).

Předmětem úvah tohoto článku jsou přístupy k řešení sporů vyplývajících z používání elektronických informačních technologií, zejména pak řešení sporů týkajících se používání elektronických platebních prostředků a bezhotovostních platebních transakcí v Evropské unii a České republice. Středem úvah je proto postavení finančního arbitra v České republice,

¹ Příspěvek byl publikován s podporou Grantové agentury ČR v rámci projektu GAČR 402/08/0067 "Finanční integrace nových členských zemí EU s eurozónou".

zejména efektivita využití této funkce a komparace s jinými typy řízení podobného druhu. Za tímto účelem je nezbytně nutné definovat nejprve alespoň v základních rysech způsoby řešení sporů.

Způsoby řešení sporů mezi různými subjekty lze rozdělit do několika skupin:

- soudní řízení, tj. závazné řešení sporů před obecným soudem určitého státu,
- rozhodčí řízení, tj. závazné řešení sporů před nezávislými soukromoprávními subjekty,
- smírní řízení typu konciliace, mediace, tj. řešení sporů před mediátory či konciliátory, kteří však nemají pravomoc věc závazně rozhodnout,
- cestou diskuse stran, bez účasti třetí strany, která může, ale nemusí končit smírem.

Jako příklad sekundárního práva akcentujícího mimosoudní způsoby řešení sporů v podmínkách „nového virtuálního prostoru“ lze uvést směrnici Evropského Parlamentu a Rady (ES) č. 31/2000 ze dne 8. 6. 2000 o některých právních aspektech služeb informační společnosti, zejména elektronického obchodu, na vnitřním trhu („směrnice o elektronickém obchodu“). Kromě procesních otázek kolizní povahy uvedená směrnice obsahuje v čl. 17 ustanovení dotýkající se mimosoudního urovnávání sporů. Podle něj členské státy především nesmí svými právními řády bránit využívání těchto postupů v případě neshod mezi poskytovatelem služby informační společnosti a jejím příjemcem a to včetně postupů využívajících elektronické prostředky. Členské státy mají rovněž za úkol zajistit odpovídající procesní záruky stranám využívajícím tyto mimosoudní prostředky řešení svých sporů.

Právní regulace sporů o doménová jména .eu v tomto směru zašla ještě dále. Právní základ pro zavedení domény .eu a regulace její registrace upravuje nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 733/2002 ze dne 22. dubna 2002 o zavádění domény nejvyšší úrovně .eu. Konkrétnější právní úpravu pak lze nalézt v nařízení Komise (ES) č. 874/2004 ze dne 28. dubna 2004, kterým se stanoví obecná pravidla pro zavádění a funkce domény nejvyšší úrovně .eu a zásady, jimiž se řídí registrace. Komunitární právní úprava, prostřednictvím výše uvedeného nařízení (ES) č. 874/2004, blíže upravuje pravidla pro registraci doménových jmen a rovněž případné řešení sporů s tím souvisejících. Pro účely našich úvah jsou důležité ustanovení o řešení sporů o registrované jméno domény v čl. 21 až 23 uvedeného nařízení, ve kterém je stanovena možnost jak mimosoudního, tak i soudního řešení sporů. Posloupnost nejprve „mimosoudní“ a teprve posléze uvedené „soudní“ řešení sporů, je převzata z nařízení a naznačuje, čemu se v těchto případech dává přednost, i když to nařízení explicitně neuvádí. Mimo další je v nařízení uvedena povinnost držitele doménového jména účast na postupu mimosoudního řešení sporů, které bylo vyvoláno třetí osobou. V případě, že si tedy stěžovatel zvolí jako způsob řešení sporu mimosoudní cestu, je držitel příslušného doménového jména .eu povinen k účasti na této formě řízení.

2. FINANČNÍ ARBITR V ČESKÉ REPUBLICCE

Jak do tohoto všeho zapadá finanční arbitr? Finančního arbitra můžeme považovat v podmínkách České republiky a dalších členských států Evropské unie za další z příkladů mimosoudních řešení sporů zavedený v souvislosti s moderními technologiemi. Vnitrostátní právní úprava tohoto institutu vychází z požadavku Evropské unie implementovat směrnici Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 5/1997 ze dne 27. ledna 1997 o přeshraničních

převodech plateb. V ustanovení čl. 10 je stanovena povinnost členských států zajistit, aby existovaly vhodné a účinné postupy vyřizování stížností a zjednávání nápravy při řešení sporů mezi příkazcem a jeho institucí nebo mezi příjemcem a jeho institucí, případně za použití stávajících postupů. Uvedena směrnice však blíže nestanoví podmínky vhodnosti a účinnosti implementovaných postupů, a bylo tedy na jednotlivých členských státech, jak bude do národních právních řádů vtělena.

Česká republika přijala v rámci předvstupní harmonizace právního řádu, zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, čímž zavedla nový, dosud neexistující, dle slov zákona „smírčí orgán“, rozhodující spory podle tohoto zákona. V pravomoci finančního arbitra jsou spory vznikající mezi bankami či institucemi vydávajícími elektronické platební prostředky a klienty při provádění převodů peněžních prostředků, opravného zúčtování, inkasní formy placení či při užívání elektronických platebních prostředků.

Od ustanovení prvního finančního arbitra uplynulo již více než 5 let, což je doba dostatečně dlouhá k odpovědi na otázku, zdali byl vybrán vhodný nástroj pro uvedené typy řešení sporů. Shrňme si základní atributy řízení vedeného finančním arbitrem.

Především lze konstatovat, že jde o mimosoudní typ řešení sporů. Narozdíl od většiny jiných mimosoudních způsobů řešení sporů je však osoba finančního arbitra subjektem veřejného práva. Jde o orgán zvolený Poslaneckou sněmovnou ve veřejném hlasování a to na funkční období 5 let. Návrhy na volbu jsou oprávněny podávat jak finanční instituce či jejich profesní sdružení, tak i sdružení na ochranu spotřebitelů. Již v tom lze spatřovat zásadní rozdíl oproti obvyklým mimosoudním způsobům řešení soukromoprávních sporů, ve kterých je třetí osoba v řízení (rozhodce, conciliátor, mediátor apod.) osobou soukromého práva a „volba“ tohoto subjektu je především v dispozici účastníků sporu.

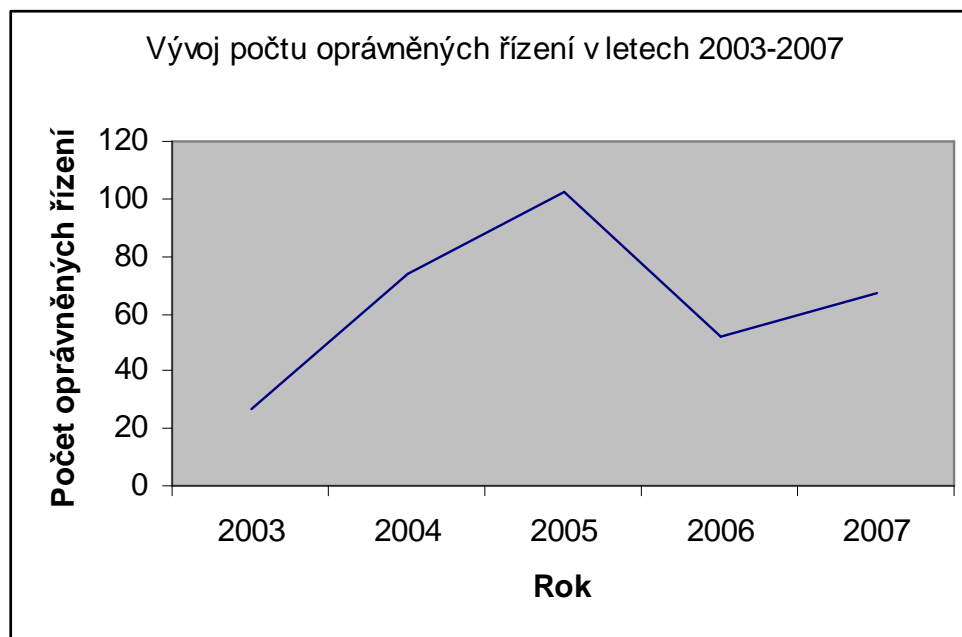
Průběh řízení před finančním arbitrem je upraven zákonem o finančním arbitrovi, kde jsou stanoveny jak postupy, tak i lhůty, případně náležitosti úkonů a pod. Subsidiárně lze v tomto řízení použít správní řád. I v tomto ohledu lze spatřovat rozdíl oproti typickým mimosoudním řešením, které jsou upraveny buď pouze dispozitivně (typicky rozhodčí řízení) nebo vůbec (ADR). Každopádně je v těchto typech mimosoudního řešení sporů dána velká možnost účastníkům disponovat s celým řízením.

Řízení před finančním arbitrem, pokud není v průběhu zastaveno, končí vydáním tzv. nálezů. Pro vydání nálezů má arbitr lhůtu 30 dnů ode dne zahájení řízení, ve zvlášť složitých případech rozhodne nejdéle do 60 dnů (ovšem není vázán ani touto lhůtou a může ji přiměřeně prodloužit). Vůči vydanému nálezů lze podat do 15 dnů od jeho doručení námitky. O námitkách rozhoduje opět arbitr, který může nález buď potvrdit nebo zrušit a to ve lhůtách, které jsou stejné jako v případě vydání nálezů. Průměrná doba řízení před finančním arbitrem je cca 100 dnů, což je poměrně hodně ve srovnání s dalšími možnostmi, jak bude poukázáno níže.

Z pohledu vztahu k soudnímu řízení je důležité, že vydání nálezů nezakládá překážku věci rozsouzené, tudíž nic nebrání účastníkovi řízení před arbitrem, aby v téže věci podal žalobu k příslušnému obecnému soudu. I v tom lze spatřit podstatný rozdíl oproti nálezů vydanému rozhodcem, který překážku věci rozsouzené zakládá. Z výročních zpráv finančního arbitra vyplývá, že v mnoha případech (konkrétní údaje o počtech ovšem chybí) byla ve stejné věci, a to zejména nespokojenými finančními institucemi, podána žaloba. Skutečnost, že v dané věci lze podat žalobu k soudu, oslabuje postavení finančního arbitra a řadí ho blíže ke

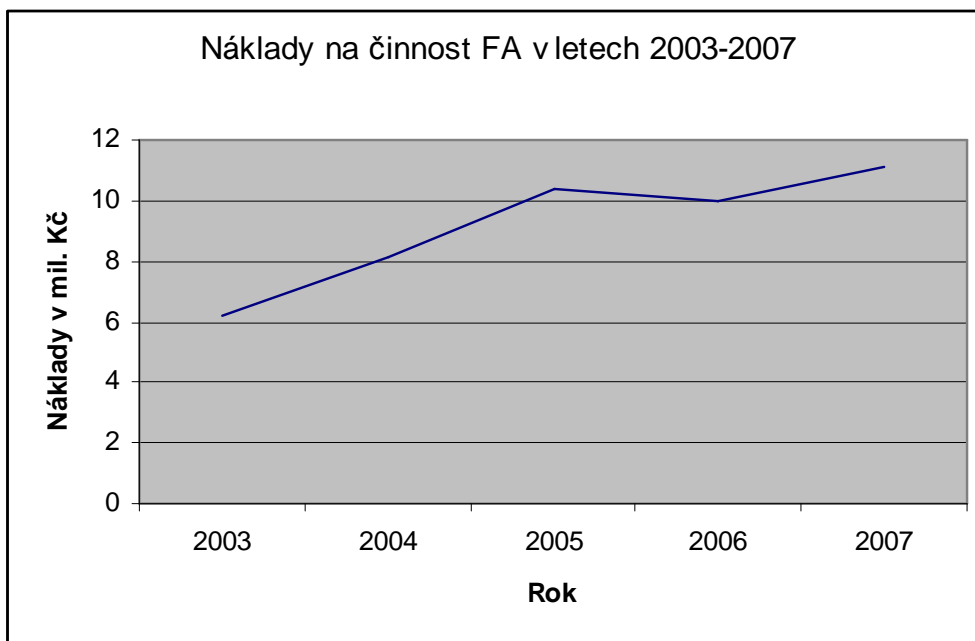
smírčímu řízení typu conciliace, než k řízení rozhodčímu (pozn.: pojem arbitr přitom evokuje spíše formu arbitrážního, tedy rozhodčího řízení). Z pohledu závaznosti rozhodnutí je řešena podobně také úprava řízení a jeho výsledku ve sporech o doménová jména .eu. Rozhodnutí vydané v ADR řízení, které je možno označit jako quasi rozhodčí, je sice závazné a vykonatelné, pokud ovšem není v dané věci podána žaloba k obecnému soudu. Nutno ovšem dodat, že v praxi sporů o domény .eu k těmto případům dochází jen zřídka.

Jako jeden z důležitých atributů mimosoudních způsobů řešení sporů byly výše uvedeny také menší náklady na řízení. Podíváme-li se na finanční náklady provozu kanceláře finančního arbitra zjistíme, že se od roku 2003 do roku 2007 zvýšily téměř dvojnásobně. Abychom mohli považovat tento způsob řešení sporů za efektivní, měli bychom očekávat rapidní nárůst rozhodovací činnosti. K tomu však, jak je z následujících grafů zřejmé, v průběhu uvedeného období nedošlo.



Graf 1: Vývoj počtu oprávněných řízení v letech 2003 -2007. Zdroj: Výroční zprávy finančního arbitra.

Jak vidno z předchozího grafu, počet oprávněných případů, tedy těch, které spadají do kompetence finančního arbitra, nevykazuje výrazně rostoucí tendenci. V roce 2003 šlo o 23 oprávněných případů, v roce 2007 šlo o 67. Zatím nejvíce oprávněných případů bylo řešeno v roce 2005 a to 102. Následující graf popisuje rostoucí tendenci nákladů v letech 2003-2007.



Graf 2: Náklady na činnost FA v letech 2003 -2007. Zdroj: Výroční zprávy finančního arbitra.

Zatímco v roce 2003 činily náklady na činnost finančního arbitra cca 6,2 mil. Kč, v roce 2007 bylo dosaženo téměř dvojnásobku této hodnoty, náklady činily 11,1 mil. Kč. Graf vykazuje, kromě roku 2006 rostoucí tendenci. Náklady na činnost finančního arbitra jsou placeny z rozpočtu ČNB.

Jednoduchým výpočtem (poměr nákladů na činnost řízení vůči počtu oprávněných řízení) lze zjistit, že průměrné náklady na jeden oprávněný spor činily v roce 2007 cca 166 tisíc Kč. K tomuto číslu nyní přirovnáme průměrnou finanční výši požadavků u zahájených řízení, která činí v témže roce cca 36 tisíc Kč. Náklady na jeden zahájený spor jsou téměř pětinašobné oproti výši průměrné částky, o kterou ve sporu jde. A pětileté období činnosti finančního arbitra vykazuje tendenci k dalšímu rozevírání této propasti, jak vyplývá z vývoje křivek předchozích grafů.

3. DALŠÍ MIMOSOUDNÍ MOŽNOSTI ŘEŠENÍ SPORŮ

Vzhledem k výše uvedenému je na místě položit si otázku, jestli Česká republika zvolila skutečně efektivní naplnění směrnice evropských společenství, když měla v daném okruhu sporů na výběr celou řadu dalších možností mimosoudních způsobů jejich řešení. A nutno dodat, že možností, kterých bylo užito i v jiných zemích Evropské unie. Nabízí se hned několik modelů jak daný okruh sporů řešit. Obecně je možno rozlišit je do tří skupin:

1. smířčí řízení typu mediace nebo konciliace bez závazného výsledku,
2. rozhodčí řízení s konečným a vykonatelným rozhodčím nálezem,
3. quasi rozhodčí řízení s vykonatelným nálezem, ovšem napadnutelným v opravném soudním řízení.

Smířčí řízení typu mediace je uplatňováno například ve Francii, kde takových mediátorů je hned několik a banky mají povinnost své klienty na bankovních výpisech informovat o možnosti řešit spory před nimi. Náklady spojené s činností těchto mediátorů platí banky.

Stranám samozřejmě nic nebrání tomu, aby spornou věc předložily k vyřešení soudu. Velkou výhodou tohoto způsobu řešení sporů je rychlost Průměrná doba řízení před mediátorem ve Francii je 19 dnů a jen pro srovnání, v České republice trvá řízení před finančním arbitrem v průměru 100 dnů.

Smírčí řízení typu konciliace je uplatňováno například ve Španělsku, kde působí zvláštní orgán čítající cca 30 pracovníků. Výsledkem konciliačního řízení je nezávazné doporučení vydané do 60 dnů. Podobně také rozhodnutí úřadu poradců pro spotřebitele na bankovním trhu ve Finsku, které není právně závazné, ale bankovními institucemi dobrovolně dodržované.

Spory mezi spotřebiteli a finančními institucemi lze řešit také formou rozhodčího řízení. Výhodou tohoto způsobu řešení je rozhodnutí v podobě rozhodčího nálezu, který je konečný a vykonatelný. V případě české právní úpravy zakládá překážku věci rozhodnuté a není tudíž možno podat ve stejné věci návrh na zahájení soudního řízení. Formu rozhodčího řízení ve věcech platebního styku mezi spotřebiteli a bankami zvolilo Slovensko. Za tímto účelem byl zřízen Stály Rozhodcovský súd Slovenskej bankovej asociácie, v rámci kterého působí dvě desítky rozhodců. Nutno poznamenat, že Slovenská republika vedle rozhodčího řízení zavedla od roku 2008 také dobrovolné smírčí řízení před ombudsmanem.

Třetí model byl označen jako quasi rozhodčí řízení a to z toho důvodu, že sice vede k závaznému rozhodnutí avšak pouze do té chvíle, než je podán ve stejné věci návrh na zahájení soudního řízení. Takové řízení je v současné době aplikováno v České republice, ale také v Německu, Rakousku nebo Irsku. Doba trvání takového řízení je např. v ČR cca 3 měsíce, v Německu 3-6 měsíců. Skutečnost, že jde výsledkem řízení je nález napadnutelný u soudu devalvuje tuto formu řešení sporů na úroveň smírčího řízení. Vůči smírčím řízení však ztrácí další body při srovnávání průměrné doby trvání těchto řízení. Model quasi rozhodčího řízení je aplikován v Evropské unii také v jiné věcné příslušnosti a to u již zmíněných doménových jmen .eu. V těchto případech jde ovšem o mimosoudní řízení mezi dvěma subjekty, z nichž jeden je z velké pravděpodobnosti spekulantem, který se v případě prohry neobrací na soud, neboť si je vědom svého spekulativního jednání a ví, že neuspěje. Banky se ovšem na rozdíl od toho často cítí rozhodnutím finančního arbitra poškozeny a podávají proto žalobu k soudu.

4. ZÁVĚR

Autor tohoto článku se domnívá, že Česká republika nezvolila nejvhodnější formu řešení sporů vyplývajících z některých vztahů mezi finančními institucemi a jejich klienty. Je na místě zamyslet se nad otázkou, jakou formu řešení sporů zvolit, aby byla dostatečně hospodárná a efektivní. Autorovi se jeví vhodné rozhodnout se mezi dvěma modely a to mediací, jejíž nejsilnější zbraní je rychlost a rozhodčím řízením v jehož prospěch hovoří konečnost a vykonatelnost rozhodčího nálezu. Současný model, tzv. quasi rozhodčího řízení, pokulhává, a to jak co do rychlosti, tak co do konečnosti rozhodnutí a nevyužívá předností obou uvedených typů řízení. K tomu lze připočítat skutečnost průměrných nákladů na jedno řízení, které téměř pětinašobně převyšují částku, o kterou v řízení jde.

Pro inspiraci směřování dalšího vývoje mimosoudních řešení sporů mezi finančními institucemi a jejich klienty lze využít již existující zkušenosti stávajících a mnohdy velice dobře funkčních modelů. Pro úpravu mimosoudního řešení sporů v České republice bude možné využít také zkušenosti se zaváděním mimosoudních řešení spotřebitelských sporů (podnikatel vs. spotřebitel) společným projektem Ministerstva průmyslu a obchodu

a Hospodářské komory České republiky a aplikovat je v různých oblastech života. V tomto případě však bude potřeba ještě nějaký čas s hodnocením vyčkat, neboť systém byl zaveden teprve nedávno. Pokud by se Česká republika rozhodla vydat spíše cestou rozhodčího řízení, bude nutné zajistit souhlas s rozhodčím řízením na straně finančních institucí. Při tom lze použít zkušenost s tzv. povinnou nabídkou rozhodčího řízení tak, jak je tomu například v případě řešení sporů o doménová jména .cz. Banky by v tomto případě měly povinnost do smluv zahrnout povinně i závazek podřídit se rozhodčímu řízení v případě, že si to její klienti budou přát. Pokud jde o náklady takových řízení, lze se inspirovat úpravou jiných států, např. Německa, Finska, Francie, Itálie, Dánska či Irsko, kde jsou náklady na provoz příslušných rozhodovacích autorit placeny z příspěvků finančních institucí.

Literatura:

- GONGOL, T. Aplikace logického čtverce na způsoby řešení sporu. In MEKON 2008. Ostrava: EkF TU VŠB, 2008. ISBN 978-80-248-1704-0.
- JOPEK D.: Finanční arbitr – mimosoudní alternativa řešení sporů. Bankovníctví 2007.
- LISSE, L.: Finanční arbitr de lege ferenda. Právní rozhledy č. 7/2008.
- PROCHÁZKOVÁ B.: Finanční arbitr – ochrana spotřebitele při užívání elektronických platebních prostředků, 2003. Dostupné na www: <http://www.epravo.cz/top/clanky/financni-arbitr-ochrana-spotrebitele-pri-uzivani-elektronickyh-platebnich-prostredku-21478.html>.
- Doporučení Komise (ES) č. 257/1998 o zásadách pro orgány příslušné pro mimosoudní urovnávání spotřebitelských sporů.
- Doporučení Komise (ES) č. 310/2001 o zásadách, jež se týkají mimosoudních orgánů při konsensuálním řešení spotřebitelských sporů.
- Nařízení Komise (ES) č. 874/2004 ze dne 28. dubna 2004, kterým se stanoví obecná pravidla pro zavádění a funkce domény nejvyšší úrovně .eu a zásady, jimiž se řídí registrace.
- Směrnice Evropského Parlamentu a Rady (ES) č. 2000/31 ze dne 8. 6. 2000 o některých právních aspektech služeb informační společnosti, zejména elektronického obchodu, na vnitřním trhu.
- Výroční zpráva Finančního arbitra za rok 2003.
- Výroční zpráva Finančního arbitra za rok 2004.
- Výroční zpráva Finančního arbitra za rok 2005.
- Výroční zpráva Finančního arbitra za rok 2006.
- Výroční zpráva Finančního arbitra za rok 2007.
- Zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů.

- Zákon č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech (zákon o platebním styku), ve znění pozdějších předpisů.
- Zelená kniha Komise (ES) z 16. listopadu 1993 o přístupu spotřebitelů k právní ochraně a o urovnávání spotřebitelských sporů v rámci jednotného trhu.

Kontaktní údaje na autora – email:

gongol@opf.slu.cz