



Podatel



Č. j. KFA/D/366/2023 – 7

Praha 23. 8. 2023

## Odpověď na žádost o informace podle zákona o svobodném přístupu k informacím

K podání, resp. dotazům, které Podatel Kanceláři finančního arbitra, organizační složce státu, položil, a které obdržela dne 8. srpna 2023, sdělujeme následující.

Kancelář finančního arbitra nezpracovává informace podle kritérií zadaných Podatelem, a to s ohledem na postavení spotřebitele v řízení před finančním arbitrem, který nemusí být právně zastoupený a návrh na zahájení řízení může formulovat vlastními slovy, čili není povinen používat právní termíny, přičemž spotřebitelé své nároky často označují jako nárok na zaplacení/vrácení částky peněžních prostředků. Pokud jde o smírně vyřešené spory, nelze v nich jednoznačně identifikovat, že se jednalo o určitý konkrétní typ sporu, protože k jejich vyřešení dochází v různých fázích řízení před finančním arbitrem. Pokud jde o neskončená řízení před finančním arbitrem, není do vydání rozhodnutí ve věci předmět řízení dostatečně určitý.

Rozhodnutí ve věci (vyhovění nebo zamítnutí nároku spotřebitele) jsou uveřejněna ve Sbírce rozhodnutí na <https://finarbitr.cz>. Výsledky rozhodovací činnosti finančního arbitra jsou uveřejněny ve zprávách o činnosti finančního arbitra zpracované podle § 21 odst. 6 a 7 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů. Pokud jde o vyhledávání podle klíčových slov a fulltextové vyhledávání, Kancelář finančního arbitra upozorňuje Podatele, že v současné době dokončuje odstranění zjištěných nesrovnalostí; náprava vadného stavu by měla být dokončena do konce měsíce září 2023.

Předmětem řízení před finančním arbitrem jsou nároky spotřebitelů na uvedení účtu do správného stavu, případně náhrady škody v důsledku nesprávně provedené platební transakce. Posouzení splnění prevenční povinnosti.

1. Kolik bylo zahájeno v posledních 5 letech řízení, ve kterých se navrhovatel domáhal uložení povinnosti osobě ve smyslu § 5 nebo § 6 zákona č. 370/2017 Sb. k náhradě škody z titulu porušení prevenční povinnosti této osoby podle § 2900 dle zákona č. 89/2012 Sb., kolik jich skončilo smírně, v kolika případech Finanční arbitr vyhověl návrhu, v kolika návrh zamítl a kolik jich ještě neskončilo? Současně zdvořile žádám o poskytnutí příslušných rozhodnutí (nebo jejich identifikaci v případě, že rozhodnutí je zveřejněno na stránkách Finančního arbitra).

Kancelář finančního arbitra nezpracovává informace podle zadaných kritérií.

Rozhodnutí ve věci (vyhovění nebo zamítnutí nároku spotřebitele) jsou uveřejněna ve Sbírce rozhodnutí na <https://finarbitr.cz>. Výsledky rozhodovací činnosti finančního arbitra jsou uveřejněny ve zprávách o činnosti finančního arbitra zpracované podle § 21 odst. 5 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů.

2. Kolik bylo zahájeno v posledních 5 letech řízení, ve kterých se navrhovatel domáhal uložení povinnosti osobě ve smyslu § 5 nebo § 6 zákona č. 370/2017 Sb. k nápravě neautorizované platební transakce ve smyslu § 181 a násl. zákona č. 370/2017 Sb., kolik jich skončilo smírně, v kolika případech Finanční arbitr vyhověl návrhu, v kolika návrh zamítl a kolik jich ještě neskončilo? Současně zdvořile žádám o poskytnutí příslušných rozhodnutí (nebo jejich identifikaci v případě, že rozhodnutí je zveřejněno na stránkách Finančního arbitra).



Kancelář finančního arbitra nezpracovává informace podle zadaných kritérií.

Rozhodnutí ve věci (vyhovění nebo zamítnutí nároku spotřebitele) jsou uveřejněna ve Sbírce rozhodnutí na <https://finarbitr.cz>. Výsledky rozhodovací činnosti finančního arbitra jsou uveřejněné ve zprávách o činnosti finančního arbitra zpracované podle § 21 odst. 5 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů.

3. Kolik bylo zahájeno v posledních 5 letech řízení, ve kterých se navrhovatel domáhal uložení povinnosti osobě ve smyslu § 5 nebo § 6 zákona č. 370/2017 Sb. k náhradě škody z titulu porušení zákona č. 253/2008 Sb., kolik jich skončilo smírně, v kolika případech Finanční arbitr vyhověl návrhu, v kolika návrh zamítl a kolik jich ještě neskončilo? Současně zdvořile žádám o poskytnutí příslušných rozhodnutí (nebo jejich identifikaci v případě, že rozhodnutí je zveřejněno na stránkách Finančního arbitra).

Kancelář finančního arbitra nezpracovává informace podle zadaných kritérií.

Rozhodnutí ve věci (vyhovění nebo zamítnutí nároku spotřebitele) jsou uveřejněna ve Sbírce rozhodnutí na <https://finarbitr.cz>. Výsledky rozhodovací činnosti finančního arbitra jsou uveřejněné ve zprávách o činnosti finančního arbitra zpracované podle § 21 odst. 5 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů.

Sbírka rozhodnutí finančního arbitra je přístupná na <https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/sbirka-rozhodnuti.html>.

Výroční zprávy jsou přístupné na <https://finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/vyrocnizpravy.html>.

**Mgr. Monika Nedelková**  
finanční arbitr

Doručuje se  
Podatel –

