

Univerzita Karlova v Praze  
Právnická fakulta

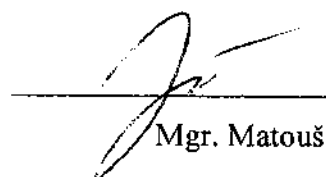
Rigorózní práce  
**Rozhodčí řízení při řešení sporu ze spotřebitelských smluv**

Prof. JUDr. Monika Pauknerová, CSc.  
Mgr. Matouš Jíra

prosinec, 2008

**Prohlašuji, že jsem tuto rigorózní práci zpracoval samostatně a že jsem  
vyznačil prameny, z nichž jsem pro svou práci čerpal, způsobem ve  
vědecké práci obvyklým.**

V Praze dne 16.12.2008

  
Mgr. Matouš Jíra

**ROZHODČÍ ŘÍZENÍ PŘI ŘEŠENÍ SPORŮ  
ZE SPOTŘEBITELSKÝCH SMLUV**

<b>1.</b>	<b>ÚVOD.....</b>	<b>3</b>
1.1	Úvod do problematiky .....	3
1.2	Ochrana spotřebitele, spotřebitelské smlouvy .....	5
1.3	Alternativní řešení sporů, rozhodčí řízení.....	12
<b>2.</b>	<b>POUŽITÍ ROZHODČÍHO ŘÍZENÍ U SPOTŘEBITELSKO - DODAVATELSKÝCH SPORŮ .....</b>	<b>18</b>
2.1	Rozhodčí řízení u sporů mezi spotřebiteli a dodavateli .....	19
2.2	Typy rozhodčích smluv.....	20
2.2.1	Dohoda o rozhodci .....	20
2.2.2	Rozhodčí doložky .....	21
2.2.3	Neomezený kompromis .....	22
<b>3.</b>	<b>ZÁVAZNÉ ROZHODČÍ DOLOŽKY .....</b>	<b>23</b>
3.1	Závazné rozhodčí doložky .....	23
3.2	Take-it-or-leave-it princip.....	25
3.3	Vybrané rozhodčí doložky u spotřebitelských smluv v ČR.....	27
3.3.1	Rozhodčí doložky ve spotřebitelských smlouvách v ČR.....	27
3.3.2	Metoda výběru spotřebitelských smluv.....	27
3.3.3	Vybrané rozhodčí doložky .....	28
3.4	Základní důvody rozporu závazných rozhodčích doložek s principem ochrany spotřebitele jako slabší strany právního vztahu.....	44
3.4.1	Otázka nákladů řízení.....	45
3.4.2	Problém rovnosti stran.....	49
3.4.3	Doručování písemností.....	50
3.4.4	Nebezpečí nejednotnosti rozhodování.....	52
3.4.5	Problém hromadných žalob .....	54

3.4.6	Omezená možnost odvolání .....	56
3.4.7	Nedostatek vůle spotřebitele uzavřít rozhodčí smlouvu .....	60
<b>4.</b>	<b>ROZHODČÍ ŘÍZENÍ JAKO VÝHODA U SPORŮ MEZI SPOTŘEBITELI A DODAVATELI.....</b>	<b>62</b>
4.1	Výhody rozhodčího řízení u sporů ze spotřebitelských smluv.....	62
4.2	Typy vhodných rozhodčích smluv .....	63
4.3	Jednotlivé výhody dobrovolné arbitráže u sporů ze spotřebitelských smluv.....	64
4.3.1	Náklady řízení .....	64
4.3.2	Rychlost .....	65
4.3.3	Odbornost rozhodce .....	67
4.3.4	Jednoduchý přístup k řízení .....	69
4.3.5	Vůle obou stran .....	70
4.3.6	Vykonatelnost v zahraničí.....	71
<b>5.</b>	<b>PROJEKT MIMOSODNÍHO ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ (ADR) MINISTERSTVA PRŮMYSLU A OBCHODU ČR.....</b>	<b>71</b>
5.1	Projekt a jeho cíle.....	71
5.2	Průběh řízení .....	75
5.3.....	Současný stav mimosoudního řešení sporů	78
<b>6.</b>	<b>ROZHODČÍ ŘÍZENÍ U SPORŮ ZE SPOTŘEBITELSKÝCH SMLUV VE SVĚTĚ.....</b>	<b>80</b>
6.1	USA.....	80
6.2	EU .....	94
6.3	Zvláštní pozice Velké Británie.....	98
6.4	Austrálie a Nový Zéland .....	100
<b>7.</b>	<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>104</b>

## 1. ÚVOD

### 1.1 Úvod do problematiky

Cílem této práce je popsat význam rozhodčího řízení, jako jednoho z alternativních způsobů řešení sporů, při řešení sporů z konkrétních právních vztahů. Těmito konkrétními vztahy jsou vztahy spotřebitelsko – dodavatelské, kdy na jedné straně vystupuje zkušený profesionál s vypracovanými obchodními praktikami, se znalostí výrobků, s lepším právním vědomím a obvykle s lepším ekonomickým postavením<sup>1</sup> při výkonu své obchodní činnosti a na straně druhé laik, který si obvykle obstarává své soukromé záležitosti, přičemž nedisponuje dostatečnými informacemi o konkrétních výrobcích, službách a smluvních podmínkách jako dodavatelé.

Téma rozhodčího řízení při řešení sporů ze spotřebitelských smluv není v české právní literatuře nijak detailně rozebírané, i přestože již od dubna 2008 funguje projekt Ministerstva průmyslu a obchodu České republiky s názvem „Mimosoudní řešení sporů ze spotřebitelských smluv“, kterým se tato práce rovněž zabývá.

Diskuze k významu a použitelnosti rozhodčího řízení, jako alternativy soudního řízení při řešení sporů ze spotřebitelských smluv, probíhá v současné době po celém světě a při bližším zkoumání této problematiky překvapí, jak protichůdné názory na toto téma existují a jak opačné přístupy k této problematice zaujímají jednotlivé právní řády.

Nejbouřlivější diskuze je vedena ohledně tzv. závazných rozhodčích doložek (Mandatory Arbitration Clauses). Právě existence těchto rozhodčích doložek u některých spotřebitelských smluv motivovala autora této práce

---

<sup>1</sup> Hulva, T. Ochrana spotřebitele. Praha: ASPI, a.s., 2004, s. 46.

k bližšímu zkoumání problematiky. Přístup jednotlivých států k problematice závazných rozhodčích doložek je skutečně velmi rozdílný, kdy některé státy (Velká Británie, Francie) používání závazných rozhodčích doložek zakazují jako nepřiměřenou podmínku u spotřebitelských smluv a jiné státy (USA) tuto oblast legislativně neupravují.

Avšak i tyto státy, kde nebyla dosud přijata kogentní úprava ohledně aplikace rozhodčího řízení na spotřebitelsko – dodavatelské spory, jsou v současné době svědky tlaku organizací zabývajících se ochranou práv spotřebitelů, které upozorňují na stále křiklavější zneužívání institutu rozhodčího řízení dodavateli, a které prosazují změny legislativy zabraňující šikanóznímu užívání rozhodčího řízení.

Na tomto místě je nutné zdůraznit, že samotná existence rozhodčí doložky u spotřebitelské smlouvy neznamena nutně negativní zásah do chráněných práv spotřebitele. Závazné rozhodčí doložky u spotřebitelských smluv (zejména v jejich podobě u adhezních smluv) však dodavatelům umožňují jejich širokého zneužití, a to v podstatě až do té míry, že dodavatel může vhodnou kombinací volby rozhodce, místa řízení, poplatku za řízení a volbou rozhodčího řádu (který si on sám může i napsat) zcela znemožnit spotřebiteli, aby se domohl jakékoliv právní ochrany.

Pokud by nebyly učiněny žádné kroky k regulaci závazných rozhodčích doložek či alespoň jejich obsahu, mohl by takový stav mít negativní dopad na postoj laické veřejnosti – spotřebitelů k samotnému institutu rozhodčího řízení.

Na druhou stranu rozhodčí řízení při řešení sporů vzniklých ze spotřebitelských smluv, na kterém se spotřebitel s dodavatelem dohodnou, či je takové řízení státem podporované a institucionalizované (tím směrem jde například pilotní projekt Ministerstva průmyslu a obchodu ČR), je dle

názoru autora této práce naopak výhodou a přínosem pro spotřebitele, jelikož jsou zachovány všechny obecné výhody rozhodčího řízení, a to pro obě strany sporu.

## 1.2 Ochrana spotřebitele. Spotřebitelské smlouvy

Proč chránit spotřebitele jako slabší stranu právního vztahu? Jednou ze stěžejních zásad soukromého práva je zásada autonomie vůle. V souvislosti s touto zásadou je v rámci pronikání kogentních ustanovení chránících spotřebitele do soukromého práva často diskutováno, zda-li nedochází k omezování autonomie vůle, a tím k narušení stěžejní zásady soukromého práva.<sup>2</sup>

Jak již bylo výše naznačeno, spotřebitel je skutečně v nevýhodném postavení vůči dodavateli, což je dáno zejména množstvím informací, kterým disponují obě smluvní strany. Zjednodušeně řečeno, spotřebitel, který uspokojuje své životní potřeby, vstupuje obvykle s nedostatečnými informacemi do obchodního prostředí dodavatele, který naopak disponuje všemi potřebnými informacemi, neboť vytváření a zdokonalování jeho obchodního prostředí je hlavní náplní jeho obchodní činnosti. Z tohoto pohledu je potřeba nahlížet na otázku autonomie vůle.

Ve vztahu mezi zásadou autonomie vůle a ochranou slabší strany právního vztahu lze vidět určité vnitřní napětí.<sup>3</sup> Na jedné straně stojí idea svobody a na straně druhé pak idea solidarity, ochrany slabšího a idea rovných šancí.

---

<sup>2</sup> *Selucká, M.* Ochrana spotřebitele v soukromém právu. Praha: C.H.Beck, a.s., 2008, s. 9.

<sup>3</sup> *Selucká, M.* Ochrana spotřebitele v soukromém právu. Praha: C.H.Beck, a.s., 2008, s. 11.

Ochrana spotřebitele v soukromém právu se snaží zmiňovanou nerovnost mezi stranami kogentními ustanoveními korigovat tak, aby dodavatel nezneužíval svého dominantního postavení. Pokud by totiž právo nevstupovalo závaznými ustanoveními do spotřebitelsko – dodavatelských vztahů, nejenže by pouze tiše přihlíželo k zneužívajícím praktikám dodavatelů a tím tedy i k poškozování práv spotřebitelů, ale trpělo by tak i porušování některých hodnot demokratické společnosti, které jsou pro svůj zásadní význam zakotveny v Ústavě ČR a Listině základních práv a svobod. Ty sice každému umožňují podnikání, avšak v rámci zákonem vymezených podmínek, a nikoliv na úkor majetku a zdraví občanů.<sup>4</sup>

Právo ochrany spotřebitele je na úrovni mezinárodního práva upraveno pouze v základní podobě v rámci ochrany základních práv a svobod. Z pohledu tématu této práce lze upozornit zejména na dvě procesní ustanovení obsažená v základních dokumentech chránících lidská práva.

Předně je to článek 6 odst. 1 Úmluvy o ochraně lidských práv a základních svobod, ve kterém stojí: *„Každý má právo na to, aby jeho záležitost byla spravedlivě, veřejně a v přiměřené lhůtě projednána nezávislým a nestranným soudem, zřízeným zákonem, který rozhodne o jeho občanských právech nebo závazcích...“*<sup>5</sup> Také článek 14 odst. 1 Mezinárodního paktu o občanských a politických právech stanoví, že: *„...Každý má úplně stejné právo, aby byl spravedlivě a veřejně vyslechnut nezávislým a nestranným soudem, který rozhoduje ... o jeho právech a*

<sup>4</sup> Hulva, T. Ochrana spotřebitele. Praha: ASPI, a.s., 2004, s. 46.

<sup>5</sup> Celý článek 6 odst. 1 Úmluvy o ochraně lidských práv a základních svobod zní: *„Každý má právo na to, aby jeho záležitost byla spravedlivě, veřejně a v přiměřené lhůtě projednána nezávislým a nestranným soudem, zřízeným zákonem, který rozhodne o jeho občanských právech nebo závazcích nebo o oprávněnosti jakéhokoli trestního obvinění proti němu. Rozsudek musí být vyhlášen veřejně, avšak tisk a veřejnost mohou být vyloučeny hude' po dobu celého nebo části procesu v zájmu mravnosti, veřejného pořádku nebo národní bezpečnosti v demokratické společnosti, nebo když to vyžadují zájmy nezletilých nebo ochrana soukromého života účastníků anebo, v rozsahu považovaném soudem za zcela nezbytný, pokud by, vzhledem ke zvláštním okolnostem, veřejnost řízení mohla být na újmu zájmům spravedlnosti.“*



*povinnostech ...*<sup>6</sup> Z těchto ustanovení vychází i text článku 36 odst. 1 Listiny základních práv a svobod ČR: „*Každý se může domáhat stanoveným postupem svého práva u nezávislého a nestranného soudu a ve stanovených případech u jiného orgánu.*“

Tato ustanovení jsou vyzdvihována zejména odpůrci absolutní smluvní volnosti mezi spotřebiteli a dodavateli, kteří argumentují tím, že s ohledem na kogentní charakter těchto ustanovení nelze připustit, aby spotřebitelé byli nuceni závaznými rozhodčími doložkami v adhezních smlouvách vzdát se svého základního práva obrátit se na zákonem zřízený soud s tím, že tohoto práva se nelze pro futuro vzdát. Slabinou této argumentace je skutečnost, že pokud bychom v plném rozsahu připustili, že se nelze smluvně vzdát uvedeného základního práva obrátit se na zákonem zřízený soud, popřeli bychom tím závaznost veškerých rozhodčích smluv (nejenom u spotřebitelsko – dodavatelských vztahů), tedy že bychom zároveň připustili, že i přestože byla mezi stranami uzavřena platná rozhodčí smlouva, může se kterákoliv strana obrátit se svým nárokem na soud. Otázka, za jakých podmínek a v jakých situacích se lze smluvně vzdát uvedených základních práv, je již nad rámec této práce.

Vývoj politiky EU v oblasti ochrany spotřebitele je však poměrně mladou záležitostí související s ustavením jednotného trhu. Volný pohyb osob, zboží, služeb a kapitálu vyžadoval přijetí obecných a ve všech zemích přinejmenším podobných pravidel, které by zajistily jednotnou ochranu

<sup>6</sup> Celý článek 14 odst. 1 Mezinárodního paktu o občanských a politických právech zní: „*Všechny osoby jsou si před soudem rovny. Každý má úplně stejné právo, aby byl spravedlivě a veřejně vyslechnut nezávislým a nestranným soudem, který rozhoduje buď o jeho právech a povinnostech, nebo o jakémkoli trestním obvinění vzneseném proti němu. Tisk a veřejnost mohou být vyloučeny z celého řízení nebo z jeho části z důvodů morálky, veřejného pořádku nebo národní bezpečnosti v demokratické společnosti nebo tehdy, když si toho vyžaduje soukromý zájem stran, nebo mohou být vyloučeny v rozsahu, který je podle přísného mínění soudu nutný při zvláštních okolnostech, kdy by zveřejnění prejudikovalo zájmy spravedlnosti; avšak každý rozsudek vynesený v trestní nebo občanskoprávní věci bude zveřejněn s výjimkou případů, kdy zájem mladistvých osob vyžaduje jiný postup nebo kdy se řízení týká manželských sporů nebo opatrovnictví dětí.*“

spotřebitele. Spotřebitel díky uvolnění trhu získal daleko větší možnost výběru, ale zároveň s tím se dostal do daleko složitější situace než kdykoliv předtím.<sup>7</sup>

Evropská unie deklarovala prioritu ochrany spotřebitele již v sedmdesátých letech, kdy sjednocením ochrany spotřebitelů v rámci ES chtěla zajistit, že spotřebitel bude působit na jednotném trhu jako faktor tržní rovnováhy. Koncept spotřebitelské politiky v EU vždy vycházel z předpokladu, že ve vztahu spotřebitel - dodavatel by měl být spotřebitel (jakožto slabší strana) chráněn.<sup>8</sup>

V roce 1992 byla Smlouvou o Evropské unii (tzv. Maastrichtskou smlouvou) spotřebitelská politika oficiálně ustanovena jako sdílená politika EU. Nový článek 153 Smlouvy ES stanovuje, že: „*společenství přispívá k dosažení vysoké úrovně ochrany spotřebitele přijímáním harmonizačních opatření směřujících k dotváření trhu ... Členské státy mohou přijmout přísnější ochranná opatření, než jaká vyplývají z činnosti Společenství.*“ Zakomponováním tohoto článku do Smlouvy ES se stala ochrana spotřebitele součástí primárního práva.<sup>9</sup>

Dalšího posílení se dočkala v roce 1997 s přijetím Amsterodamské smlouvy, která stanovila ochranu spotřebitele jako obecný cíl a požaduje, aby "*ochrana spotřebitele byla respektována i při tvorbě a provádění všech dalších politik a činností Společenství.*"<sup>10</sup>

---

<sup>7</sup> Z <http://www.businessinfo.cz>. Ochrana spotřebitele v podmínkách Evropské unie. Zveřejněno 15.2.2006.

<sup>8</sup> *Selucká, M.* Ochrana spotřebitele v soukromém právu. Praha: C.H.Beck, a.s., 2008, s. 3.

<sup>9</sup> *Hulva, T.* Ochrana spotřebitele. Praha: ASPI, a.s., 2004, s. 36.

<sup>10</sup> Z <http://www.mpo.cz>, *Knoblochová, V.* Vývoj oblasti ochrany spotřebitele v EU od počátků v r. 1951 až do současnosti. Odraz tohoto vývoje v komunitární legislativě. Zveřejněno 23.1.2006.

Ochrana spotřebitele v EU je zakotvena zejména předpisy sekundárního práva. Již v polovině osmdesátých let začalo ES vydávat směrnice chránící práva spotřebitelů.<sup>11</sup> Po uzavření Maastrichtské smlouvy a Amsterdamské smlouvy, kdy byla ochrana spotřebitele formulována jako jednou z priorit práva EU, vydala Evropská unie celou řadu směrnic, upravujících ochranu spotřebitelů. Jedním z nejzásadnějších předpisů je směrnice o zakázaných klauzulích ve spotřebitelských smlouvách č. 93/13/EHS, která bude rozebrána níže. Dalšími zásadními směrnicemi v oblasti ochrany spotřebitele jsou Směrnice o určitých aspektech prodeje spotřebního zboží a záruk u spotřebního zboží č. 1999/44/ES<sup>12</sup>, Směrnice o žalobách na zdržení pro ochranu zájmů spotřebitelů č. 98/27/ES, Směrnice o tzv. timesharingu č. 94/47/ES či Směrnice o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku.

Díky směrnicím EU přijala Česká republika celou řadu zákonů, kterými buď formou samostatného zákona, či formou novelizace jiných předpisů zakotvila zásadní principy práva ochrany spotřebitele do právního řádu ČR.

Základním předpisem, který upravuje ochranu spotřebitele v právu veřejném je zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, který stanoví některé podmínky podnikání významné pro ochranu spotřebitele při prodeji zboží nebo výrobků a poskytování služeb.<sup>13</sup> Pro oblast soukromého práva je

<sup>11</sup> Např. Směrnice o odpovědnosti za výrobek č. 85/374/EHS, Směrnice o klamavé reklamě č. 84/577/EHS, Směrnice o prodeji mimo provozovnu dodavatele č. 85/577/EHS, Směrnice o spotřebitelských úvěrech č. 87/102/EHS a další. Nelze si nevšimnout, že celá řada směrnic ES byla vydána po vydání rezoluce OSN nazvané Směrnice na ochranu spotřebitele č. 39/248, která obsahovala základní zásady ochrany spotřebitele: a) zákaz nepoctivých jednání a diskriminace spotřebitele, b) zákaz klamání spotřebitele, c) zajištění přístupu k podstatným informacím, a d) zákaz ovlivňování spotřebitele nezákonnými postupy.

<sup>12</sup> Implementována do práva ČR zákonem č. 136/2002Sb., kterým byl novelizován zákon č. 40/1964 Sb.

<sup>13</sup> Tento zákon také obsahuje jednu z definic slova „spotřebitel“ v českém právu. Dle § 2 tohoto zákona „Spotřebitelem se rozumí fyzická nebo právnická osoba, která nakupuje výrobky nebo užívá služby za jiným účelem než pro podnikání s těmito výrobky nebo

však zásadně nevýznamnějším ustanovení § 52 a následující zák.č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku, Hlava pátá nazvaná Spotřebitelské smlouvy. Četnými novelizacemi, které implementují směrnice EU o ochraně spotřebitele do vnitrostátního práva, doplňovaná ustanovení Občanského zákoníku tvoří základ práva ochrany spotřebitele v právu ČR.

Hlava pátá OZ rovněž obsahuje definice základních pojmů práva ochrany spotřebitele. Dle § 53 OZ je spotřebitelem osoba, která: „*při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti.*“ I když se lze setkat v českém právu s několika definicemi tohoto pojmu, jedná se o definice speciální, která se vztahují k zákonu, kde jsou definována. Definice pojmu „spotřebitel“ v OZ je definicí obecnou.<sup>14</sup> K tomu lze dodat, že i právo EU není jednotné v používání definice pojmu „spotřebitel“ a lze zjednodušit, že většina směrnic EU má definováno „spotřebitele“ odlišně.<sup>15</sup>

OZ dále také obsahuje v § 52 odst. 1 definici pojmu „spotřebitelské smlouvy“, což jsou: „*smlouvy kupní, smlouvy o dílo, případně jiné smlouvy, pokud smluvními stranami jsou na jedné straně spotřebitel a na druhé straně dodavatel.*“ Spotřebitelskými smlouvami jsou tedy smlouvy pojmenované či nepojmenované a to bez ohledu na to, v jakém právním předpise jsou jako typ zakotveny; za předpokladu, že jsou uzavírány mezi spotřebitelem a dodavatelem. Spotřebitelská smlouva může tedy být charakterizována jako dvoustranný adresovaný právní úkon (složený), který je právním důvodem synalagmatického právního vztahu mezi spotřebitelem

---

službami.“ Další definice pojmu „spotřebitel“ jsou obsaženy v Občanském zákoníku, Zákoně o spotřebitelském úvěru, Zákonu o elektronických komunikacích, a pojem „konečný spotřebitel“ je definován v Zákoně o povinném značení líhu, Zákoně o spotřebních daních a v Energetickém zákoně.

<sup>14</sup> Tomančáková, B. Ochrana spotřebitele v praxi se vzory a příklady. Praha: Linde, a.s., 2008. s. 19

<sup>15</sup> Selucká, M. Ochrana spotřebitele v soukromém právu. Praha: C.H.Beck, a.s., 2008. s. 48

a dodavatelem (spotřebitelského právního vztahu).<sup>16</sup> Nejedná se tedy v žádném případě o zvláštní smluvní typ, nýbrž jde o smlouvu sjednanou se specifickou stranou.

Konečně OZ obsahuje také v ustanovení § 52 odst. 2 deficiční pojem „dodavatel“, což je osoba, která: „*při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné činnosti.*“ Pojem „dodavatel“ je definován v českém právu ještě v Zákoně o ochraně spotřebitele<sup>17</sup>, nicméně definice obsažená v OZ je definicí obecnou.<sup>18</sup>

Ústředním orgánem veřejnoprávní ochrany spotřebitele je dle § 13 zák. č. 2/1969 Sb., kompetenčního zákona, v platném znění, Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR. Právě Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR z titulu ústředního orgánu veřejné ochrany spotřebitele představilo na začátku tohoto roku pilotní projekt Mimosoudního řešení spotřebitelských sporů – ADR, kterým se zabývá blíže i tato práce. Orgán veřejné moci tak nastavil zajímavý projekt soukromoprávního řešení spotřebitelsko – dodavatelských sporů.

Pro úplnost lze snad jen doplnit některé další zákony, které upravují oblast veřejnoprávní ochrany spotřebitele v českém právu. Jedná se o zákon č. 59/1998 Sb., o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku, zákon č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, zákon č. 455/1991 Sb.,

---

<sup>16</sup> Selucká, M. Ochrana spotřebitele v soukromém právu. Praha: C.H.Beck, a.s., 2008. s. 30

<sup>17</sup> Dle §2 odst. 1 písm. e) je „*dodavatelem každý další podnikatel, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodal prodávajícímu výrobky.*“ Definici „dodavatele“ z OZ však spíše odpovídá „*prodávající*“ definovaný v §2 odst. 1 písm. b) Zákona o ochraně spotřebitele, který je „*prodávající podnikatel, který spotřebiteli prodává výrobky nebo poskytuje služby.*“

<sup>18</sup> Obdobné postavení jako „dodavatel“ v OZ má v Zákoně o spotřebitelském úvěru „věřitel“, v Zákoně o elektronických komunikacích „operátor“ a v Zákoně o povinném značení lihu „prodávající“.

živnostenský zákon, zákon č. 143/2001 Sb., o ochraně hospodářské soutěže, a v neposlední řadě též zákon č. 141/1961 Sb., trestní zákon<sup>19</sup>.

### 1.3 Alternativní řešení sporů

Pro určité oblasti soukromoprávních vztahů právní řád umožňuje, aby spor účastníků určitého právního vztahu tito svěřili místo soudu jinému orgánu soukromoprávní povahy. Takový způsob řešení sporu je pro účastníky právního vztahu alternativou k řízení soudnímu. Proto jsou tyto způsoby řešení sporů nazývány alternativními metodami řešení sporů (angl. alternative dispute resolution – ADR). Základním znakem tohoto přístupu a zároveň jeho základním odlišením od klasického řízení soudního je jeho dobrovolnost. Je čistě na vůli stran právního vztahu, zda takovýto alternativní způsob řešení sporu, který mezi sebou mají či v budoucnu mít případně budou, zvolí, a je rovněž na vůli těchto stran, jakou bude mít průběh a podobu.<sup>20</sup>

V odborné literatuře lze nalézt nejčastěji toto členění alternativních řešení sporů<sup>21</sup>:

<sup>19</sup> Pro oblast ochrany spotřebitele je důležitá skutková podstata trestného činu dle § 121 – trestný čin poškozování spotřebitele, kterého se dopustí ten: „kdo na cizím majetku způsobí škodu nikoliv nepatrnou tím, že poškozuje spotřebitele zejména tak, že je šidí na jakosti, množství nebo hmotnosti zboží, nebo kdo uvede ve větším rozsahu na trh výrobky, práce nebo služby a zatají přitom jejich podstatné vady...“ Trestní postih pro tento trestný čin je zákaz činnosti, peněžitý trest či trest odnětí svobody v délce šesti měsíců až tří let.

<sup>20</sup> Winterová, A. a kol. Civilní právo procesní. Praha: Linde, a.s., 2002. s. 629.

<sup>21</sup> Růžička, K. Rozhodčí řízení před Rozhodčím soudem při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR. 2. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2005. s.14. Dále i Rozehnalová, N. Rozhodčí řízení v mezinárodním a vnitrostátním obchodním styku. 2. vyd. Praha: ASPI, a.s., 2008. s. 23, Raban, P.: Alternativní řešení sporů, arbitráž a rozhodci v České a Slovenské republice a zahraničí. Praha: C.H.Beck, a.s., 2004. s. 5, Winterová, A. a kol. Civilní právo procesní. Praha: Linde, a.s., 2002. s. 636.

### **Povinná jednání mezi stranami (též renegociace)**

Smluvní strany jsou povinny vést jednání (či opětovné jednání) o smírném urovnání sporu. Obvykle se stanoví určitá doba, po kterou má jednání trvat. V případě renegociace je rovněž vhodné zvolit jiné osoby (zaměstnance či právní zástupce) účastníci se jednání, pokud předchozí jednání ztroskotala, ale vůli jednat strany stále mají.

V některé odborné literatuře je zvláště zmiňován postup obdobný povinným jednáním mezi stranami (či povinné renegociaci), a to negociace. V tomto případě se jedná o jednání právních zástupců sporných stran se zástupci sporných stran a předkládají argumenty ohledně předmětu sporu.<sup>22</sup>

### **Konciliace a mediace**

Mediátor či konciliátor je nezávislá osoba, která se snaží najít uzavření smíru mezi stranami. Tato osoba nemá pravomoc k vydání závazného rozhodnutí. Řízení za účasti mediátora či konciliátora je v odborné literatuře též nazýváno smírčí řízení.<sup>23</sup> Rozhodčí soud při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR nabízí vedle klasického rozhodčího řízení též „Smírčí řízení“, které je svou povahou nejbližší mediaci a probíhá na návrh jedné ze stran sporu bez ohledu na to, zda byla uzavřena mediační či rozhodčí smlouva s pravomocí Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře v ČR. Předpokladem je však souhlas druhé smluvní strany s takovýmto řízením.<sup>24</sup>

<sup>22</sup> *Růžička, K.* Rozhodčí řízení před Rozhodčím soudem při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR. 2. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2005. s.15.

<sup>23</sup> *Rozeňmalová, N.* Rozhodčí řízení v mezinárodním a vnitrostátním obchodním styku. 2. vyd. Praha: ASPI, a.s., 2008. s. 25.

<sup>24</sup> *Raban, P.*: Alternativní řešení sporů, arbitráž a rozhodci v České a Slovenské republice a zahraničí. Praha: C.H.Beck, a.s., 2004. s. 19.

S mediací, jako zvláštním postupem při řešení sporů, počítá i projekt mimosoudního řešení sporů (ADR), jak bude uvedeno níže.

### **Expertiza či technická arbitráž (či expertní zásah)**

Řešení sporu mezi stranami je vedeno před nezávislým znalcem či jiným odborníkem v oboru, který souvisí s předmětem sporu. Znalecký posudek vyhotovený znalcem je základem pro urovnání sporu. Tento přístup je vhodný zejména pro spory týkající se výše náhrady škody či pokud spor mezi stranami spočívá v posouzení technické otázky.

### **Mini-trial**

V případě mini-trialu jde o simulované soudní řízení, ve kterém namísto soudce vystupuje nezávislá osoba, která by měla mít k povolání soudce blízko (bývalí soudci, renomovaní advokáti, rozhodci, aj.). V tomto předstíraném procesu strany předkládají své argumenty této třetí osobě, která nastiňuje stranám pravděpodobný průběh soudního řízení a jeho možný výsledek. Vždy je doporučována účast vyššího managementu společnosti účastníci se sporu na tomto procesu, aby vedení zúčastněné společnosti mělo představu, jak může probíhat případný soudní spor. Pokud je toto simulované řízení úspěšné, může být zakončeno dohodou stran o urovnání sporu.

### **Med./Arb.**

Smíšená forma řešení sporu, kdy se jedná o kombinaci mediačního a rozhodčího řízení, kdy v první fázi působí třetí osoba jako mediátor a v případě, že strany nedojdou v průběhu mediace k dohodě, je tato třetí osoba oprávněna spor projednat a rozhodnout jako rozhodce. Tento přístup, který je oblíbený zejména v USA, má své nesporné výhody. Oproti klasické



mediaci má výhodu v okamžiku, kdy se strany i přes počáteční vůli nejsou schopny dohodnout, neboť se řešení sporu přemění v rozhodčí řízení, které končí závazným rozhodčím nálezem. Na druhou stranu je nutno také přisvědčit kritikům tohoto přístupu, kdy je poukazováno na skutečnost, že strany si při takovém řízení z taktických důvodů mohou ponechávat určité argumenty či důkazy až pro druhou fázi řízení, čímž první fáze řízení ztrácí na významu. Rovněž lze předpokládat i větší množství námitek podjatosti vůči mediátorovi/arbitrovi v případě, že jedna ze stran nebude spokojena s průběhem mediace a řízení bude vstupovat do fáze arbitráže.

### **Rozhodčí řízení<sup>25</sup>**

Rozhodčí řízení bývá definováno jako rozhodování sporů soukromými osobami nebo nestátními rozhodčími institucemi (rozhodčími soudy), které jsou oprávněny na základě dotčených právních předpisů spor projednat a rozhodnout.<sup>26</sup>

Přestože je rozhodčí řízení zřejmě starší než civilní řízení soudní, jeho opravdový rozmach nastal až ve století dvacátém.<sup>27</sup> Na začátku minulého století platil v českých zemích civilní řád soudní z roku 1885, dle kterého šlo uzavřít tzv. doložku o rozsudím, čímž se určila pravomoc rozhodce. Dle ustanovení § 95 odst. 1 zákona č.121/1920 Sb., kterým se uvozuje ústavní listina, příslušel výkon moci soudní v civilních právních věcech soudům civilním, a to buď řádným nebo mimořádným a rozhodčím. Rozhodčí soudy z období první republiky charakterizoval Karel Gerlich ve svém příspěvku do Slovníku veřejného práva československého takto: *„...charakteristickou známkou (rozhodčích soudů) jest jednak to, že stojí*

<sup>25</sup> S ohledem na téma této práce je dále rozebíráno pouze vnitrostátní rozhodčí řízení. Problematika mezinárodního rozhodčího řízení již přesahuje rámec této práce.

<sup>26</sup> *Růžička, K. Rozhodčí řízení před Rozhodčím soudem při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR. 2. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Alšář Čeněk, s.r.o., 2005. s. 19.*

<sup>27</sup> *Klein, B., Doleček, M. Rozhodčí řízení. Praha: ASPI, a.s., 2007. s. XI.*

mimo hierarchii řádných soudů, jednak to, že jsou v nich k úřadu soudcovskému povolávány také osoby, které nejsou soudci z povolání, a na jejichž povolání k rozhodnutí určitého sporu mají strany tohoto sporu jistý vliv. Jejich právní povaha je sporná a nelze ji ostatně pro vesměs různou druhů rozhodčích soudů ani jednotně vymezit. ... rozhodčí soudy jsou orgány normotvorné, nadané právním řádem jurisdikční pravomocí. Normy jimi vydané (rozhodčí výroky) jsou vykonatelné soudní a v některých případech správní exekucí.<sup>28</sup> Rozhodčí soudy před druhou světovou válkou byly označovány též jako rozhodčí komise, rozhodčí výbory, apod. Různost rozhodčích soudů, tak jak o nich psal Karel Gerlich, byla v této době skutečně pestrá. Kromě rozhodčích soudů v civilním řízení soudním, mezi které patřily rozhodčí soudy soukromých spolků, různé smírčí komise ve věcech nekalé soutěže, rozhodčí soudy při Ústředně česl. obchodních a živnostenských komor v Praze či rozhodčí soudy veřejných skladišť, existovaly také rozhodčí soudy pro spory pracovní a rozhodčí soudy sociálního pojištění. Zvláštním rozhodčím soudem byly rozhodčí soudy honební, které rozhodovaly o náhradě škody způsobené zvěří nebo honbou.<sup>29</sup>

Po druhé světové válce bylo rozhodčí řízení v Československu omezeno zák. č. 98/1963 Sb., o rozhodčím řízení v mezinárodním obchodním styku a o výkonu rozhodčích nálezů, pouze na spory tuzemských organizací pro mezinárodní obchod vzniklých z mezinárodního obchodu.<sup>30</sup>

Tuto situaci změnil až dodnes platný zákon č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů, s účinností od 1.1.1995,

<sup>28</sup> Kol. autorů. Slovník veřejného práva československého. Reprint původního vydání. Praha: EUROLEX BOHEMIA s.r.o., 2000, svazek III, s. 816.

<sup>29</sup> Kol. autorů. Slovník veřejného práva československého. Reprint původního vydání. Praha: EUROLEX BOHEMIA s.r.o., 2000, svazek III, s. 819.

<sup>30</sup> Růžička, K. Rozhodčí řízení před Rozhodčím soudem při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR. 2. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství A les Čeněk, s.r.o., 2005, s. 20.

který opět umožnil použití rozhodčího řízení i pro spory vnitrostátní, tj. pro majetkové spory mezi českými osobami.<sup>31</sup>

ZRŘ je obecnou právní normou upravující rozhodčí řízení v České republice vymezující okruh sporů, které lze s konečnou platností rozhodnout v rozhodčím řízení.

Základní vymezení způsobilosti konkrétního sporu být předmětem rozhodčího řízení (tzv. arbitrability) je obsaženo v ustanovení § 2 ZRŘ. Předpoklady arbitrability sporu jsou jednak pozitivní podmínky arbitrability:

- musí se jednat o majetkový spor,
- k projednání sporu a k rozhodnutí o něm by byl jinak příslušný obecný soud,
- rozhodčí smlouvu lze uzavřít toliko pro ty případy, kdy by strany mohly uzavřít o předmětu sporu smír,

a jednak negativní podmínky arbitrability:

- nesmí se jednat o spory vzniklé v souvislosti s výkonem rozhodnutí,
- nesmí se jednat o spory vyvolané prováděním insolvenčního řízení.<sup>32</sup>

ZRŘ dále rozlišuje rozhodčí řízení na řízení vedené před stálou rozhodčí institucí (rozhodčím soudem) a na řízení před rozhodčím senátem (či jediným rozhodcem) ad hoc. Stálý rozhodčí soud se liší od rozhodčího senátu ad hoc tím, že má obvykle:

- sídlo,
- statut,

---

<sup>31</sup> Relativně nový je institut finančního arbitra, který byl zřízen zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, a který rozhoduje spory týkající se převodu peněžních prostředků a elektronických platebních prostředků.

<sup>32</sup> Klein, B., Doleček, M. Rozhodčí řízení. Praha: ASP1, a.s., 2007. s. 7.

- statutární orgány jednající jeho jménem,
- předem připravená pravidla řízení zveřejněná v Obchodním věstníku (od nichž se ale lze po dohodě stran odklonit),
- předem připravená pravidla o nákladech řízení zveřejněná v Obchodním věstníku,
- stálý administrativní aparát zabezpečující průběžně agendu soudu a jednotlivých řízení,<sup>33</sup>
- a je vždy zřízen zákonem.

Stále rozhodčí instituce V ČR jsou:

- Rozhodčí soud při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR,
- Burzovní rozhodčí soud při burze cenných papírů Praha, a.s.,
- Rozhodčí soud při Českomoravské komoditní burze Kladno.

Na tomto místě je třeba v souvislosti s tématem této práce upozornit na tzv. rozhodčí soudy, kterých zejména v posledních letech vznikla celá řada. Tyto „rozhodčí soudy“ či rozhodčí centra nejsou stálými rozhodčími soudy dle ZRR. Jedná se pouze o jakési servisní společnosti, které napomáhají rozhodcům či rozhodčím senátům, při vyřizování administrativní agendy. Tyto „soudy“ mnohdy rovněž vedou seznamy rozhodců ad hoc, ze kterých jsou vybíráni stranami sporu či samotným „rozhodčím soudem“ rozhodci pro určitý spor. U rozhodčích doložek u adhezních spotřebitelských smluv se tyto rozhodčí centra vyskytují pravidelně.

## **2. POUŽITÍ ROZHODČÍHO ŘÍZENÍ U SPOTŘEBITELSKO – DODAVATELSKÝCH SPORŮ**

<sup>33</sup> Rozehnalová, N. Rozhodčí řízení v mezinárodním a vnitrostátním obchodním styku. 2. vyd. Praha: ASPI, a.s., 2008. s. 66.

## 2.1 Rozhodčí řízení u sporů mezi dodavateli a spotřebiteli

Základem každého rozhodčího řízení je písemná dohoda stran o tom, že jejich majetkový spor rozhodne namísto obecného soudu jeden nebo více rozhodců anebo stálý rozhodčí soud. Strany tak smluvně volí pravomoc rozhodnout daný spor soukromému subjektu, který si samy určí. U většiny zkoumaných spotřebitelských smluv (k tomu níže čl. 3.3) je dána pravomoc rozhodnout spotřebitelský spor rozhodci ad hoc, který je volen ze seznamu rozhodců, který je veden některým z rozhodčích center. Výsledkem rozhodčího řízení, které je u sporů ze spotřebitelských smluv často vedeno on-line bez ústního jednání, je rozhodčí nález, který autoritativně stvrzuje práva a povinnosti stran a jenž má dle zákona zásadně tytéž právní účinky jako pravomocné soudní rozhodnutí a je vykonatelný soudem nebo soukromým exekutorem.

Podle jednacích řádů většiny rozhodčích center, je řízení zpravidla vedeno pouze písemně a je založeno na striktní koncentraci řízení. Pokud např. žalovaný včas na výzvu rozhodce nepodá žalobní odpověď, v níž by přednesl své stanovisko k rozhodčí žalobě, rozhodce může vycházet z toho, že svou nečinností dává najevo, že žalobce nárok uznává a přisoudí tento nárok žalobci rozhodčím nálezem pro uznání. Na tuto skutečnost bohužel není ve většině případů spotřebitel předem upozorněn, resp. ve výzvě k podání žalobní odpovědi rozhodce se často objevuje jen obecné poučení typu, že "nečinnost žalovaného nebrání rozhodci, aby ve věci rozhodl".

Pokud spotřebitel sice žalobní odpověď podá, ale nepřipojí k ní např. listinné důkazy, kterými by doložil svá skutková tvrzení, rozhodce může bez dalšího vydat rozhodčí nález proti němu. Naproti tomu soud, má-li za to, že dosud nebyly ve sporném řízení prokázány tvrzené skutečnosti, je povinen účastníka poučit o tom, že je třeba soudu doložit důkazy a že nesplnění této

důkazní povinnosti může znamenat jeho neúspěch ve věci, neboť neunesení důkazní břemeno.

Jak je patrné, rozhodčí řízení skýtá pro spotřebitele celou řadu úskalí. Na druhou stranu výběr vhodného rozhodčího řízení může spotřebiteli, ale zároveň i dodavateli přinést celou řadu výhod. Při studiu odborných článků lze nalézt jak odpůrce, tak také zastánce použití rozhodčího řízení při řešení sporů ze spotřebitelských smluv. V této práci jsou prezentovány argumenty obou skupin.

## 2.2 Typy rozhodčích smluv

Pokud chce dodavatel a spotřebitel zvolit pravomoc rozhodce či stálého rozhodčího soudu, aby rozhodoval spor mezi nimi, lze tak učinit několika způsoby. Některé z těchto způsobů (druhů rozhodčích smluv) jsou pro spotřebitelsko – dodavatelské spory vhodnější, některé nikoliv.

### 2.2.1 Dohoda o rozhodci

Tento druh rozhodčí smlouvy se mezi stranami uzavírá v okamžiku, kdy již určitý spor mezi stranami existuje, smluvní strany jej nejsou schopny vyřešit vzájemným jednáním, ale nechtějí se pouštět do soudního řízení. Vzhledem k tomu, že spor již existuje, je obsahem dohody o rozhodci již jméno rozhodce (či jména rozhodců), na kterém se dohodly. Jak však správně připomíná odborná literatura,<sup>34</sup> případů kdy je uzavírána tato dohoda není mnoho, neboť smluvní strany nejsou obvykle již v době existence sporu ochotny se na ničem dohodnout.

---

<sup>34</sup> *Růžička, K. Rozhodčí řízení před Rozhodčím soudem při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR. 2. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2005. s. 40.*

Na principu volby rozhodčího řízení při existenci sporu je založen projekt mimosoudního řešení sporů ze spotřebitelských smluv, který v dubnu 2008 spustilo Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR. Jak bude popsáno níže, stát se snaží tímto projektem motivovat spotřebitele a i dodavatele zvýhodněním mimosoudního řešení vzniklých sporů, aby obě strany sporu byly ochotny dohodou o alternativním řešení sporu (dohodu o rozhodci) uzavřít.

### 2.2.2 Rozhodčí doložky

Další možností stran je uzavřít rozhodčí smlouvu v případě, že spor mezi stranami ještě neexistuje, ale strany se shodnou na tom, že v případě, že by nějaký spor v budoucnu nastal, bude rozhodován před rozhodcem (rozhodci) či před stálým rozhodčím soudem. Rozhodčí smlouva tohoto typu bývá ve většině případů uzavírána paralelně se smlouvou hlavní. Je rovněž pravidlem, že ujednání rozhodčí smlouvy je obsaženo mezi jinými ustanoveními ve smlouvě vlastní. Text ustanovení § 267 odst. 3 ObchZ<sup>35</sup>, doktrína<sup>36</sup>, i judikatura<sup>37</sup> se přiklánějí k teorii separace, která vychází z předpokladu existence dvou samostatných smluv, tedy rozhodčí smlouvy a smlouvy hlavní. To samozřejmě platí i v případě, že rozhodčí smlouva je v podobě rozhodčí doložky, která může být i ve smlouvě hlavní jako jedno z jejích ustanovení.

---

<sup>35</sup> Ustanovení § 267 odst. 3 ObchZ. zní: „*Je-li součástí jinak neplatné smlouvy dohoda o volbě práva nebo tohoto zákona (262) nebo dohoda o řešení sporu mezi smluvními stranami, jsou tyto dohody neplatné pouze v případě, že se na ně vztahuje důvod neplatnosti....*“

<sup>36</sup> *Rozeňalová, N.* Rozhodčí řízení v mezinárodním a vnitrostátním obchodním styku. 2. vyd. Praha: ASPI, a.s., 2008. s. 112, *Klein, B., Doleček, M.* Rozhodčí řízení. Praha: ASPI, a.s., 2007. s. 24, *Růžička, K.* Rozhodčí řízení před Rozhodčím soudem při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR. 2. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2005. s. 38, *Raban, P.:* Alternativní řešení sporů, arbitráž a rozhodci v České a Slovenské republice a zahraničí. Praha: C.H.Beck, a.s., 2004. s. 55.

<sup>37</sup> Např. rozhodnutí Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR Rsp 24/99, kde je výslovně uvedeno, že: „*Rozhodčí doložka je nezávislá na platnosti smlouvy, v jejímž textu je obsažena....*“

Rozhodčí doložka může stanovit výlučnou pravomoc rozhodovat spor rozhodci (či stálému rozhodčímu soudu), nebo přizná jedné ze smluvních stran právo volby mezi rozhodčím řízením a soudním řízením anebo právo volby mezi rozhodčím a soudním řízením přizná oběma stranám.

Asymetrická rozhodčí doložka je založena na nerovném přístupu k rozhodčímu řízení, kdy obě strany zvolily rozhodčí řízení jako způsob řešení sporů, ale jedna z nich má právo dle své vlastní úvahy obrátit se sporem na obecný soud. Tyto doložky jsou právem některých států zakázány (Francie), avšak většina právních řádů, včetně právního řádu ČR, je stále ještě připouští.<sup>38</sup> U spotřebitelsko – dodavatelských vztahů jsou tyto doložky hojně využívány, kdy možnost volby je přiznána pochopitelně pouze dodavateli.

Stále častěji se v poslední době vyskytuje „spravedlivější“ obdoba asymetrické rozhodčí doložky, a to alternativní rozhodčí doložka, kdy možnost volby mezi rozhodčím řízením a řízením soudním je přiznána oběma stranám. Smluvní strany tak deklarují vůli podrobit se v budoucnu rozhodčímu řízení, pokud to bude v tu dobu vhodnější. Rozdílem oproti dohodě o rozhodci je skutečnost, vedle rozdílu v době, kdy se dohoda uzavírá, je, že podáním žaloby k rozhodčímu soudu či soudu civilnímu žalující strana provede výběr řízení a je lhůstojno, zda s tím strana žalovaná v tu chvíli souhlasí.

### 2.2.3 Neomezený kompromis

Neomezený kompromis je dohoda stran dopadající na veškeré budoucí spory z vymezeného okruhu právních vztahů. I neomezený

<sup>38</sup> *Růžička, K.* Rozhodčí řízení před Rozhodčím soudem při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR. 2. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2005. s. 43.



kompromis lze uzavřít jako samostatnou smlouvu, či jako rozhodčí doložku, avšak v tomto případě se obvykle jedná o ustanovení rámcové smlouvy. Neomezený kompromis je nejčastěji užíván mezi obchodními partnery, kteří opakovaně vstupují do obdobného smluvního vztahu – např. výrobce zásobuje prodejce určitým zbožím, kdy se předáním zboží za fakturu jedná v každém jednotlivém případě o zcela samostatnou kupní smlouvu, která může být uzavřena i ústně, zatímco v rámcové smlouvě mají tyto obchodní partnery upravené veškeré obchodní podmínky platné pro tyto jednotlivé kupní smlouvy, které mezi sebou opakovaně uzavírají.

Neomezený kompromis je na spotřebitelsko – dodavatelské vztahy těžko aplikovatelný a není v těchto vztazích využíván.

### **3. ZÁVAZNÉ ROZHODČÍ DOLOŽKY**

#### **3.1 Závazné rozhodčí doložky.**

V této práci je používán pojem „závazná rozhodčí doložka“, který vychází z anglického Mandatory Dispute Resolution či Forced Arbitration. Přívlastek „závazná“ by měl zdůraznit nemožnost změny takové doložky či závaznost jejího textu pro spotřebitele. Závazné rozhodčí doložky jsou ve většině případů součástí adhezních smluv (či jejich všeobecných obchodních podmínek), které není spotřebitel schopen měnit, ani případně jednat o jejich změně.

Adhezní smlouvy jsou takové smlouvy, jejichž uzavření je podmíněno bezvýhradným přijetím smluvních podmínek, zpravidla uvedených ve smluvních formulářích. Tyto smlouvy jsou předkládány spotřebitelům na bázi principu „take it or leave it“, tedy volně přeloženo „ber nebo nech být“.

Uzavírání obchodu pomocí adhezní smlouvy má z pohledu spotřebitele mnoho úskalí. Nejčastěji diskutovaným je skutečnost, že tyto smlouvy jsou zřídka kdy spotřebitelem čteny. Tyto smlouvy také často bývají rozděleny na poměrně jednoduchou vlastní smlouvu (kupní, o dílo, atd.) a obecné obchodní podmínky, které tvoří přílohu a nedílnou součást vlastní smlouvy. Ve vlastní smlouvě bývají obsaženy podstatné náležitosti smlouvy, na kterých se strany skutečně domluvily (např. předmět prodeje, kupní cena, splatnost, apod.) a v obecných podmínkách jsou obsažena veškerá další vzájemná práva a povinnosti, s jejichž obsahem spotřebitel podpisem vlastní smlouvy souhlasí. Tyto obecné obchodní podmínky může spotřebitel uzavřením vlastní smlouvy pouze přijmout (či je neuzavřením vlastní smlouvy odmítnout). Obecné obchodní podmínky jsou obvykle psané malým písmem, složitým právním jazykem, který je navíc mnohdy formulován tak, aby příslušná ustanovení vypadala pro laika jako pro jeho případ irelevantní. Mnohdy ani spotřebitel obecné obchodní podmínky nedostane při uzavírání smlouvy v listinné podobě do ruky a je ve vlastní smlouvě odkázán na to, že může do podmínek nahlédnout v provozovně dodavatele či si je stáhnout z jeho webových stránek. Nadto je spotřebitel i mnohdy pracovníky dodavatele ujišťován, že v obecných obchodních podmínkách „vlastně nic podstatného není“ a že „to je něco, co po nás chtějí právníci, ale pro nás je to bez významu“.

V případě uzavírání spotřebitelských smluv v podobě adhezní smlouvy se jednání mezi smluvními stranami omezuje zejména na otázku přistoupení spotřebitele k předem stanoveným podmínkám dodavatele. Spotřebitel je tak postaven do pozice, kdy při uzavírání běžné spotřebitelské smlouvy, kterou kupříkladu zajišťuje běžný chod domácnosti (uzavírá smlouvu s mobilním operátorem, objednává zboží prostřednictvím internetu, uzavírá spotřebitelský úvěr, apod.), souhlasí i s mnohostrannými obecnými obchodními podmínkami dodavatele, jejichž součástí je i závazná rozhodčí

doložka, a o jejíž existenci se obvykle dozví až ve chvíli, kdy je s druhou smluvní stranou ve sporu.

Je nutné přiznat, že drtivá většina spotřebitelů si není vůbec vědoma, že takový postup je v souladu s právem, resp. s principem smluvní volnosti, kdy právní řád umožňuje, aby strany dohodou závazně určily pravomoc rozhodce (či rozhodců) ke konečnému rozhodování ve věci. I pokud si spotřebitel přečte v adhezni smlouvě (resp. v obchodních podmínkách), že o případných majetkových sporech mezi ním a dodavatelem nebude rozhodovat soud, ale jeden či více rozhodců, neuvědomuje si však důsledky takového ujednání.<sup>39</sup>

Tato skutečnost má zásadní dopad na zkoumání vůle subjektu – spotřebitele – uzavřít smluvní vztah s tímto obsahem.

### 3.2 Take-it-or-leave-it princip

Princip, který má vyjadřovat možnost volby spotřebitele. Tento argument je hojně používán stoupenci tržního přístupu, kdy je nutné připustit, že spotřebitele skutečně nic nenutí, aby určitý obchod uzavíral. Jedná se o jeho svobodné rozhodnutí a v případě, že si není jist o svých právech a povinnostech či mu případně nevyhovuje adhezni smlouva, která je mu předkládána, má možnost obchod neuzavřít a již se jím nezabývat. V ideálním tržním prostředí by se pak projevila seberegulační vlastnost trhu tak, že ten obchodník, který má nejméně výhodné obchodní podmínky svých smluvních vztahů, by měl mít nejméně zákazníků, což by ho motivovalo k změně svých obchodních podmínek.

---

<sup>39</sup> Tomančáková, B. Ochrana spotřebitele v praxi se vzory a příklady. Praha: Linde, a.s., 2008, s. 126.

Ve skutečnosti však ideální tržní podmínky ve většině případů nejsou a konkurenční prostředí, které by se regulovalo takto samo, lze jen obtížně hledat.

Výše uvedený princip je vlastní právě adhezním smlouvám. Tyto jsou spotřebiteli předkládány včetně rozsáhlých všeobecných podmínek, které jsou mnohdy dlouhé, nesrozumitelné a psané drobným písmem, tak, aby spotřebitel došel k následující volbě. Buď (i) stráví dlouhý čas v řádech desítek minut tím, že si nastuduje pečlivě smluvní podmínky kupní smlouvy na např. elektrický hrnec (aby ke konci zjistil, že i při vší dobré vůli většině obsahu – včetně rozhodčí doložky – příliš nerozumí), či (ii) elektrický hrnec rovnou koupí a následně jenom doufá, že věc bude fungovat tak jak má, aby se nedostal do sporu s dodavatelem.

Na jednu stranu je nutné přisvědčit té argumentaci, že každý v rámci své smluvní volnosti si může uzavírat smlouvy různého obsahu s druhými osobami či je neuzavírat. Spotřebitel není nikým nucen, aby do konkrétního smluvního vztahu vstupoval. Tak tomu skutečně je v oblastech zboží a služeb, kde je skutečné konkurenční prostředí. Otázky však vyvstávají u zboží a služeb, u kterých má daný dodavatel monopolní či téměř monopolní postavení či je dodavatelů pro dané zboží či službu jen omezený počet (u nás například mobilní operátoři).

V těchto případech je spotřebitel ve svém rozhodování již velmi omezen na výběr z jednoho či z několika málo dodavatelů (kteří navíc mohou mít obchodní podmínky velmi obdobné). Právě v těchto případech je otázka použitelnosti principu take-it-or-leave-it velmi diskutabilní, zejména pokud se jedná o zboží či služby, které spotřebitelé k uspokojování svých běžných potřeb potřebují (např. připojení k internetu, služby mobilních operátorů, apod.). Při nedostatečné právní ochraně se spotřebitelé v těchto případech dostávají do situace, kdy poměřují potřebnost daného zboží či

služby s mírou únosnosti nevýhodnosti smluvních podmínek nabízené smlouvy.

Lze uzavřít, že adhezní smlouva je v podstatě diktátem dodavatele, na který spotřebitel přistoupí či nikoliv. Vůle spotřebitele uzavřít určitou smlouvu je tak motivována výlučně mírou nezbytnosti určitého zboží či určité služby.

### 3.3 Vybrané rozhodčí doložky u spotřebitelských smluv v ČR

#### 3.3.1 Rozhodčí doložky ve spotřebitelských smlouvách v ČR

Jak vypadají rozhodčí doložky u spotřebitelských smluv řídicích se českým právem? Jak často se rozhodčí doložky u spotřebitelských smluv vyskytují? Jsou konkrétní závazné doložky objevující se u adhezních smluv platné? Zneužívají dodavatelé rozhodčího řízení k omezení procesních práv spotřebitelů, tak jak se tomu děje v USA? Ke kvalifikované odpovědi na tyto otázky by bylo potřeba samostatného výzkumu, který je již nad rámec této práce.

Pro účely této práce by však bylo vhodné alespoň částečně odpovědět na otázku první. Jak tedy vypadají rozhodčí doložky u českých spotřebitelských smluv? Následuje reprezentativní vzorek dvanácti rozhodčích doložek, které jsou obsaženy ve vybraných volně dostupných spotřebitelských smluv, který by měl poskytnout základní představu, jaké rozhodčí doložky se u českých spotřebitelských smluv vyskytují.

#### 3.3.2 Metoda výběru rozhodčích doložek u spotřebitelských smluv

Autor této práce zvolil metodu výběru rozhodčích doložek u spotřebitelských smluv v ČR na náhodném výběru ve zvolených oblastech. Vycházel především z poznatků americké odborné literatury a z článků na internetových stránkách amerických společností zabývajících se ochranou spotřebitelů. Z těchto pramenů vyplývá, že závazné rozhodčí doložky se objevují nejčastěji ve: smlouvách z oblasti finančnictví a bankovníctví (zvláštní pozici mají smlouvy o zřízení kreditní karty, kde jsou závazné rozhodčí doložky údajně zastoupené nejčastěji), smlouvách o zprostředkování prodeje (nejčastěji zprostředkovatelé nabízející zboží na internetu), smlouvách s mobilními operátory, smlouvách ohledně opravárenských prací pro domácnosti, smlouvách o nájmu či prodeji automobilů, a dalších.<sup>40</sup>

S ohledem na tyto poznatky se autor pokusil zjistit, zda se závazné rozhodčí doložky objevují u podobných spotřebitelských smluv v ČR. Metodou výběru byl náhodný výběr přes internetový vyhledávač google, kam autor zadal prostou kombinaci slov „Rozhodčí doložka“ a „Všeobecné obchodní podmínky“. Ze seznamu pak vybral dvanáct rozhodčích doložek tak, aby ve výše uvedených kategoriích byl zastoupen vždy alespoň jeden příklad. Jiné kritérium výběru autor nevolil. Výběr jednotlivých rozhodčích doložek by proto měl být relativně reprezentativní vzorek závazných rozhodčích doložek u adhezních spotřebitelských smluv v ČR.

### 3.3.3 Vybrané rozhodčí doložky.

#### **Finanční a bankovní služby**

Snad největší pojišťovna v ČR – Česká pojišťovna, a.s., se sídlem Spálená 75/16, Praha 1, IČ: 45272956, má ve Všeobecných pojistných

---

<sup>40</sup> *Sternlight, J.* Is the U.S. Out on a Limb? Comparing the U.S. Approach to Mandatory Consumer and Employment Arbitration to that of the Rest of the World. Miami: 56 U. Miami Law Review, 2002, s. 843

podmínkách pro pojištění vozidel a dopravovaných věcí DPPH 2005 platných od 1.1.2005, velmi pozoruhodnou rozhodčí doložku (dle zkoumaných všeobecných pojistných podmínek České pojišťovny, a.s., pro další pojišťovací služby pojišťovny, obsahují i tyto totožnou rozhodčí doložku):

*„1.Smluvní strany se dohodly, že všechny majetkové spory vzniklé z uzavřené pojistné smlouvy nebo v souvislosti s ní, které se týkají úplného i částečného nezaplacení běžného či jednorázového pojistného, jeho výše nebo splatnosti, budou rozhodovány s vyloučením pravomoci obecných soudů v rozhodčím řízení s výjimkou uvedenou v odst. 2 tohoto článku. Tyto spory budou rozhodovány jedním rozhodcem jmenovaným Správcem Seznamu rozhodců, vedeném Společností pro rozhodčí řízení, a.s. IČ 26421381 se sídlem Praha 2, Sokolská 60, PSČ 120 00 (dále jen „Společnost“). Smluvní strany prohlašují, že jsou srozuměny s obsahem Jednacího řádu pro rozhodčí řízení Společnosti, Pravidly o nákladech rozhodčího řízení, Organizačním a Kancelářským řádem Společnosti. O právech a povinnostech plynoucích z těchto dokumentů se smluvní strany mohou rovněž informovat v sídle Společnosti, kde mohou též obdržet stejnopis Jednacího řádu a Pravidel o nákladech rozhodčího řízení po úhradě nákladů na pořízení kopie, nebo na internetové adrese: <http://www.rozhodci-rizeni.cz/>. Obě smluvní strany se dohodly a berou na vědomí, že rozhodčí řízení je neveřejné, zpravidla pouze písemné, a že nevyjádří-li se žalovaný do sedmi kalendářních dnů ode dne, kdy mu byla doručena žaloba, jsou skutečnosti vyjádřené a uvedené v žalobě považovány za nesporné. Jednací místem je zpravidla sídlo Společnosti. Veškeré písemnosti jsou doručovány poštou, případně osobně. Při doručování poštou straně sporu, jež nebyla zastížena, ačkoliv se v místě doručení zdržuje, se použije přiměřeně ustanovení občanského soudního řádu o doručování písemností do vlastních rukou, přičemž opětovné doručování zásilky se nevyžaduje a platí, že nevyzvedne-li si adresát zásilku do 10 dnů od uložení, považuje se poslední den této lhůty za den doručení, i když se adresát o doručení nedozvěděl. Písemnosti se doručují na adresu žalované strany, uvedenou v pojistné smlouvě, nesdělí-li tato strana písemně adresu jinou, k čemuž se zavazuje, pokud chce, aby jí na tuto jinou adresu byly písemnosti doručovány. V případě, že žalovaná strana tuto svoji povinnost nesplní a zdržuje se na jiné adrese, budou v rozhodčím řízení písemnosti doručovány na žalobci známou adresu a žalovaná strana bere na vědomí, že se tak děje s účinky pro rozhodčí řízení rozhodnými, jako by se na této adrese zdržovala. Náklady řízení, jimiž jsou zejména hotové výdaje účastníků a jejich zástupců, ponese zpravidla strana, která ve sporu neměla úspěch. Odměna za zastupování, pokud je zástupcem advokát, patří k nákladům řízení. Tato odměna se řídí vyhláškou č. 484/2000 Sb.*

*v platném znění (popř. dle předpisu, který ji nahradí v době rozhodování) a ve vztahu k náhradám vyhláška č. 177/1996 Sb. v platném znění (popř. dle předpisu, který ji nahradí v době rozhodování), a to obdobně jako v řízení před soudem. Pokud je advokát plátcem DPH, patří k odměně a k náhradám částka DPH dle platné sazby.*

*2. Smluvní strany se dohodly na tom, že rozhodčí doložka sjednaná v odst. 1 tohoto článku těchto pojistných podmínek, se v rozsahu rozhodování konkrétního majetkového sporu, ve věci kterého nebylo dosud zahájeno rozhodčí řízení, ruší zahájením soudního řízení ve věci tohoto konkrétního majetkového sporu.*

*3. Všechny další spory, vzniklé z uzavřené pojistné smlouvy nebo v souvislosti s ní, které vzhledem k jejich předmětu nelze podřadit pod ustavení odst. 1 tohoto článku, budou rozhodovány obecnými věcně a místně příslušnými soudy.“*

Zajímavé na této rozhodčí doložce je vymezení okruhu sporů, které budou rozhodovány v rozhodčím řízení. Z první věty doložky vyplývá, že v rozhodčím řízení se budou rozhodovat majetkové spory, které se týkají neplacení pojistného či jeho výše či splatnosti. Pokud však jakákoliv ze stran podá žalobu k obecnému soudu, ruší takové podání uvedenou rozhodčí doložku. Ostatní spory, než spory o pojistné, jsou řešeny v rámci soudního řízení. U této rozhodčí doložky lze jednoznačně vyzdvihnout alternativní charakter této doložky, kdy umožňuje oběma stranám využít možnosti rozhodčího řízení vedle řízení civilního.

V Obchodních podmínkách smlouvy o revolvingovém úvěru a vydání a užívání kreditní karty společností GE Money Multiservis, a.s. pro kartu Makro, platných od června 2008, se lze v článku 12.9. dočíst o rozhodčí doložce, která má následující znění:

*„a) Smluvní strany se dohodly, že veškeré spory, které by mohly vzniknout ze Smlouvy nebo v souvislosti s nimi, budou rozhodovány s konečnou platností v rozhodčím řízení ad hoc rozhodcem jmenovaným předsedou Rozhodčího institutu v Praze dle Jednacího řádu a Poplatkového řádu vydanými Rozhodčím institutem v Praze, se sídlem na Praze 4, Kloboučnická 25, PSČ 140 00, IČ: 26668050 (dále jen „Rozhodčí institut“).*



b) Dále se strany dohodly na tom, že rozhodčí řízení se může konat bez ústního jednání jen na základě písemných důkazů. V případě, že některá věc není upravena v předpisech, vydaných Rozhodčím institutem, bude přiměřeně použit český občanský soudní řád v platném znění. Písemnosti se doručují doporučenou zásilkou na adresu žalované strany, uvedené ve smlouvě, nesdělí-li tato strana písemně adresu jinou, k čemuž se zavazuje, pokud chce, aby jí na tuto jinou adresu byly písemnosti doručovány. V případě, žalovaná strana tuto svoji povinnost nesplní a zdržuje se na jiné adrese, budou v rozhodčím řízení písemnosti doručovány na žalobci známou adresu a žalovaná strana bere na vědomí, že se tak děje s účinky pro rozhodčí řízení rozhodnými, jako by se na této adrese zdržovala. Tato rozhodčí smlouva váže i právní nástupce stran. Strany prohlašují, že se s Jednacím řádem a Poplatkovým řádem Rozhodčího institutu v Praze seznámily, tak jak jsou publikovány na [www.rozhodciinstitut.org](http://www.rozhodciinstitut.org).

c) Tato rozhodčí doložka nabývá účinnosti dnem, kdy bude Rozhodčímu institutu doručena žaloba jedné smluvní strany proti druhé smluvní straně.“

I přesto, že alternativní charakter doložky je založen rozhodčí smlouvou opačně, než výše uvedená doložka ze smlouvy České pojišťovny, tedy že rozhodčí doložka účinnosti nabývá až předložením žaloby k rozhodčímu centru (a nikoliv, že podanou žalobou se rozhodčí doložka ruší), jedná se opět o alternativní rozhodčí doložku, kde mají obě strany na výběr mezi rozhodčím řízením a řízením civilním.

Některé peněžní ústavy vkládají rozhodčí doložku do smluv jen někdy. Autorovi této práce byla předložena v měsíci červenci 2008 smlouva o hypotečním úvěru společnosti Raiffeisenbank, a.s., která obsahovala tuto doložku (zajímavé je, že ta samá banka na vyžádání vzorové smlouvy o hypotečním úvěru předložila identickou smlouvu, ale bez rozhodčí doložky):

„Smluvní strany se dohodly, že veškeré spory z této Smlouvy budou rozhodovány s konečnou platností v rozhodčím řízení, a to jedním rozhodcem, jmenovaným Správcem ze Seznamu rozhodců, vedeného Společností pro rozhodčí řízení a.s., IČ 26421381, se sídlem Praha 2, Sokolská 60, PSČ 120 00 (dále jen „Společnost“), při její existenci, a to podle

*Jednacího řádu pro rozhodčí řízení Společnosti, Pravidly o nákladech rozhodčího řízení, Organizačním a Kancelářským řádem Společnosti, s jejichž obsahem jsou smluvní strany seznámeny a s nimiž se mohou blíže seznámit v sídle Společnosti nebo na stránkách [www.rozhodci-řízení.cz](http://www.rozhodci-řízení.cz). V případě rozhodování sporů v rozhodčím řízení je rozhodnutí rozhodce o sporu ve věci konečné a na základě tohoto rozhodnutí je možno podat návrh na výkon tohoto rozhodnutí, resp. exekuci. Rozhodčí řízení je neveřejné a jednacím místem je sídlo Společnosti.*

*Rozhodce zpravidla rozhoduje spor bez ústního jednání na základě předložených písemností. Řízení se zahajuje doručením žaloby, přičemž podmínkou jejího projednání je zaplacení poplatku žalobcem za rozhodčí řízení. Rozhodce uvědomí o podání žaloby žalovaného, jemuž zašle kopii žaloby k vyjádření s požadavkem, aby se k žalobě do 7 dnů vyjádřil a případně doložil důkazy, jichž se dovolává a s upozorněním, že jinak jsou skutečnosti uvedené v žalobě považovány za nesporné. Účastníci sporu jsou povinni označit veškeré důkazy k prokázání svých tvrzení. Rozhodčí nález nabývá účinku pravomocného soudního rozhodnutí doručením.*

*Pro doručování platí tyto zásady: Doručování se provádí poštou, případně osobně. Při doručování poštou straně sporu, jež nebyla zastížena, ačkoliv se v místě doručení zdržuje, se použije přiměřeně ustanovení občanského soudního řádu o doručování písemností do vlastních rukou, přičemž opětovné doručování zásilky se nevyžaduje a platí, že nevyzvedli si adresát zásilku do 10 dnů od uložení, považuje se poslední den této lhůty za den doručení, i když se adresát o uložení nedozvěděl.*

*Písemnosti se doručují na adresu žalované strany, uvedené v této Smlouvě, nesdělí-li tato strana písemně adresu jinou, k čemuž se zavazuje, pokud chce, aby jí na tuto jinou adresu byly písemnosti doručovány. V případě, že žalovaná strana tuto svoji povinnost nesplní a zdržuje se na jiné adrese, budou v rozhodčím řízení písemnosti doručovány na žalobci známou adresu a žalovaná strana bere na vědomí, že se tak děje s účinky pro rozhodčí řízení rozhodnými, jako by se na této adrese zdržovala.“*

Je třeba zdůraznit, že většina zde uvedených rozhodčích doložek vychází ze zavedené praxe rozhodčích center, kdy je dána žalovanému lhůta 7 dnů k vyjádření se k žalobě. Lze odpovědně tvrdit, že lhůta sedmi dnů není dostatečně dlouhá na kvalifikovanou obranu před žalobou, kdy žalovaný ani nemusí vědět, že je v prodlení s jakýmsi plněním a že je proti

němu postupováno v rámci sporného řízení. Sehnat veškerou dokumentaci, zajistit si případné právní zastoupení, připravit důkazy pro řízení, apod. může zabrat mnohem déle než sedm dní. Je samozřejmě možné požádat rozhodce o prodloužení této lhůty, ale je čistě na pravidlech řízení a někdy i jenom na rozhodci, zda prodloužení lhůty připustí. Lze si i jednoduše představit, že pokud nebude v jednacím řádu rozhodčího centra či toho vybraného rozhodce žádné ustanovení o prodlužování lhůt, rozhodce může žádost o prodloužení zamítnout a žalovaný, který ještě nemá všechny potřebné důkazní materiály prohraje spor, protože měl pouze málo času. Mnohem vhodnější by bylo upravit tuto otázku obdobně, jak je tomu např. u platebního rozkazu a odporu, kdy žalovaný má poměrně krátkou lhůtu na reakci, ale jakmile zareaguje, má poté dost času na přípravu a realizaci kvalitní žalobní odpovědi.

Méně známá společnost nabízející půjčky ACM Money Česká republika, a.s., se sídlem Čimická 780/61, Praha 8, uveřejnila ve svých Všeobecných obchodních podmínkách „Moje půjčka“ platných od 1.9.2008 tuto rozhodčí doložku:

*„Strany této Smlouvy se výslovně dohodly, že veškeré majetkové spory, které by v budoucnu vznikly ze Smlouvy, včetně VOP a SP nebo které vzniknou v souvislosti s ní, včetně otázek její platnosti, jejího výkladu, realizace či ukončení práv z tohoto právního vztahu přímo vznikajících nebo s ním přímo souvisejících, včetně právních vztahů vzniklých k zajištění splnění povinností ze Smlouvy, budou rozhodovány v rozhodčím řízení podle zák. č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších předpisů, s vyloučením pravomoci obecných soudů, jedním rozhodcem, který bude jmenován jednatelem společnosti HONESTA, s.r.o. ze Seznamu rozhodců večeném společností HONESTA, s.r.o. se sídlem Zeyerova 560/25, Liberec, podle jednacního řádu pro rozhodčí řízení vydaného společností HONESTA, s.r.o., se kterým se obě smluvní strany seznámily na internetové adrese <http://www.honestia.org>. Obě smluvní strany prohlašují, že měli možnost seznámit se s obsahem platného jednacního řádu pro rozhodčí řízení, pravidly o nákladech rozhodčího řízení, organizačním řádem a kancelářským řádem, které vydala společnost HONESTA, s.r.o. a jejichž platné znění je uveřejněno na internetové adrese*

*http://www.honesta.org nebo v sídle Věřitele. Rozhodčí řízení bude pouze písemné. Doručování se provádí dle příslušných ustanovení zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů.“*

Zajímavostí této rozhodčí doložky je jmenování jediného rozhodce jednatelem soukromé společnosti – rozhodčího centra. Tento způsob jmenování nelze doporučit, neboť je velmi jednoduše zneužitelný. Jmenování rozhodců by mělo být v dispozici stran či by měl být pevný mechanismus vybírání rozhodců zachycen v procesních předpisech rozhodčích center (v jednacích, provozních, kancelářských či jiných řádech).

### **Leasingové společnosti a obchod spojený s automobily**

Jedna z předních českých leasingových společností Credium, a.s., se sídlem Vladislavova 17, Praha 1, má ve svých Všeobecných obchodních podmínkách pro finanční leasing movitých věcí (vozidel) platných od 1.1.2007 dosti problematickou rozhodčí doložku, která tvoří článek XI smlouvy:

*„1. Společnost a klient se zavazují řešit veškeré spory z LS a těchto Podmínek vzniklé smírnou cestou. Pokud nedojde ke smírnému řešení, Společnost a klient se dohodli, že se tato rozhodčí smlouva vztahuje jak na práva z právních vztahů přímo vznikajících, tak i na otázku platnosti těchto právních vztahů, jakož i na práva s těmito právy souvisejícími, i na práva po zániku LS i na práva plynoucí ze zákona, včetně sporů vzniklých z titulu ručení a včetně směnečných sporů. Společnost a klient se dále dohodli, že pro veškeré spory je příslušný senát sestávající ze tří rozhodců.*

*2. Společnost a klient se dohodli, že v případě sporu určí každá ze stran neprodleně jednoho rozhodce. Pokud tak jedna ze stran neučiní nejpozději do 14 kalendářních dnů od doručení výzvy druhou stranou a současně v této lhůtě neoznámí druhé straně jméno a příjmení určeného rozhodce, je smluvní strana, která již jednoho rozhodce určila, oprávněna určit i rozhodce druhého. Oba rozhodci pak společně určí třetího rozhodce. Bude-li v okamžiku volby rozhodců veden seznam rozhodců u České leasingové a finanční asociace, budou rozhodci určeni z tohoto seznamu. Nebude-li tento seznam veden, může*

*být určen rozhodcem každý občan, který je starší 18 let, s úplným právnickým vzděláním, je českým státním příslušníkem a má na území České republiky trvalé bydliště. Rozhodci se společně dohodnou na předsedajícím rozhodci. 3. Všechny spory ve smyslu odst. 1 tohoto článku se budou řešit dle platného českého hmotného a procesního práva s použitím zákona č. 216/1994 Sb. o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů v platném znění a v souladu s postupy určenými rozhodci, kteří při rozhodování využívají Fakultativních procedurálních zásad vypracovaných Českou leasingovou a finanční asociací, platných ke dni zahájení rozhodčího řízení (internetová adresa: [www.cjfa.cz](http://www.cjfa.cz) k datu platnosti těchto Podmínek). Společnost a klient se dohodli, že spor v rozhodčím řízení nemusí být projednán v ústním jednání, je-li z písemností předloženými stranami sporu zřejmé, že ústní jednání není potřebné. Rozhodnutí, zda má být ústní jednání nařízeno, přísluší rozhodčímu senátu. Rozhodčí nálezy vydané bez ústního jednání nemusí obsahovat odůvodnění. Současně je dohodnuto, že ve věci poplatků za rozhodčí řízení platí Sazebník nákladů řízení, který je uložen v sekretariátu České leasingové a finanční asociace či na internetové adrese, nedohodnou-li se strany jinak. Poplatky, resp. náklady rozhodčího řízení jdou k třetí straně, která ve sporu podlehla.*

*4. Rozhodčí nálezy jsou konečné, pro obě strany závazné a nelze je přezkoumat jinými rozhodci.*

*5. Rozhodčí řízení se bude konat v místě, na kterém se shodne většina rozhodců."*

Jedna z mála závazných rozhodčích doložek, která počítá se senátem tří rozhodců namísto rozhodce jediného. Je však třeba vytknout jednostrannost výběru rozhodců. Rozhodčí doložka upravuje výběr rozhodců tak, že každá ze stran vybere jednoho rozhodce, a třetí rozhodce bude vybrán na základě dohody rozhodců vybraných stranami. V případě, že ale žalovaný nevybere „svého“ rozhodce v určité lhůtě, může i druhého rozhodce vybrat žalobce. Pro vyloučení pochybností o objektivitě takového senátu by bylo vhodné zvolit jiný způsob výběru druhého rozhodce. Této rozhodčí doložce lze rovněž vytknout i generální umožnění vydání rozhodčího nálezu bez odůvodnění. S takovouto obecnou aplikací ustanovení § 25 odst. 2 ZŘŘ nelze souhlasit. Zmíněné zákonné ustanovení je vhodným prostředkem pro zjednodušení celého řízení i činnosti rozhodce,

pokud je k tomu však důvod daný předmětem sporu či jinou okolností konkrétního sporu, uznanou oběmi smluvními stranami. Užití obecné klauzule umožňující vydání rozsudku bez odůvodnění pro všechny možné budoucí spory v jednoinstančním řízení bez možnosti přezkumu je u spotřebitelských smluv dle názoru autora této práce v rozporu s principem ochrany spotřebitele.

Této rozhodčí doložce lze rovněž vytknout jistou neurčitost ohledně nákladů řízení, kdy Sazebník nákladů řízení má dle textu doložky být k nahlédnutí v sekretariátu České leasingové a finanční asociace či na internetu. Zda je sekretariát asociace v budově, kde má asociace sídlo, lze již jen dohadovat, stejně jako existenci internetových stránek asociace, kde by měl sazebník snad být.

Méně známá leasingová společnost FILCOM s.r.o., se sídlem Pod Kopcem 345, Hradec Králové přistoupila ve svých obchodních podmínkách také zajímavým způsobem k rozhodčí doložce, která tvoří článek 9.6:

*„Pronajímatel a nájemce se dohodli, že majetkové spory vzniklé v souvislosti s leasingovou smlouvou budou rozhodovány podle platného práva ČR rozhodcem vybraným žalující stranou ze seznamu rozhodců vedeného při Asociaci leasingových společností ČR nebo soudem podle příslušných ustanovení Občanského soudního řádu, přičemž pro uplatnění příslušnosti rozhodce či soudu je rozhodný okamžik zahájení řízení. Pro případ předložení sporu soudu stanovili pronajímatel a nájemce podle § 89a o.s.ř. místní příslušnost okresního nebo krajského soudu podle sídla pronajímatele. V případě podání učiněných ve stejný den u rozhodce i u soudu je příslušný soud. V rozhodčím řízení bude postupováno podle zákona o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů. Součástí nákladů řízení bude odměna rozhodce, která činí u sporů na peněžité plnění 2% z hodnoty sporu, nejméně však 2.500,- Kč a nejvíce 20.000 Kč a u sporů, u nichž nelze předmět řízení ocenit, 2.500,- Kč. Spor v rozhodčím řízení nemusí být projednán v ústním jednání, je-li z písemnosti předložených stranami zřejmé, že ústní jednání nebude potřebné. Rozhodnutí, zda má být ústní jednání nařízeno, náleží rozhodci. Rozhodčí nález bude pro obě strany závazný a konečný.“*

Opět se jedná o alternativní rozhodčí doložku, která navíc upravuje situaci, kdy by byl podán návrh k obecnému soudu a k rozhodčímu řízení ve stejný den.

Pro případ soudního řízení je v souladu s ustanovením § 89a OSŘ zvolena místní příslušnost soudu dle sídla dodavatele. Tak jak u předešlé rozhodčí doložky šlo o velmi neurčitý odkaz ohledně nákladů řízení na Sazebník leasingové asociace, je otázka nákladů řízení u této rozhodčí doložky řešena v samotném textu. U tohoto přístupu lze oproti přístupu předchozímu ocenit jeho transparentnost.

Svéráznou rozhodčí doložku obsahují obchodní podmínky autopůjčovny AA-auto.cz. Zajímavé na této společnosti je též, že z internetových stránek nelze vyčíst, jaká společnost vlastně autopůjčovnu provozuje. V nabídce možností na internetových stránkách společnosti „O firmě – autopůjčovna“ se lze dočíst, že: „Autopůjčovna AA-AUTO.cz je 100% vlastněna českým podnikatelským subjektem. Autopůjčovna byla založena v roce 2005 a od svého počátku se profiluje jako internetová autopůjčovna. V současné době představuje lídra trhu v tomto segmentu podnikání.“ O jaký podnikatelský subjekt jde, zůstává utajeno. Rozhodčí doložka je obsažena v článku 7 Obchodních podmínek:

*„ONLINE řízení před jedním rozhodcem, bez možnosti přezkumu  
Smluvní strany se výslovně dohodly, že veškeré spory vznikající z této smlouvy a v souvislosti s ní budou projednávány a rozhodovány s vyloučením pravomoci obecných soudů s konečnou platností v rozhodčím řízení před rozhodcem jmenovaným Českou asociací pro arbitráž, s.r.o., IČ 2768 8798. V řízení bude postupováno ve smyslu ustanovení § 19 odst. 1 zákona č. 216/1994 Sb. podle Rozhodčího řádu a Poplatkového řádu vydaných touto společností, a to v jejich znění účinném ke dni doručení žaloby do sídla označené společností. Smluvní strany se v této souvislosti výslovně dohodly, že řízení bude vedeno online formou dle článku VIII. uvedeného Rozhodčího řádu. Rozhodčí řád a Poplatkový řád jsou zveřejněny na internetové adrese [www.spory-online.cz](http://www.spory-online.cz)“*

S tímto rozhodčím centrem spolupracuje dle informace z internetových stránek<sup>41</sup> například OMV Česká republika, s.r.o.

Společnost zabývající se prodejem (i on-line prodejem) náhradních dílů k automobilům AUTO-HOBBY, spol. s r.o., Palackého 1/1016, Jeseník, IČ: 00575631, má ve svých Všeobecných obchodních podmínkách v čl. 1 odst. 4) následující rozhodčí doložku:

*„Smluvní strany se podle zákona o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů č.216/1994 Sb. v platném znění dohodly, že veškeré jejich spory vzniklé z této smlouvy a nebo v souvislosti s ní budou rozhodovány v rozhodčím řízení před jediným rozhodcem podle Jednacího řádu rozhodčího řízení vydaného Uníí pro rozhodčí a mediační řízení ČR, a.s., IČ: 27166147 (dále jen "Unie") a zveřejněného na internetové adrese [www.urmr.cz](http://www.urmr.cz), přičemž rozhodce bude ke dni doručení žaloby zapsán v Seznamu rozhodců vedeném Uníí a smluvní strany tímto výslovně pověřují Unii, aby určila podle Jednacího řádu rozhodčího řízení rozhodce pro rozhodčí řízení, založené touto rozhodčí doložkou. Smluvní strany tímto pověřují takto určeného rozhodce k rozhodování všech sporů podle zásad spravedlnosti. Smluvní strany výslovně prohlašují, že před podpisem rozhodčí smlouvy měly a mají možnost seznámit se s Jednacím řádem rozhodčího řízení, jakož i s Nařízením o nákladech rozhodčího řízení a také tak učinily a uvedené dokumenty tak považují za nedílnou součást této rozhodčí smlouvy.“*

### **On-line prodejci – zprostředkovatelé**

Společnost AGT International CZ, s.r.o., se sídlem Ústí nad Labem, V Podhájí 776/30, IČ: 622 43 977, která je výhradním distributorem jediného partnera Conte of Florence na území ČR v oblasti sportovní módy a tzv. after aktivit, má ve svých Všeobecných obchodních podmínkách v článku 5 rozhodčí doložku tohoto znění:

---

<sup>41</sup> z [www.spory-online.cz](http://www.spory-online.cz)



*„Smluvní strany se výslovně dohodly, že veškeré majetkové spory, které by v budoucnu vznikly ze všech smluvních vztahů a dohod mezi účastníky této rozhodčí doložky nebo ze všech jednostranných právních úkonů jednoho z účastníků této rozhodčí doložky vůči druhému účastníkovi (dále jen právní vztahy), ať už vznikly nebo byly učiněny před podpisem, při podpisu či po podpisu této rozhodčí doložky, jakož i spory, které vzniknou v souvislosti s těmito právními vztahy, včetně otázek jejich platnosti, výkladu, realizace či ukončení, otázek práv z těchto právních vztahů přímo vznikajících, otázek právní platnosti těchto právních vztahů, jakož i práv s těmito právy souvisejícími, a to i v případě, že tyto právní vztahy budou neplatné, budou zrušeny nebo od nich bude odstoupeno (dále jen spory), budou rozhodovány v rozhodčím řízení s vyloučením pravomoci obecných soudů, jak to umožňuje zákon č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů.*

*Smluvní strany se dohodly, že spor bude rozhodovat rozhodce (rozhodci) zásadně jmenovaný Společností rozhodců s.r.o., IČ 26816113 a vybraný ze seznamu rozhodců vedeném Společností rozhodců s.r.o. V souladu s ustanovením § 19 odst. 1 zákona č. 216/1994 Sb., se smluvní strany dohodly, že procesní pravidla rozhodčího řízení, provádění dokazování, forma rozhodnutí a náklady rozhodčího řízení jsou upraveny v Jednacím řádu pro rozhodčí řízení, vydaném Společností rozhodců s.r.o. Smluvní strany výslovně pověřují rozhodce, že spor můžou rozhodnout podle zásad spravedlnosti.*

*Dále se smluvní strany dohodly, v souladu s ustanovením § 19 odst. 1 zákona č. 216/1994 Sb., že doručování v rámci smluvního vztahu a v rozhodčím řízení se provádí na adresu bydliště/sídla stran, jak je uvedeno v záhlaví této smlouvy. Pokud doručovaná písemnost není u subjektu provádějícího přepravu ukládána, považuje se za doručenu dnem následujícím po dni, kdy byla zásilka vrácena zpět odesílateli (smluvní straně nebo rozhodci), a to i když se adresát o tomto doručení nedozvěděl. Na adresu téhož bydliště/sídla stran uvedeného v záhlaví této smlouvy smluvní strany výslovně požadují doručovat rozhodnutí vydaná rozhodcem v rozhodčím řízení ve smyslu ust. § 46 odst. 1, 5, 6 o.s.ř.*

*S Jednacím řádem pro rozhodčí řízení, vydaném Společností rozhodců, s.r.o. (také na [www.spolecnost-rozhodcu.cz](http://www.spolecnost-rozhodcu.cz)) byly smluvní strany seznámeny, což výslovně prohlašují a stvrzují svými podpisy na této listině.“*

Zajímavostí této rozhodčí doložky je její neobvyklý charakter rozhodčí smlouvy a dohody o rozhodci zároveň. Pochybností o platnosti této

doložky však vyvolává neurčité označení počtu rozhodců, kteří mají případné spory rozhodovat. Formulace obsažená v druhém odstavci doložky: „...spor bude rozhodovat rozhodce (rozhodci) zásadně jmenovaný Společností rozhodců s.r.o.“ nestanoví určitě konkrétní počet rozhodců a mohla by tak způsobit neplatnost této doložky. Nadto doložka obsahuje také pověření rozhodců rozhodnout spor dle zásad spravedlnosti, což, jak již bylo naznačeno, není u závazné rozhodčí doložky ve spotřebitelské smlouvě vhodné.

Pochybnosti vzbuzuje v této doložce také formulace ustanovení o doručování. Ustanovení: „Pokud doručovaná písemnost není u subjektu provádějícího přepravu ukládána, považuje se za doručenu dnem následujícím po dni, kdy byla zásilka vrácena zpět odesílateli....., a to i když se adresát o tomto doručení nedozvěděl.“ lze označit za přinejmenším velmi nebezpečné. Při doručování dokumentů, jejichž doručení je spojeno s během lhůt či nabytím právní moci, totiž může velmi jednoduše nastat situace, že je doručováno např. prostřednictvím doručovatelských společností (Messenger, eKurýr, apod.), které neukládají nedoručené zásilky, a kurýr společnosti nenalezne adresáta (může mít i např. špatně napsanou adresu či jméno) a zásilku vrátí, čímž bez vědomí adresáta, který neporušil žádnou svoji povinnost, je zásilka dle uvedeného ustanovení doručena. Takto špatně nastavené doručování zásilek se jednoduše může obrátit i proti samotnému dodavateli.

Univerzální internetový obchod EO centrum, který provozuje společnost EO servis s.r.o., se sídlem Václavkova 1, Brno, IČ: 27707296, má ve svých Všeobecných obchodních podmínkách planých pro smluvní vztahy uzavřené po 15.4.2008, které lze najít na internetových stránkách společnosti pod vše říkajícím odkazem „právní výhrada“ v čl. 7.6 tuto rozhodčí doložku:

*„Smluvní strany se podle zákona o rozhodčím řízení o výkonu rozhodčích nálezů č. 216/1994 Sb. v platném znění dohodly, že veškeré jejich spory vzniklé ze smlouvy, která se řídí těmito VOP, a nebo v souvislosti s ní, budou rozhodovány podle českého práva v rozhodčím řízení před jediným rozhodcem podle Jednacího řádu rozhodčího řízení vydaného Unii pro rozhodčí a mediační řízení ČR, a.s., IČ: 27166147 (dále jen "Unie") a zveřejněného na internetové adrese [www.urmr.cz](http://www.urmr.cz), přičemž rozhodce bude ke dni doručení žaloby zapsán v Seznamu rozhodců vedeném Unii a smluvní strany tímto výslovně pověřují Unii, aby určila podle Jednacího řádu rozhodčího řízení. Smluvní strany výslovně prohlašují, že před podpisem rozhodčí smlouvy měly a mají možnost seznámit se s Jednacím řádem rozhodčího řízení, jakož i s Nařízením o nákladech rozhodčího řízení a také tak učinily a uvedené dokumenty tak považují za nedílnou součást této rozhodčí smlouvy. Smluvní strany si pro Řízení on-line zvolily e-mailové adresy uvedené v závazné objednávce. V případě, že e-mailová adresa uvedená v objednávce nebude funkční, dohodly se strany, že Oznámení o zahájení rozhodčího řízení spolu s přístupovými údaji bude zasláno na korespondenční adresu společnosti, uvedené v závazné objednávce.“*

Na internetu lze nalézt diskusní fóra, kde si stěžují (snad skuteční) nespokojení zákazníci této společnosti na praktiky této společnosti a zdůrazňují zejména personální propojení, kdy stejné osoby působí ve statutárních orgánech jak této obchodní společnosti, tak i v orgánech rozhodčího centra. V takovýchto případech je třeba zvýšené opatrnosti při posuzování otázky spravedlnosti řízení a případné podjatosti rozhodců.

Realitní zprostředkovatel společnost Pricetown s.r.o. se sídlem Praha 3, Vinohrady, Korunní 810/6, IČ: 279 17 223, provozující realitní server [www.bezrealitky.cz](http://www.bezrealitky.cz) má ve svých Všeobecných obchodních podmínkách platných od 27.2.2008 v čl. V. odst. 4 následující doložku:

*„Všechny spory, které vzniknou z této smlouvy nebo v souvislosti s ní, budou projednány a rozhodnuty v rozhodčím řízení před jediným rozhodcem zapsaným v seznamu rozhodců Rozhodčího soudu České republiky, k.s., IČ: 27606694, se sídlem v Praze, a jmenovaným v souladu s Jednacím řádem, Poplatkovým řádem a dalšími pravidly rozhodců zapsaných v seznamu rozhodců Rozhodčího soudu České republiky publikovanými na [www.rozhodcisoud.net](http://www.rozhodcisoud.net), se kterými se strany před podpisem této smlouvy seznámily a*

*vyslovily výslovný souhlas s tím, že podle těchto pravidel platných v době zahájení rozhodčího řízení bude v řízení postupováno ve smyslu ustanovení § 19 odst. 1 zákona č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů. Strany tímto pověřují rozhodce k rozhodnutí sporu podle zásad spravedlnosti. Strany prohlašují, že rozhodčí doložka sjednaná při Registraci je sjednána elektronickými prostředky, jež umožňují zachycení jejího obsahu a určení osob, které rozhodčí doložku sjednaly.“*

### **Řemeslné služby pro domácnosti**

Společnost SALVATOR STŘECHY s.r.o., se sídlem Bystřice pod Hostýnem, Čs. Brigády 80, IČ: 25546601, současně se svým jednatelem a společníkem a podnikající fyzickou osobou s firmou JAROSLAV RUDOLF – SALVATOR (IČ: 18158773) v jedné osobě panem Jaroslavem Rudolfem má ve svých Všeobecných obchodních podmínkách (platných pravděpodobně pro oba podnikající subjekty) již v úvodním ustanovení tuto rozhodčí doložku:

*„Smluvní strany se podle zákona o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů č. 216/1994 Sb. v platném znění dohodly, že veškeré jejich spory vzniklé z této smlouvy a nebo v souvislosti s ní budou rozhodovány v rozhodčím řízení před jediným rozhodcem podle Jednacího řádu rozhodčího řízení vydaného Unii pro rozhodčí a mediační řízení ČR, a.s., IČ: 27166147 (dále jen “Unie”) a zveřejněného na internetové adrese <http://www.urmr.cz/jednaci-rad.php>, přičemž rozhodce bude ke dni doručení žaloby zapsán v Seznamu rozhodců vedeném Unii a smluvní strany tímto výslovně pověřují Unii, aby určila podle Jednacího řádu rozhodčího řízení rozhodce pro rozhodčí řízení, založené touto rozhodčí doložkou. Smluvní strany tímto pověřují takto určeného rozhodce k rozhodování všech sporů podle zásad spravedlnosti a to ve formě Řízení on-line podle části čtvrté Jednacího řádu rozhodčího řízení. Smluvní strany výslovně prohlašují, že před podpisem rozhodčí smlouvy měly a mají možnost seznámit se s Jednacím řádem rozhodčího řízení, jakož i s Nařizením o nákladech rozhodčího řízení a také tak učinily a uvedené dokumenty tak považují za nedílnou součást této rozhodčí smlouvy, pokud nebude samostatnou dohodou uvedeno jinak.*

*Toto ujednání neplatí v případě uplatnění případného nároku ze zajišťovací směňky , který bude řešen věcně a místně příslušným soudem Prodávajícího pokud nebude samostatným ujednáním dohodnuto jinak.“*

Neobvyklé na této rozhodčí doložce je vyčlenění uplatnění nároku ze zajišťovací směňky z obecné zmocňovací rozhodčí klauzule.

### **Mobilní operátoři**

Jeden ze čtyř mobilních operátorů (shodou okolností tenýž, který ve Spojených státech vede řadu soudních sporů před soudy vyšších instancí ohledně závazných rozhodčích doložek v jeho adhezních smlouvách) T-Mobile Czech Republic a.s. se sídlem Tomíčkova 2144/1, Praha 4, IČ 64949681, má ve svých Všeobecných obchodních podmínkách platných od 1.10.2008 velmi zajímavou rozhodčí doložku obsaženou v samostatném článku 18:

#### ***„Rozhodné právo a rozhodování sporů***

*18.1 Práva a povinnosti smluvních stran vyplývající z Účastnické smlouvy se řídí českým právním řádem. O sporech mezi T-Mobile a Účastníkem rozhoduje soud, přičemž v některých případech je dána i pravomoc Českého telekomunikačního úřadu.*

*18.2 V majetkových sporech vyplývajících z Účastnické smlouvy může T-Mobile i Účastník jednostranně předložit spor k rozhodnutí rozhodci zapsanému v Seznamu rozhodců Společnosti pro rozhodčí řízení, a.s. (dále jen „Společnost“). To platí bez ohledu na to, zda je pro konkrétní věc dána výlučná pravomoc soudu, nebo pravomoc obecného soudu i Českého telekomunikačního úřadu. Účastník s touto rozhodčí doložkou souhlasí. Jednou učiněnou volbu pro konkrétní spor nelze dodatečně měnit.*

*18.3 Konkrétní rozhodce bude Společností jmenován ze seznamu rozhodců vedeném Společností. Společnost může ke jmenování rozhodce zmocnit správce Seznamu rozhodců nebo jinou osobu. Rozhodčí řízení se řídí zákonem č. 216/1994 Sb., k jehož provedení Společnost vydala Jednací řád pro rozhodčí řízení, Pravidla o nákladech rozhodčího řízení, Organizační a Kancelářský řád. S těmito dokumenty se lze seznámit buď v sídle Společnosti*

na adrese Sokolská 60, 120 00 Praha 2, nebo na internetových stránkách <http://rozhodcivizeni.cz>. Rozhodce bude v rozhodčím řízení vázán platným právem ČR. Rozhodčí nález je pro obě strany sporu závazný a konečný. Doručování v rozhodčím řízení se provádí poštou, elektronicky, případně také osobně. Při doručování straně sporu, jež nebyla zastížena, ačkoliv se v místě doručování zdržuje, s použije přiměřeně ustanovení občanského soudního řádu o doručování do vlastních rukou, přičemž opětovné doručování zásilky se nevyžaduje a platí, že nevyzvedne-li si adresát zásilku do 10 dnů od uložení, považuje se poslední den této lhůty za doručení, i když se adresát o uložení nedozvěděl. Písemnosti se doručují na korespondenční adresu podle čl. 3.1.6. (v případě Účastníka) nebo na adresu sídla T-Mobile, nesdělí-li strana sporu druhé straně prokazatelným způsobem (například doporučený dopis nebo e-mail) pro rozhodčí řízení adresu jinou. Strany sporu se ke sdělení jiné strany zavazují pro případ, že chtějí, aby jí na tuto jinou adresu byly písemnosti související s rozhodčím řízením doručovány. V případě, že strana tuto svoji povinnost nesplní a zdržuje se na jiné adrese, budou písemnosti v rozhodčím řízení doručovány na korespondenční adresu podle čl. 3.1.6 (v případě Účastníka) nebo na adresu sídla T-Mobile či případně na jinou známou adresu a strana sporu bere na vědomí, že se tak děje s účinky pro rozhodčí řízení závaznými, jako by se na této adrese zdržovala. Strana sporu, která nepřebírá poštu, souhlasí s tím, že jí rozhodce může ustanovit opatrovníka pro rozhodčí řízení, a to i po vydání rozhodčího nálezu.

18.4 Závazkový vztah založený Účastnickou smlouvou řídí zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění.“

Zajímavě pojatá alternativní rozhodčí doložka umožňující oběma stranám předložit spor jak k obecnému soudu, tak k rozhodčímu řízení. Pozoruhodné je zmocnění rozhodce ustanovit straně, která nepřebírá poštu, opatrovníka.

### 3.4 Základní důvody rozporu závazných rozhodčích doložek s principem ochrany spotřebitele jako slabší strany právního vztahu

Jak již bylo výše naznačeno, závazné rozhodčí doložky (nejčastěji obsažené v adhezních smlouvách) jsou, či lépe mohou být, v rozporu s již zmiňovaným principem ochrany spotřebitele jako slabší strany smluvního

vztahu. Existence závazné rozhodčí doložky v adhezní smlouvě není sama o sobě ještě samotným porušením ochrany práv spotřebitelů. Tento rozpor nastává až ve chvíli, kdy dodavatel v rámci adhezní smlouvy, kterou nemůže spotřebitel měnit, nastaví podmínky rozhodčího řízení jednostranně výhodně pro sebe. Z podstaty rozhodčího řízení vyplývá, že je na smluvní volnosti stran, jaký obsah bude rozhodčí smlouva mít. Při užití rozhodčích doložek u adhezních smluv tak v praxi dodavatel jednostranně diktuje spotřebiteli, jak se budou řešit budoucí spory mezi nimi. Dodavatelé si tak mohou připravit vhodné prostředí pro případné budoucí spory tak, aby bylo pro ně co nejvíce výhodné. Tato kapitola se zabývá právě tím, jak je možné institut rozhodčího řízení zneužít v případě, že podmínky rozhodčího řízení nejsou fakticky oběma smluvními stranami dohodnuty.

Závazná rozhodčí doložka ukrytá ve stránkách textu smlouvy či jejích obchodních podmínek může mít následující negativní dopady na spotřebitele.

#### 3.4.1 Otázka nákladů řízení

Náklady rozhodčího řízení mohou mít mnoho složek. Těmito složkami mohou být odměna rozhodce za rozhodnutí, náklady rozhodců, náklady rozhodčího řízení (administrativní náklady instituce), náklady na znalce, experty a tlumočníky, náklady na provedení důkazů, zejména na zajištění svědků, náklady obecných soudů (tam kde je dožadováno u obecných soudů) a samotné náklady stran.<sup>42</sup>

---

<sup>42</sup> *Rozeňmalová, N. Rozhodčí řízení v mezinárodním a vnitrostátním obchodním styku. 2. vyd. Praha: ASPI, a.s., 2008, s. 281.*

Obecně lze říci, že ZRR otázku nákladů řízení upravuje jen okrajově.<sup>43</sup> Pro posouzení výše skutečných nákladů stran v rozhodčím řízení bude rozhodný obsah rozhodčí smlouvy (rozhodčí doložky).

Výši nákladů rozhodčího řízení (a tedy i jeho vlastní dostupnost pro spotřebitele) ovlivňuje celá řada faktorů. Prvním zásadním kritériem je volba mezi rozhodčím řízením ad hoc a institucionální arbitráží.

V případě rozhodčího řízení ad hoc nemusí strany hradit správní poplatky rozhodčímu soudu (ať již stálého rozhodčího soudu či rozhodčího centra, které působí pouze jako administrátor rozhodčího řízení). Odměna rozhodce (či rozhodců) může být stanovena již v rozhodčí smlouvě (rozhodčí doložce), a to danou částkou či určitým algoritmem, podle kterého bude odměna rozhodce vypočítána (což je z pohledu praxe varianta pravděpodobněji vhodnější, neboť při uzavírání rozhodčí smlouvy není obvykle hodnota sporu známa).<sup>44</sup> Dle některých teoretiků lze též výši odměny rozhodci stanovit v rozhodcovské smlouvě.<sup>45</sup> Další možností, jak stanovit výši odměny, je situace, kdy v rozhodčí smlouvě bude odkaz na určitá pravidla řízení (ať již vzorová, přejatá od různých rozhodčích institucí či vlastní výroby), podle kterých se bude řízení vést. Zejména tato varianta může být v případech závazných rozhodčích doložek skutečnou hrozbou pro spotřebitele. Pokud se spotřebitel dostane při pročitání předkládané adhezní smlouvy až k rozhodčí doložce, která bude obsahovat prosté konstatování, že případné rozhodčí řízení bude vedeno dle konkrétních pravidel, je jen stěží představitelné, že spotřebitel bude mít v tu chvíli dostatečné informace o jeho nákladech (a jejich návratnosti) v případě arbitráže.

---

<sup>43</sup> Náklady rozhodčího řízení zmiňuje ZRR pouze v souvislosti s vydáváním řádů stálých rozhodčích soudů (§13 odst. 2) a v souvislosti s nesením nákladů za úkony, které ve prospěch rozhodce učinil obecný soud (§20 odst. 3).

<sup>44</sup> *Raban, P.:* Alternativní řešení sporů, arbitráž a rozhodci v České a Slovenské republice a zahraničí. Praha: C.H.Beck, a.s., 2004, s. 122.

<sup>45</sup> *Ibid.* s.122 – kdy koncepce rozhodcovské smlouvy vychází ze smluvní teorie rozhodčího řízení, tak jak ji zastává autor publikace.



V praxi se stále častěji setkáváme s případem, kdy je v závazné rozhodčí doložce uvedeno, že v případě sporu mezi stranami bude ustanoven rozhodce ad hoc, přičemž tohoto rozhodce vybere konkrétní instituce, která má ve svém názvu „rozhodčí soud“ či podobnou alternativu. I když se v takovém případě zcela evidentně nejedná o stálý rozhodčí soud ve smyslu ustanovení §13 ZRR<sup>46</sup>, lze na takovou instituci pohlížet jako na jakousi servisní organizaci pro rozhodce.<sup>47</sup> Z uzavřené rozhodčí smlouvy s takovýmto textem není vůbec zřejmé, jaké náklady bude mít spotřebitel v případě, že bude chtít vstoupit s dodavatelem do sporu. Autor této práce se setkal s případy, kdy si tyto rozhodčí centra účtovala poplatek za zahájení řízení (za výběr rozhodce a „další administrativní výdaje“), který byl nevratný. Vedle správního poplatku pro rozhodčí centrum patří mezi náklady rozhodčího řízení v těchto případech poplatek za spor a odměna rozhodci. Výše těchto poplatků a odměn či způsob jejich výpočtu lze na druhou stranu dohledat v rozhodčích pravidlech těchto rozhodčích center (které se neoficiálně zveřejňují na internetu). Jak často se tato pravidla mění či jakým způsobem je přijímána změna těchto pravidel je však čistě v rukou těchto soukromoprávních institucí. Tedy i pokud bude spotřebitel natolik zodpovědný, že při studiu adhezní smlouvy a jejích všeobecných obchodních podmínek narazí u rozhodčí doložky na odkaz na pravidla řízení rozhodčího centra a tato pravidla nastuduje, nemá nikde záruku, že tato pravidla se druhý den nezmění podstatně v jeho neprospěch.

Oproti tomu v případě závazné rozhodčí doložky znějící na institucionalizovanou arbitráž před stálým rozhodčím soudem, zřízeným zákonem, je spotřebitel v mnohem výhodnější pozici. Stálý rozhodčí soud

---

<sup>46</sup> dle odst. 1 citovaného ustanovení mohou být: „*Stálé rozhodčí soudy ... zřízeny pouze na základě zákona.*“ Pro řešení sporů ze spotřebitelských smluv tedy připadá prakticky v úvahu pouze Rozhodčí soud při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR.

<sup>47</sup> *Raban, P.: Alternativní řešení sporů, arbitráž a rozhodci v České a Slovenské republice a zahraničí. Praha: C.H.Beck, a.s., 2004, s. 137.*

poskytuje spotřebitelům určitou garanci transparentnosti celého procesu, kdy tyto soudy přijímají vlastní řád, který mají povinnost zveřejnit v Obchodním věstníku<sup>48</sup>, podle kterého pak rozhodčí řízení před ním probíhá. Součástí tohoto řádu jsou i pravidla o nákladech rozhodčího řízení a o jejich placení stranami.<sup>49</sup>

Ve spotřebitelských sporech, kde se hodnota předmětu sporu zpravidla pohybuje v rozmezí maximálně několika málo desítek tisíc korun, neplatí obecný předpoklad, že rozhodčí řízení bývá levnější než projednávání před soudem. Je tomu tak zejména proto, že poplatkové řády rozhodčích center obvykle určují vyšší minimální výši poplatku, než jaká je stanovena u soudních poplatků.<sup>50</sup> Návrh na zahájení občanského soudního řízení, jehož předmětem je peněžité plnění, podléhá dle zákona soudnímu poplatku ve výši 600,- Kč, nepřesahuje-li hodnota předmětu sporu 15 000 Kč, resp. 4 % z hodnoty sporu, je-li vyšší než 15 000,- Kč.<sup>51</sup>

Pro úplnost lze porovnat toto ustanovení s poplatkovými řády některých vybraných rozhodčích center. Dle Poplatkového řádu rozhodců sdružených u Rozhodčího soudu České republiky, k.s., Rozhodčího soudu České republiky, o.s., arbitrážních center sdružujících rozhodce, se sídlem Štěpánská 633/49, Praha 1, ustanovení §2 odst. 1: „*Poplatek za rozhodčí řízení se vybírá za každý spor a činí 4% z tarifní hodnoty sporu vedené ho před jedním rozhodcem, nejméně 7.000,- Kč...*“.<sup>52</sup> Dle Poplatkového řádu vydaného Sdružením rozhodců, s.r.o., se sídlem Příkop 8, Brno, ustanovení

<sup>48</sup> §13 odst. 2 ZRŘ.

<sup>49</sup> Růžicka, K. Rozhodčí řízení před Rozhodčím soudem při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR. 2. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2005, s. 29.

<sup>50</sup> Šuster, M. Pozor na rozhodčí doložky ve smlouvách o úvěrech. zveřejněno 20.8.2007, dostupný z: <http://www.penize.cz>.

<sup>51</sup> Zákon č. 549/1991 Sb., o soudních poplatcích, v platném znění –Příloha k zákonu, položka I písm. a).

<sup>52</sup> Poplatkový řád rozhodců sdružených u Rozhodčího soudu České republiky, k.s., Rozhodčího soudu České republiky, o.s., arbitrážních center sdružujících rozhodce, zveřejněn na: <http://www.rozhodcisoud.net>.

§ 3 odst. 1: „Poplatek za rozhodčí řízení před jediným rozhodcem činí 2 % z hodnoty předmětu sporu, minimálně však 5.000,- Kč.“<sup>53</sup>

Je nutno dodat, že před 4. dubnem 2008, kdy vešel v účinnost Zvláštní dodatek Řádu Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře české republiky a Agrární republiky ČR pro rozhodčí řízení pro spotřebitelské spory, resp. jeho příloha Pravidla o nákladech rozhodčího řízení pro spotřebitelské spory – Sazebník nákladů, dle kterého činí „*poplatek za rozhodčí řízení 3% z hodnoty předmětu sporu, nejméně však 800,- Kč*“, byla výše poplatku za rozhodčí řízení stanovena na 3% z hodnoty předmětu sporu, přičemž minimální výše tohoto poplatku byla 7.000,- Kč.<sup>54</sup>

#### 3.4.2 Problém rovnosti stran

I přesto, že ZRR vychází z toho, že: „*Strany mají v rozhodčím řízení rovné postavení a musí jim být dána příležitost k uplatnění jejich práv.*“<sup>55</sup>, ve skutečnosti může být situace u rozhodčího řízení ze závazné rozhodčí doložky jiná.

Zatímco se spotřebitel bude během svého života účastnit maximálně jednoho či několika málo sporů v rozhodčím řízení, dodavatelem je typicky relativně velká obchodní společnost, která řeší v rozhodčím řízení větší množství sporů se svými zákazníky. Tito dodavatelé díky své silnější vyjednávací pozici, větší informovanosti a zkušenostem s rozhodčím řízením a rozhodováním jednotlivých rozhodců a rozhodčích center mohou zvolit takové rozhodce a procedurální pravidla, která jsou pro ně nejvíce výhodná. Připraví si tak pro sebe co nejvýhodnější prostředí, ve kterém se

<sup>53</sup> Poplatkový řád Sdružení rozhodců, s.r.o., zveřejněn na <http://www.sdruzeni-rozhodcu.cz>.

<sup>54</sup> Řád Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře české republiky a Agrární komoře ČR pro vnitrostátní spory, Zvláštní dodatek Řádu pro rozhodčí řízení pro spotřebitelské spory, obě zveřejněno na: <http://www.arbcourt.cz>.

<sup>55</sup> §18 ZRR.

velmi dobře orientují (neboť někdy i vytvářejí či spoluvytvářejí toto prostředí), kdežto spotřebitel obvykle nemá žádnou bližší představu o onom konkrétním rozhodčím řízení, ve kterém se bez právní pomoci ztrácí.

Dodavatel mnohdy zásobuje rozhodčí centra či konkrétní rozhodce i několika tisíci sporů ročně, pokud zakomponoval do svých adhezních smluv pravomoc těchto rozhodců rozhodovat jeho spory. Příjmy rozhodčího centra - a koneckonců i samotná jeho existence - tak mohou být zásadním způsobem závislé na pokračující spolupráci s tímto dodavatelem, který jim takto obstarává agendu a mnohdy takto vytváří rozhodný příjem rozhodčího centra. Důvodná obava, že kvůli této ekonomické závislosti bude rozhodování rozhodce ovlivněno v neprospěch spotřebitele, je zde zcela na místě. Pokud by kupříkladu rozhodce opakovaně rozhodoval v neprospěch „svého“ dodavatele (například z důvody neplatnosti některých klíčových ustanovení adhezních smluv), čelí tím jeho nevoli a tím také ztrátě svého příjmu za rozhodování. Pokud by rozhodce opakovaně rozhodoval v neprospěch „svého“ dodavatele, hrozí mu, že s ním dodavatel rozváže spolupráci a dá přednost některému z konkurenčních poskytovatelů arbitrážních služeb. Lze tedy konstatovat, že takto určený rozhodce skýtá výrazně nižší záruku nestranného a nepodjatého rozhodování než nezávislý soud, který není závislý na skutečnosti, zda je jeho příslušnost smluvně dána či nikoliv. Obecný soud oproti zvolenému rozhodci není ekonomicky závislý na tom, že jej jedna ze stran zvolí za nestranného soudce ve věci.

### 3.4.3 Doručování písemností

Další oblastí, která může být v rámci rozhodčího řízení pro běžného spotřebitele zcela zřejmě méně výhodná, než v řízení soudním, je otázka doručování písemností. Podle jednacích řádů většiny rozhodčích center jsou v rozhodčím řízení uplatňovány daleko liberálnější podmínky pro náhradní doručení písemností účastníkům řízení. V soudním řízení jsou stanovena

striktní pravidla, která musí být splněna při doručování, jinak by doručení nemělo právní účinky (k tomu § 45 a násl. OSŘ). Tak např. ve smyslu § 46 OSŘ nepůjde o účinné doručení, pokud se dodatečně prokáže, že se účastník řízení (spotřebitel) na místě, kam mu bylo doručováno, v rozhodnou dobu nezdržoval. Podle jednacíh řádů celé řady rozhodčích center se naopak písemnosti doručují na adresu, kterou dotyčná strana uvedla ve smlouvě s druhým účastníkem řízení. Pokud se spotřebitel na uvedené adrese ve skutečnosti nezdržuje a přitom nesplnil svou povinnost oznámit druhé straně změnu své doručovací adresy, má takové doručení stejné účinky, jako kdyby se na místě doručování spotřebitel zdržoval.

Spotřebitel se tak může dostat do nepříjemné situace, kdy si např. nemusí být vědom, že ve spotřebitelské smlouvě má uvedenu svoji bývalou adresu, kde bydlel v době, kdy uzavíral smlouvu, a rozhodčí soud mu bude účinně doručovat na adresu, kde se již určitou dobu nezdržuje. Stejný případ může nastat také např. při dlouhodobější dovolené, hospitalizaci v nemocnici či lázeňském pobytu. Během takové nepřítomnosti mu rozhodce může např. zaslat na adresu jeho trvalého bydliště výzvu, aby se vyjádřil k rozhodčí žalobě. Dotyčný si zásilku kvůli své nepřítomnosti včas nevyzvedne, přesto podle jednacího řádu platí za účinně doručenou a po marném uplynutí lhůty stanovené pro podání žalobní odpovědi může rozhodce vydat rozhodčí nález pro uznání, čímž celé řízení s konečnou platností končí.

Otázkou doručování v rozhodčím řízení, se zabýval i Nejvyšší soud (usnesení sp.zn. 20 Cdo 1612/2006 ze dne 26.4.2007). V tomto dodavatelsko-spotřebitelském sporu se Nejvyšší soud přiklonil k interpretaci, že rozhodčí vedou řízení procesním postupem dohodnutým mezi stranami (např. dle vybraného rozhodčího řádu) po celou dobu rozhodčího řízení od jeho začátku do jeho ukončení, což obvykle nastává vydáním rozhodčího nálezu. V případě doručování stranám to tedy

znamená, že rozhodci doručují v průběhu rozhodčího řízení dle dohodnutých pravidel (vybraného rozhodčího řádu), a tedy například - jak bylo uvedeno výše – na adresu uvedenou ve spotřebitelské smlouvě, nicméně rozhodčí nález samotný musí být doručen v souladu s příslušnými ustanoveními OSŘ o doručování (§ 45 a násl. OSŘ), neboť se jedná o procesní úkon, který je činěn mimo rozhodčí řízení a není tak možné si tento postup platně smluvně sjednat v rozhodčí smlouvě, resp. smluvně vyloučit použití ustanovení OSŘ.

Aplikujeme-li výše uvedený příklad do důsledku na tento judikát, spotřebitel může rozhodce doručovat na adresu uvedenou ve smlouvě, spotřebitel neobdrží zásilku a nepodá tak žalobní odpověď, rozhodce vynese rozhodčí nález pro uznání, který však musí doručit na skutečnou adresu spotřebitele (či i jinak v souladu s příslušnými ustanoveními OSŘ).

Díky uvedené interpretaci Nejvyššího soudu se zvyšuje šance spotřebitele se dovědět o výsledku sporu před případnou exekucí. Pokud však uzavře spotřebitel adhezní smlouvu s rozhodčí doložkou, bude se v průběhu řízení doručovat dle dohodnutých pravidel.

Bohužel spotřebitel má většinou o těchto pravidlech minimální představu.

#### 3.4.4 Nebezpečí nejednotnosti rozhodování

Každý rozhodce či arbitrážní centrum je nezávislým soukromoprávním subjektem. Neexistuje žádná nadřízená instance, která by sjednocovala rozhodovací praxi různých rozhodčích center, resp. rozhodců vedených na seznamech rozhodců těchto rozhodčích center. Toto může být však zároveň i výhodou v případě, kdy si strany zvolí takového rozhodce či rozhodčí centrum, s jehož rozhodovací praxí se nejvíce oba ztotožňují a

považují ji za spravedlivou. V případě závazných rozhodčích doložek však chybí skutečná vůle spotřebitele ke jmenování konkrétního rozhodce či k výběru rozhodčího centra, neboť spotřebitel obvykle při uzavírání smlouvy s dodavatelem nemá tušení, že rozhodčí doložka je součástí obchodních podmínek dodavatele. Jak již bylo uvedeno, tuto skutečnost se obvykle spotřebitel dozví až ve chvíli, kdy chce uplatnit svůj nárok u soudu a zjistí, že se musí obrátit místo na soud na jakéhosi rozhodce či rozhodčí centrum. Při řešení sporů ze spotřebitelských smluv, jejichž součástí byla závazná rozhodčí doložka, se postupuje dle pravidel a před rozhodci (či rozhodčími centry), které si vybral pouze dodavatel, přičemž spotřebitel podpisem spotřebitelské smlouvy s tímto vyslovil svůj souhlas.

Za situace, kdy rozhodčí řízení je jedinstupňové<sup>56</sup> a chybí tedy korektiv vyšší instance v rozhodování, je možné, že dva identické případy budou různými rozhodci rozhodnuty zcela odlišně. Tento problém nabývá na zásadní důležitosti ve chvíli, kdy kupříkladu dodavatel dodá na trh sérii vadného výrobku. Pokud by nebyla mezi tímto dodavatelem a jeho zákazníky – spotřebiteli – uzavírána rozhodčí smlouva (třeba v podobě rozhodčí doložky u adhezní smlouvy), mohl by se libovolný počet spotřebitelů obrátit se svým nárokem na vrácení kupní ceny či na náhradu škody na příslušný soud. Ten by tato řízení se stejným obsahem a se stejnou stranou žalovanou buď spojil do jednoho řízení nebo v případě, že by již o této věci bylo jednou pravomocně rozhodnuto, rozhodl stejně, jak rozhodl soud dříve. Tedy i na základě jednoho pravomocného rozsudku znějícího například na povinnost vrátit kupní cenu (či nahradit škodu), mohou další spotřebitelé uplatnit své nároky u soudu a mohou očekávat i v jejich případě vynesené obdobného rozsudku.

---

<sup>56</sup> Dle ustanovení § 27 ZRŘ může být rozhodčí řízení i dvoustupňové v případě, že se strany v rozhodčí smlouvě dohodnou, že rozhodčí nález může být k žádosti jedné ze stran přezkoumán jinými rozhodci. Nutno dodat, že tato možnost je v závazných rozhodčích doložkách u spotřebitelských smluv jevem velmi ojedinělým.

V případě rozhodčího řízení se bude postupovat v každém konkrétním případě individuálně, kdy rozhodce bude (či by měl) vždy zkoumat všechny okolnosti případu znovu.

Spotřebitelé nemohou tedy využít již jednou vynesenoho rozsudku v obdobné věci, jak by mohli v případě soudního řízení.

K tomu je nutné doplnit, že jak jednání v rozhodčím řízení, tak i vlastní vyhlášení nálezu, jsou neveřejná a s obsahem rozhodčího nálezu se mohou ostatní spotřebitelé, kteří by chtěli třeba uplatnit svůj nárok vůči dodavateli, seznámit pouze tak, že jim tento nález žalující spotřebitel dá k nahlédnutí. Rozhodčí centra nikterak nevydávají svá rozhodnutí ve sbírkách, jak je tomu u soudů vyšších instancí.

Pouze Rozhodčí soud při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR vydal v minulosti několik sešitů Rejstřík rozhodnutí (dříve s názvem Retrospektiva rozhodnutí) Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR, ve kterých zveřejnil vybrané právní věty z rozhodovací praxe tohoto soudu za určité období. Zejména proto, že je tato publikační činnost vlastní iniciativou tohoto rozhodčího soudu, lze tento přístup jedinečně uvítat, neboť se jedná skutečně o ojedinělou pomůcku při sjednocování rozhodovací praxe v rozhodčím řízení.<sup>57</sup>

#### 3.4.5 Problém hromadných žalob

Dle ustanovení § 112 odst. 1 OSŘ může soud: „*V zájmu hospodárnosti řízení ... spojit ke společnému řízení věci, které byly u něho*

<sup>57</sup> Další cennou pomůckou je: *Bělohávek, A. Zákon o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů. Komentář.* Praha: C.H.Beck, a.s., 2004, kde kromě bohatého komentáře k ZRR nalezneme též i mnoho právních vět nejen z rozhodovací praxe Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR, ale i z rozhodovací praxe autora a z jiných již zveřejněných nálezů.



*zahájeny a skutkově spolu souvisí nebo se týkají těchž účastníků.*“ Takové spojení řízení má velký význam pro řešení všech spotřebitelských sporů, kdy možnost koncentrace obhajoby spotřebitelů představuje navíc značný přínos s ohledem na náklady a efektivitu řízení.<sup>58</sup> V případě, že dodavatel dodával na trh výrobek, jehož vady či jiné nepříznivé vlastnosti způsobily škodu, má proti němu spotřebitel, kterému taková škoda byla způsobena, nárok na náhradu škody, kterou může uplatnit, není-li smluvně upraveno jinak, dle ustanovení § 84 odst. 1 ve spojení s ustanovením § 85 odst. 3 a § 9 odst. 1 OSŘ u okresního soudu, kde má dodavatel sídlo (věc se může projednávat i u jiného soudu, kdy je příslušnost dána dle ustanovení § 87 písm. b) a § 9 odst. 3 písm. r) bod 2. – tyto případy jsou však velmi řídké). Pokud byla vada takového charakteru, že se projevila i u ostatních výrobců (v případě služeb platí obdobné), a i dalším spotřebitelům vznikla škoda, mohou se i oni obrátit na stejný soud se svým nárokem na náhradu škody. Takto se u obecného soudu dodavatele mohou setkat obdobné žaloby spotřebitelů, kteří se domáhají na stejném dodavateli náhrady škody způsobené vadným zbožím (či službou). A právě na tyto případy se bude aplikovat výše citované ustanovení § 112 odst. 1 OSŘ, kdy budou všechny nároky na náhradu škody způsobené spotřebitelům vadným konkrétním výrobkem (či službou), spojeny v jedno řízení, kde na straně žalující bude určité množství poškozených a na straně druhé dodavatel, který dodal vadný výrobek těmto spotřebitelům.

Dále dle ustanovení § 92 odst. 1 OSŘ *„na návrh žalobce může soud připustit, aby do řízení přistoupil další účastník“* jako další (poškozený) žalující. Takový případ může nastat v okamžiku, kdy se žalující spotřebitel dozví o tom, že existuje ještě další spotřebitel, který má stejný problém

---

<sup>58</sup> Z důvodu lepší přehlednosti a srozumitelnosti následujícího výkladu autor používá příklad sporu o náhradu škody způsobené vadou výrobku. Uvedený procesní postup je u tohoto druhu spotřebitelsko-dodavatelského sporu zřejmě nejvíce využíván, nicméně do úvahy náležejí veškeré myslitelné spotřebitelsko-dodavatelské spory (reklamáce apod.).

s dodavatelem a ještě neuplatnil svůj nárok u soudu. Žalující spotřebitel může soudu, u něhož je projednáván jeho spor s dodavatelem, navrhnout, aby přibral právě onoho dalšího spotřebitele jako dalšího žalujícího. Soud po zajištění souhlasu tohoto dalšího spotřebitele se vstoupením do řízení usnesením rozšíří počet účastníků řízení, přičemž dále se v řízení bude pokračovat s pluralitou účastníků na straně žalobce.

Oba výše uvedené případy, kdy jsou různá řízení spojena do jednoho či kdy do řízení přistupují další poškození jako žalobci, poskytují spotřebitelům nemalé výhody při uplatňování jejich práv. Důležitá je zejména vzájemná informovanost poškozených spotřebitelů. V případech, kdy se například spor o náhradu škody mezi dodavatelem a spotřebitelem dostane až před soud, je obvyklé, že dodavatel popírá svoji odpovědnost za vzniklou škodu a brání se tím, že za vzniklou škodu může spotřebitel (např. nesprávným užíváním výrobku apod.). Tím, že se objeví i další osoba, která má stejný problém, může se žalující spotřebitel utvrdit v tom, že chyba skutečně nastala na jeho straně. Výměnou praktických zkušeností s výrobkem mezi spotřebiteli může i navíc lépe ozřejmit jim samým, v čem může například spočívat vlastní vada výrobku a jaký vliv na škodní událost taková vada měla. To se samozřejmě může promítnout i do průběhu dokazování, kdy po vzájemné konzultaci žalobců může dojít i k novým návrhům na provedení důkazů, které by mohly například přesvědčivě prokázat příčinnou souvislost mezi vadou výrobku a vzniknuvší škodou či by mohly lépe prokázat samotnou vadu výrobku (nebo služeb).

Pluralita žalujících spotřebitelů má rovněž pozitivní dopad na to, zda žalobce unese důkazní břemeno. V případě, že je žalobců několik, a jejich účastnické výpovědi jsou v podstatných rysech shodné, není nutné provádět rozsáhlé dokazování a soud může i rychleji rozhodnout.

#### 3.4.6 Omezená možnost odvolání

Rozhodčí řízení je zásadně jednoinstanční, tedy vydáním rozhodčího nálezu ve věci obvykle řízení končí.<sup>59</sup> Právě ve skutečnosti, že rozhodčí řízení je obvykle jednoinstanční, je velká výhoda rozhodčího řízení, neboť každý účastník takového řízení ví, že ve chvíli, kdy rozhodce (či rozhodci) vynesou a doručí rozhodčí nález, má v ruce exekuční titul, na základě kterého se může velmi rychle dostat k plnění. Na druhou stranu v případě závazných rozhodčích doložek se jedná i o velkou nevýhodu pro spotřebitele, kdy spotřebitel podpisem adhezní smlouvy se (většinou nevědomě) připravil o opravné prostředky, které mu zaručuje soudní řízení. Základním přínosem soudního řízení pro běžného občana je právě to, že (i) probíhá podle pevně daných pravidel (které jsou dané zákonem a účastníci je tak nemohou měnit či ovlivňovat) a že (ii) strany mají možnost nechat prověřit správnost a zákonnost rozhodnutí soudu první instance soudem vyššího stupně prostřednictvím řádných opravných prostředků (odvolání).

Dle ustanovení § 27 ZRŘ se strany mohou dohodnout v rozhodčí smlouvě, že: „rozhodčí nález může být k žádosti některé z nich nebo obou přezkoumán jinými rozhodci.“ Z uvedeného vyplývá, že je-li to vůle obou stran, obsažená v rozhodčí smlouvě, může mít i rozhodčí řízení druhou instanci. U spotřebitelsko-dodavatelských sporů je však tato možnost dvouinstančního řízení téměř nevyužívána. U závazných rozhodčích doložek se autor této práce s možností dvouinstančního řízení v českém prostředí neseťkal.

---

<sup>59</sup> Růžička, K. Rozhodčí řízení před Rozhodčím soudem při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR. 2. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2005, s. 26.

Bez pochyby lze souhlasit s většinou teoretiků,<sup>60</sup> že v současné době, kdy na vynesení rozsudku prvního stupně v soudním řízení musí účastník takového řízení čekat mnoho měsíců, aby byl následně svědkem tzv. „ping-pongu“ mezi jednotlivými stupni soudní soustavy, který trvá obvykle několik či celou řadu let, je jednoinstanční rozhodčí řízení velmi vhodnou alternativou pro definitivní vyřešení sporu mezi stranami v relativně krátké době. Je však nutné odlišit situace, kdy na jedné straně se může jednat o volbu rozhodčího řízení pro např. vyřešení obchodního sporu, kdy proti sobě stojí právnické osoby, vybavené veškerými potřebnými informacemi a zejména kvalifikovanými právníky, kteří je zastupují, a na straně druhé vnucené rozhodčí řízení závaznou rozhodčí doložkou, kdy např. rozhoduje jediný rozhodce vybraný dodavatelem, podle pravidel, které dodavatel sepsal (ať sám či někdo jiný na jeho objednávku). Takové řízení má minimální záruky spravedlivého procesu, je neveřejné a v kombinaci s principem jednoinstančnosti řízení může vést k zcela šikanóznímu výkonu spravedlnosti. Kontrola zákonnosti takového postupu je jen velmi obtížná.

Jak vyplývá z povahy rozhodčího řízení, jde o řízení samostatné, a nelze jej tedy chápat jako jakousi „předřázi“ soudního řízení. Existuje jednoznačný trend k omezení přezkumu v rámci soudního řízení o zrušení nálezů na důvody týkající se vážných procesních pochybení, a to zásadních, případně otázek týkajících se veřejného pořádku. V české úpravě, s výjimkou důvodů zakládajících v soudním řízení možnost obnovy řízení, jde o typicky procesní pochybení.<sup>61</sup> Dle ustanovení §31 ZRŘ může soud zrušit rozhodčí nález, jestliže:

---

<sup>60</sup> *Belohtávek, A. Zákon o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů. Komentář. Praha: C.H.Beck, a.s., 2004, s. 212; Ružička, K. Rozhodčí řízení před Rozhodčím soudem při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR. 2. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2005, s.26; Rozehnalová, N. Rozhodčí řízení v mezinárodním a vnitrostátním obchodním styku. 2. vyd. Praha: ASPI, a.s., 2008, s. 60.*

<sup>61</sup> *Rozehnalová, N. Rozhodčí řízení v mezinárodním a vnitrostátním obchodním styku. 2. vyd. Praha: ASPI, a.s., 2008, s. 300.*

- byl vydán ve věci, o níž nelze uzavřít platnou rozhodčí smlouvu (nearbitrabilita sporu),
- rozhodčí smlouva je z jiných důvodů neplatná, nebo byla zrušena, anebo se na dohodnutou věc nevztahuje,
- ve věci se zúčastnil rozhodce, který nebyl povolán k rozhodování, nebo neměl způsobilost být rozhodcem (nezpůsobilost rozhodce),
- rozhodčí nález nebyl usnesen většinou rozhodců,
- straně nebyla poskytnuta možnost věc před rozhodci projednat,
- nález odsuzuje stranu k plnění, které nebylo žádáno, či se jedná o plnění nemožné či nedovolené,
- se zjistí, že jsou dány důvody, pro které lze v občanském soudním řízení žádat o obnovu řízení.

Uvedené ustanovení nelze považovat za opravný prostředek proti rozhodčímu nálezu.<sup>62</sup> Jedná se však o jedinou možnost, jak pravomocný rozhodčí nález zrušit. Pokud bychom měli vzít do úvahy výše nastíněný případ, kdy spotřebitel uzavře s dodavatelem adhezní smlouvu jejíž součástí bude závazná rozhodčí doložka znějící na jediného rozhodce v řízení dle pravidel sepsaných dodavatelem, je spotřebitel v pastí nevýhodného řízení, které skončí s konečnou platností vydáním rozhodčího nálezu, který nabude právní moci doručením spotřebiteli, který nemá žádnou jinou možnost, než zaplatit to, k čemu je dle nálezu povinen (ať je pravda kdekoliv), neboť dodavatel má v ruce bezvadný exekuční titul, který mu každý soukromý exekutor dle zákona č. 120/2001 Sb., o soudních exekutorech a exekuční činnosti, v platném znění, úspěšně poté, co bude soudem pověřen výkonem rozhodnutí, vymůže. V tomto případě může celý spor s konečnou platností

<sup>62</sup> *Bělohávek, A. Zákon o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů. Komentář. Praha: C.H.Beck, a.s., 2004, s. 230.*

rozhodnout například „dobrý známý“ dodavatele, který nebude ani nikterak postihnout, když vydá zcela špatné a protiprávní rozhodnutí.

Absence jakékoliv kontroly nad řízením, které zcela ovládá jedna strana sporu, je pro spotřebitele velmi nebezpečná a v důsledku může sloužit k šikaně spotřebitelů a ke znevážení institutu rozhodčího řízení jako takového v očích veřejnosti.

### 3.4.7 Nedostatek vůle spotřebitele uzavřít rozhodčí smlouvu

Jak již bylo uvedeno, závazné rozhodčí doložky jsou často obsaženy v tzv. adhezních smlouvách, resp. v příloze spotřebitelské smlouvy obvykle označované jako „všeobecné obchodní podmínky“. Spotřebitel má tak fakticky jen dvojitou volbu: smlouvu jako celek přijmout, anebo odmítnout (viz. výše take-it-or-leave-it princip). Tyto smlouvy vycházejí z principu jejich neměnnosti. Pokud tedy spotřebitel odmítne podepsat smlouvu s rozhodčí doložkou, není s ním dotyčná smlouva uzavřena vůbec.

Spotřebitel navíc ve většině případů o existenci rozhodčí doložky ve smlouvě nemá vůbec tušení. Všeobecné smluvní podmínky při tom obvykle spotřebitel ani nečte.

S ohledem na obsah Směrnice Rady 93/13/EHS ze dne 5.4.1993 o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách a s ohledem na reálný nedostatek vůle spotřebitele uzavřít spotřebitelskou smlouvu obsahující závaznou rozhodčí doložku skrytou v drobném písmu kdesi v dlouhých obchodních podmínkách, je např. v Německu k platnosti rozhodčí smlouvy zapotřebí, aby byla obsažena na zvláštní listině a byla stranami zvlášť podepsána.<sup>63</sup> Riziko, že si spotřebitel existence rozhodčí

<sup>63</sup> Šuster, M. Pozor na rozhodčí doložky ve smlouvách o úvěrech. zveřejněno 20.8.2007, dostupný z: <http://www.penize.cz>

doložky při podpisu smlouvy vůbec nevšimne, se tímto opatřením výrazně snižuje.

V této souvislosti je možné uvést jako odstrašující případ, kam může až snaha nepoctivých dodavatelů dospět, i zcela záměrně zkreslující doporučení jednoho českého arbitrážního centra - Rozhodčího soudu České republiky:

*"Zákon o rozhodčím řízení a dále i obchodní zákoník umožňují, aby rozhodčí doložka nebyla součástí smlouvy, ale přesto došlo na jejím základě ke sjednání pravomoci rozhodce k projednání a rozhodnutí sporu v rozhodčím řízení odkazem na všeobecné obchodní podmínky nebo jiné obdobné nebo obdobně nazvané či označené smluvní podmínky. Při jednání o uzavření smlouvy je tak možno rozhodčí doložku vkládat do těchto podmínek. Všeobecné obchodní podmínky Vašeho podniku doporučujeme nečinit přímo součástí nebo přílohou smlouvy, ale zveřejňovat je jen v provozovně podniku a ve smlouvě na ně odkázat. I takto sjednaná rozhodčí doložka platí a spor se pak projednává v rozhodčím řízení."<sup>64</sup>*

Průměrný spotřebitel má navíc jen velmi mlhavé povědomí o tom, jak rozhodčí řízení probíhá, v čem se liší od soudního řízení a jaké jsou právní důsledky podepsání rozhodčí doložky, tj. netuší, v jakém rozsahu se vzdává práva na projednání věci v soudním řízení.

Je tedy jasné, že vzhledem k výše uvedenému nelze dost dobře hovořit o tom, že by spotřebitel dával svůj skutečný souhlas s tím, aby budoucí spor byl rozhodnut v rámci rozhodčího řízení, namísto v řízení soudním. Dle názoru autora této práce se jedná o nepoctivou obchodní praxi, která směřuje k zamlčení (či přesněji zamlžení) důležitých

---

<sup>64</sup> Text zveřejněn na: <http://www.rozhodcisoud.net>.

obchodních podmínek, které mají zásadní dopad pro řešení sporů z právě uzavírané spotřebitelské smlouvy.

#### **4. ROZHODČÍ ŘÍZENÍ JAKO VÝHODA U SPORŮ MEZI SPOTŘEBITELI A DODAVATELI**

##### **4.1 Výhody rozhodčího řízení u sporů ze spotřebitelských smluv**

Jak již bylo uvedeno výše, využití rozhodčího řízení jako alternativy k řízení soudnímu při řešení sporů ze spotřebitelských smluv má celou řadu výhod nejen pro dodavatele, ale také pro spotřebitele. Pro určité druhy sporů mezi spotřebiteli a dodavateli (např. reklamační řízení) poskytuje rozhodčí řízení dokonce takové výhody oproti řízení soudnímu, že jej lze jednoznačně doporučit jako mnohem vhodnější.

Obecně lze konstatovat, že s přihlédnutím zejména k délce soudního řízení v současné době v ČR, rozhodčí řízení poskytuje účastníkům rychlejší a mnohdy i kvalitnější možnost, jak vyřešit spor. U mnohých sporů mezi spotřebiteli a dodavateli jde právě o dobu, ve které mohou strany očekávat konečné rozhodnutí v jejich věci. Této situace zneužívají někteří nepoctiví dodavatelé, kteří spoléhají na to, že s ohledem na malou hodnotu sporu a nejistý výsledek řízení, který nelze očekávat dříve než za několik měsíců, spotřebitel spíše vzdá svoji snahu se s dodavatelem soudit. Včasné domožení se svých práv má veliký význam nejen pro ochranu práv spotřebitelů, ale rovněž pozitivně ovlivňuje trh, kdy jsou dodavatelé motivováni poctivě podnikat.

Mezi hlavní výhody použití rozhodčího řízení při řešení sporů ze spotřebitelských smluv patří:

- (obvykle) nižší náklady,
- rychlost řízení.



- odbornost rozhodce,
- jednoduchý přístup řízení,
- vůle obou stran,
- vykonatelnost v zahraničí.

Podmínkou prospěšného a spravedlivého použití rozhodčího řízení je však beze vší pochybnosti skutečná vůle obou smluvních stran dobrovolně zvolit rozhodčí řízení jako způsob řešení sporu. Jak je uvedeno na mnoha místech této práce, postupy dodavatelů, kterými zneužívají rozhodčí řízení ve svůj prospěch, vrhají špatné světlo na institut rozhodčího řízení obecně a pokud nebude mít český právní řád žádnou obranu proti těmto postupům, lze si představit, že laickou veřejnost ovládne názor, že rozhodčí řízení pro dodavatelsko – spotřebitelské spory není vhodné, že je pro spotřebitele nebezpečné, a že převažují jeho nevýhody nad výhodami. Pokud by se tak stalo, byla by to škoda, protože spravedlivé rozhodčí řízení přináší pro spotřebitele výhody, které mu soudní řízení neumí poskytnout.

#### 4.2 Vhodné rozhodčí smlouvy

Z výše uvedených rozhodčích smluv lze pro rozumné a spravedlivé řešení vzájemných procesních práv a povinností vyzdvihnout alternativní rozhodčí doložku. Spory mezi spotřebiteli a dodavateli mohou být různé, od reklamačního sporu s hodnotou předmětu sporu několika set korun, až po spory o náhradu rozsáhlých škod. Z tohoto důvodu si lze představit, že strany právního vztahu mohou mít v určitých případech zájem řešit některé spory v rychlém a efektivním rozhodčím řízení či v jiných případech budou preferovat rigidnější a více formalizované řízení (kupříkladu v případě hromadných žalob či v případě, že jedna ze smluvních stran chce argumentovat judikáty vyšších soudů, které mají sjednocovat judikaturu civilních soudů nižších instancí, kdežto rozhodčí tribunál se takovým judikátem při svém rozhodování řídit nemusí).

Na druhou stranu ani tento přístup neeliminuje možné zneužívání rozhodčího řízení dodavateli, tak jak bylo uvedeno výše. Rozšiřuje však práva spotřebitelů, kdy jim umožňuje se případně obrátit na soud, pokud to uznají za vhodné a účelné.

Vhodnou rozhodčí smlouvou pro spotřebitelsko – dodavatelské vztahy je dohoda o rozhodci. Jak již bylo zmíněno, taková dohoda je však obtížná, neboť smluvní strany se již v okamžiku, kdy je mezi nimi spor, nemají rády do té míry, že nejsou schopny se příliš „rozumně“ domlouvat. Proto lze jen přivítat iniciativu státu, která se snaží zjednodušením a zvýhodněním rozhodčího řízení pro již vzniklé spory motivovat jak spotřebitele, tak dodavatele, aby vstoupili za existence sporu do rozhodčího řízení. Tento přístup je ve svém důsledku obdobou dohody o rozhodci, kdy strany souhlasem s připraveným mimosoudním řešením sporu v projektu Ministerstva průmyslu a obchodu ČR volí pravomoc rozhodnout spor rozhodcem zapsaným na seznamu rozhodců pro spotřebitelské spory vedeným Rozhodčím soudem při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR dle Zvláštního dodatku Řádu pro rozhodčí řízení pro spotřebitelské spory.

#### 4.3 Jednotlivé výhody dobrovolné arbitráže u sporů ze spotřebitelských smluv

##### 4.3.1 Náklady řízení.

Mezi nejvíce zmiňovanou výhodou rozhodčího řízení bývá vedle rychlosti řízení otázka nákladů. Jak bylo uvedeno výše, při řešení sporů ze spotřebitelských smluv, jejichž předmět sporu obvykle nebývá příliš velké hodnoty, může být rozhodčí řízení i dražší než civilní řízení, a to zejména k minimálním výším rozhodčího poplatku.

Pokud však odhlédneme od existence minimálního rozhodčího poplatku a případných správních poplatků či jiných dalších poplatků, které si mohou jednotlivé „rozhodčí soudy“ účtovat („rozhodčí soudy“ nejsou v podstatě v otázce poplatků ničím omezeny), můžeme říci, že rozhodčí řízení by mělo být levnější, než řízení civilní. Absolutní tvrzení týkající se nákladů, nelze díky rozličnosti možného rozhodčího řízení použít. Jinak vypadá situace u rozhodčího řízení ad hoc (kde si strany náklady řízení koneckonců mohou určit sami v rozhodčí smlouvě) a jinak u rozhodčího řízení vedeného u rozhodčích soudů a tzv. „rozhodčích soudů“, které zajišťují rozhodčí řízení ad hoc dle svých pravidel. Pro posouzení, zda je rozhodčí řízení levnější než řízení civilní, je potřeba prostudovat sazebník vybrané rozhodčí instituce a zvážit, nakolik jsou v poměru možná hodnota sporu a náklady řízení.<sup>65</sup>

Nižší náklady by spotřebiteli teoreticky měla zaručit jednoinstančnost řízení, kdy nebude spotřebitel financovat odvolací řízení. V průběhu celého řízení nemusí být ani spotřebitel zastoupen advokátem a tedy nebude mít ani výdaje za své zastupování. V případě, kdy strany zvolí skutečně vhodného nestranného rozhodce s odborností pro řešení spotřebitelských sporů, neměla by spotřebiteli být absence advokáta na své straně na újmu.

Náklady řízení budou též nižší v případě, kdy je rozhodčí řízení vedeno on-line způsobem.<sup>66</sup>

#### 4.3.2 Rychlost

---

<sup>65</sup> Rozehnalová, N. Rozhodčí řízení v mezinárodním a vnitrostátním obchodním styku. 2. vyd. Praha: ASPI, a.s., 2008, s. 60.

<sup>66</sup> K on-line rozhodčímu řízení u spotřebitelských sporů Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR viz. níže článek 5 Projekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Ministerstva průmyslu a obchodu.

Soudní řízení probíhá podle pevně daných a vysoce formalizovaných detailních pravidel, které vedou k průtahům v řízení. Ke každé, byť i malé, změně procedurálních pravidel je třeba novelizovat zákon, což způsobuje určitou "zkrtnatělost" soudních procedur. Vzhledem k tomu, že soudci mohou být ze svého místa odvoláni pouze v souladu se zákonem č. 6/2002 Sb., o soudech a soudcích, v platném znění, kde jsou obsažena pravidla pro odvolání soudce a odměna soudců se nijak neodvíjí od spokojenosti spotřebitelů či dodavatelů s jejich službami, nemají soudci žádné ekonomické pobídky k tomu, aby rozhodovali dostatečně rychle a kvalitně, resp. jejich peněžní odměna není závislá na rychlosti a kvalitě jimi odváděné práce.

Základním záporem soudního řízení je neúměrná délka projednávání soudního sporu a s tím související vysoké finanční i časové náklady řízení. Četné průtahy v řízení nastávají i v důsledku existence opravných prostředků a větší formálnosti řízení.

U běžných spotřebitelských sporů, kdy spotřebitel požaduje na dodavateli např. záruční opravu zboží či se domáhá vrácení zaplacené kupní ceny za nekvalitní zboží, může zdlouhavost soudního řízení představovat zásadní překážku v uplatnění nároků spotřebitele. V případě sporu o relativně malou částku či v případě kdy spotřebitel reklamuje zboží podléhající kupříkladu módním trendům nebo jde o věc, kterou si zakoupil, protože ji potřebuje v danou chvíli, může vyhlídka sporu trvajícím mnoho měsíců či i několik let zcela odradit spotřebitele od toho, aby vůbec uplatnil svůj nárok. Bohužel mnoho nepoctivých dodavatelů o této skutečnosti ví a při jejich obchodní činnosti jí zneužívají. Mállokdo se snad ještě nesetkal s reakcí pracovníka nějakého reklamačního oddělení, který jej odbyl se slovy: „Tak si to klidně dejte k soudu! Ten stejně rozhodne, až bůh ví kdy.“ V těch státech, kde je upraveno institucionální rozhodčí řízení jako

alternativa soudního řízení pro řešení sporů ze spotřebitelských smluv (Nový Zéland, Austrálie, aj.), má spotřebitel možnost obrátit se na tuto instituci se svojí žalobou a zahájí tak rozhodčí řízení, ve kterém v kratším čase, než jak by tomu bylo v soudním řízení, získá pravomocné rozhodnutí o oprávněnosti jeho nároku vůči dodavateli.

I přesto, co bylo výše uvedeno o nevýhodách rozhodčího řízení při řešení sporů ze spotřebitelských smluv, je zřejmé, že zdlouhavost soudního řízení (s přihlédnutím ke skutečné době od podání žaloby až k nabytí právní moci rozsudku vydaného českým soudem) může mít zdrcující dopad na rozhodnutí spotřebitele uplatnit svůj nárok u soudu. V praxi existuje celá řada případů, kdy se spotřebiteli nevyplatí investovat energii, finanční prostředky a čas do relativně malého sporu, jehož výsledek bude znám nejdříve za mnoho měsíců.

Zejména pro spory nižší hodnoty či spory z reklamací je rozhodčí řízení ideální alternativou pro civilní řízení u sporů ze spotřebitelských smluv.

#### 4.3.3 Odbornost rozhodce

Soudcem může být dle ustanovení § 60 odst. 1 zák. č. 6/2002 Sb., o soudech a soudcích, v platném znění, „*občan ČR, který je způsobilý k právním úkonům a bezúhonný, jestliže jeho zkušenosti a morální vlastnosti dávají záruku, že bude svou funkci řádně zastávat, v den ustanovení dosáhl věku 30 let a souhlasí se svým ustanovením za soudce...*“. Odstavec 2 téhož paragrafu stanoví jako další podmínky: „*vysokoškolské vzdělání získané řádným ukončením studia v magisterském studijním programu v oblasti*

*práva na vysoké škole v ČR a složení odborné zkoušky.*<sup>67</sup> Pro účely civilního soudního řízení jsou zvýšené kvalifikační nároky (zejména v oblasti znalosti práva) na soudce zcela oprávněné. Je však potřeba, aby prostý reklamační spor rozhodoval kvalifikovaný právník s širokými právními znalostmi? Je zcela nepochybné, že pro prosté spotřebitelské spory (zejména ty reklamační) je spíše potřebné, aby daná osoba rozhodující spor měla odborné přednosti spíše v jiných odvětvích, než pouze v oblasti obecného práva. Rovněž je třeba přiznat, že pro zkušeného soudce s širokými teoretickými znalostmi bude reklamační spor spíše pracovní přítěží, což se může také odrazit na rychlosti, se kterou bude věc vyřízena.

Dle ustanovení §4 odst. 1 ZRŘ může být rozhodcem: „*občan ČR, který je zletilý a způsobilý k právním úkonům, pokud zvláštní předpis nestanoví jinak.*“<sup>68</sup> Není pochyb o tom, že rozhodcem může být pouze osoba fyzická.<sup>69</sup>

Pokud jde o právní překážky pro výkon funkce rozhodce, jsou tyto překážky zcela minimální. Zákon nepožaduje, aby rozhodce získal před výkonem své funkce nějaké zvláštní vzdělání či zkušenosti. Rozhodce nemusí mít ani právnické vzdělání.<sup>70</sup> Přestože je zejména u předsedajícího rozhodce (či samorozhodce), který řízení řídí a fakticky koncipuje a formuluje rozhodčí nález, právnické vzdělání obecně výhodou, v případech sporů ze spotřebitelských smluv lze konstatovat, že výhodou může být zejména odbornost v oblasti zbožíznalství, oceňování majetku či jiná technická odbornost, která umožní rozhodci si sám udělat vlastní názor na

<sup>67</sup> Další předpoklady stanoví zákon č. 451/1991 Sb., kterým se stanoví některé další předpoklady pro výkon některých funkcí ve státních orgánech a organizacích ČSFR, ČR a SR, ve znění pozdějších předpisů.

<sup>68</sup> Ustanovení § 4 odst. 2 ZRŘ uvádí, že rozhodcem může být i cizinec, je-li dle práva svého státu způsobilý k právním úkonům; postačí však je-li způsobilý k právním úkonům dle práva ČR.

<sup>69</sup> Klein, B., Doleček, M. Rozhodčí řízení. Praha: ASPI, a.s., 2007. s. 34.

<sup>70</sup> Růžička, K. Rozhodčí řízení před Rozhodčím soudem při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR. 2. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o. 2005. s. 48.

oprávněnost např. reklamace. U velké části sporů ze spotřebitelských smluv je jádro problému kvalita určitého zboží, jeho případné vady, špatné technické provedení, nevhodná konstrukce apod. Spotřebitel v takovém případě potřebuje, aby třetí na věci nezáúčastněná osoba, která má potřebné odborné vzdělání posoudila, zda vada věci byla způsobena nevhodným zacházením či se jedná o vadu věci, za kterou je odpovědný dodavatel. V mnoha případech bude nutné nechat v takovém případě vyhotovit znalecký posudek. Pokud bude ale rozhodce zároveň i odborník v technické oblasti, může mít na závěr posudku svůj vlastní, třeba i opačný, názor či si může závěr učinit i sám. Tím se řízení může vyhnout vyhotovování několika znaleckých posudků, čímž se může doba řízení zkrátit na minimum.

#### 4.3.4 Jednoduchý přístup k řízení

Rozhodčí řízení může být zahájeno, vedeno a konečně i ukončeno prostřednictvím elektronického přístupu. Rozhodčí řízení není vázáno kogentními ustanoveními OSŘ a může tedy flexibilně využívat moderních technologií s ohledem na jejich vývoj. Rozhodčí soud při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR umožňuje, jako i některé další tzv. „rozhodčí soudy“, aby bylo rozhodčí řízení vedeno on-line<sup>71</sup>. Pro řešení sporů ze spotřebitelských smluv před tímto soudem je způsob řízení on-line výchozí, lze však na přání stran zvolit způsob klasický způsob písemného řízení<sup>72</sup>.

Pro zahájení řízení on-line je třeba skutkově bez složitých formálních náležitostí popsat jádro sporu a podpořit svá tvrzení důkazy. Toto podání lze

---

<sup>71</sup> Zvláštní dodatek pro Řádu pro rozhodčí řízení on-line, který vstoupil v účinnost dne 1.6.2004.

<sup>72</sup> Ustanovení § 3 odst. 3 Zvláštního dodatku Řádu pro rozhodčí řízení pro spotřebitelské spory, který vstoupil v účinnost dne 4.4.2008.

přiložit jako přílohu či vlastní text emailu, který zašle na adresu rozhodčího soudu<sup>73</sup>. Tím je řízení zahájeno.

V průběhu rozhodčího řízení lze rovněž využít i dalších moderních technologií, které se až s mnohaletým zpožděním uplatňují v civilním řízení – telekonference, videokonference, výslech svědka pomocí elektronických prostředků komunikace (web kamery, systém skype), apod.<sup>74</sup>

#### 4.3.5 Vůle obou stran

V případě, že se strany dohodnou na tom, že spor mezi nimi rozhodne stranami odsouhlasený rozhodce či budou věc řešit systémem mimosoudního řešení sporů, má spor také obvykle jiný průběh. Řešení sporů je v takovém případě i rychlejší. Strany zpravidla neblokují řízení námitkami podjatosti, věcné a místní nepříslušnosti, nečiní tradiční soudní obstrukce, jsou srozuměny, že řízení je jednostupňové a tudíž že jakmile bude vyneseno rozhodnutí, je nutné se mu podřídit, apod.

Pokud jsou strany schopny se již při existenci sporu dohodnout na pravidlech řešení takového sporu, deklarují také určitým způsobem rozumný a věcný přístup k problému, což má pozitivní dopad na budoucí vztah stran vůči sobě (včetně jejich možné další spolupráce), či i případnou možnost řešit spor ještě smírem. Strany se tak nemusejí nutně ocitnout v tradičním postavení nepřátel, tak jak je to vnímáno v řízení soudním.

<sup>73</sup> Což je dle Zvláštního dodatku Řádu pro rozhodčí řízení pro spotřebitelské spory § 5 odst. 1 administrační místo – internetová stránka [www.soudonline.cz](http://www.soudonline.cz).

<sup>74</sup> Dle rozhovoru autora s paní Nadou Motyčkovou z Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR ze dne 5.11.2008 bylo k tomuto stálému rozhodčímu soudu doposud podáno necelých 30 žalob pro řízení on-line za celou dobu existence on-line řízení. Je patrné, že možná ještě chvíli potrvá, než účastníci řízení objeví veškeré výhody tohoto způsobu řízení. Tímto směrem však vývoj procesních pravidel na celém světě zcela určitě půjde.



Seriózní dodavatelé tak také mohou demonstrovat svůj vstřícný přístup ke spotřebitelům, o němž velká část podnikatelů pouze hovoří.

#### 4.3.6 Vykonatelnost v zahraničí

Rozhodčí nálezy jsou dle Newyorské úmluvy o zajištění uznání a výkonu rozhodčích nálezů z roku 1958 (jejímž signatářem je cca 130 států) vykonatelné nejen v tuzemsku, ale i v mnoha cizích zemích. Díky těmto mnohostranným mezinárodním smlouvám jsou tuzemské rozhodčí nálezy v zahraničí mnohem snadněji vykonatelné než tuzemská rozhodnutí soudu<sup>75</sup> a naopak zahraniční rozhodčí nálezy jsou jednoduše vykonatelné v ČR. Tuto velkou výhodu nepocítí spotřebitel při standardním spotřebitelském vztahu, kdy si pořídí zboží např. v supermarketu či jiném obchodě, nebo si objedná určitou službu např. v podobě opravy domácího spotřebiče. Naproti tomu, když bude spotřebitel uzavírat spotřebitelskou smlouvu např. prostřednictvím internetu se společností, která má sídlo v zahraničí, bude pro něj rozhodčí nález vydaný tuzemským rozhodčím soudem exekučním titulem i pro exekuci v zahraničí.

## 5. PROJEKT MIMOSOUDNÍHO ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ (ADR) PŘI MINISTERSTVU PRŮMYSLU A OBCHODU ČR

### 5.1 Projekt a jeho cíle

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je systém, který při řešení sporů ze spotřebitelských smluv umožňuje alternativní postup, tedy jiný postup než klasickou soudní cestou. Klasickým spotřebitelským sporem, který lze mimosoudním řešením sporu úspěšně vyřešit, jsou například spory

<sup>75</sup> Klein, B., Doleček, M. Rozhodčí řízení. Praha: ASPI, a.s., 2007, s. 156.

o uznání reklamace vad zboží koupeného v obchodě či prostřednictvím internetu.

V ČR je v oblasti spotřebitelského práva vymahatelnost práva v praxi poměrně obtížná. Přestože spory mezi spotřebitelem a dodavatelem bývají vedeny v naprosté většině případů o relativně nízké finanční částky, končívaly obvykle rezignací poškozeného, nebo zdlouhavým a nákladným soudním řízením. Navíc, většina sporů, které dnes spotřebitelé vedou, jsou právě reklamační řízení, která za normálních okolností lze vyřešit v řádech dnů či několika málo týdnů. Ostatně spotřebitel ani nemá zájem na tom, aby o jeho reklamaci rozhodl jakýkoliv orgán za mnoho měsíců nebo let. Pokud si spotřebitel koupil určitou věc, pak tak učinil proto, že takovou věc potřebuje. Na rozhodnutí o reklamaci, na které by čekal například přes rok, nemá vzhledem k okamžité potřebě věci zájem (nehledě na věci, které plynutím času ztrácejí rapidně na své zajímavosti – např. módní oblečení či rychle zastarávající technologie).

Nový systém připravený Ministerstvem průmyslu a obchodu ČR je (či by měl být) rychlejší a levnější než klasické soudní řízení, kdy je předpokládána doba vyřízení sporu do 60 dnů od doručení stížnosti, ve složitých případech až do 90 dnů. Důraz je kladen na rychlost, dostupnost (finanční i místní), odbornost a nestrannost.<sup>76</sup> Řešení sporů touto cestou je založeno na dobrovolné účasti obou stran, objektivitě a nestrannosti řízení. Spory se vedou za účasti neutrální třetí strany, a to v rámci mediace nebo rozhodčího řízení.

---

<sup>76</sup> Zveřejněno na : <http://www.komora.cz> dne 31.3.2008.

České soudy podle ministra průmyslu a obchodu Martina Římana ročně vyřizují 5000 až 7000 sporů mezi spotřebiteli a obchodníky, z nichž hlavní část se týká reklamací.<sup>77</sup>

„Dnešní stav, kdy mimosoudní řešení spotřebitelských sporů v podstatě neexistuje, zvýhodňuje nepoctivé podnikatele a podnikatele prodávající nekvalitní zboží či služby. Pokud budou mít zákazníci možnost dovolat se svých práv jednodušší a účinnou cestou, tak to bude ku prospěchu nejen jim, ale také všech solidních podnikatelů, proto považuji tento projekt za velmi důležitý,“ tvrdí na stránkách Hospodářské komory ČR její prezident Jaromír Drábek. „Zkušenosti ze zahraničí ukazují, že správně nastavený systém mimosoudního řešení sporů významně kultivuje podnikatelské prostředí. Zároveň může přispět k odlehčení zátěže obecných soudů.“ dále uvádí Jaromír Drábek. Dodal také, že komora bude přesvědčovat své členy i ostatní podnikatele, že mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je pro ně výhodnější. Soudní řešení vyjde podle jeho slov podnikatele na desítky tisíc korun. „Před nedávnem jsme vyhlásili Etický kodex hospodářské komory. Jedním z jeho bodů je, že podnikatel bude upřednostňovat mimosoudní řešení spotřebitelských sporů,“ uzavírá Jaromír Drábek.<sup>78</sup>

Pokud se spotřebitel a podnikatel nedohodnou, mohou se obrátit na soud, což je cesta jednak nákladná, jednak zdlouhavá. Náklady na soudní řízení však často přesahují hodnotu sporu. Proto bylo potřeba i v ČR upravit možnost využít levnější a rychlejší způsob řešení drobných spotřebitelských sporů. Ve většině evropských států je mimosoudní řešení už zavedenou věcí. Ostatně i tuzemský systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů se v zahraničí inspiroval.<sup>79</sup>

<sup>77</sup> Zveřejněno na : <http://www.onlineobchody.com>, Spotřebitelé budou moci řešit spory s obchodníky mimosoudně, dne 4.3.2008.

<sup>78</sup> Zveřejněno na : <http://www.komora.cz> dne 3.3.2008.

<sup>79</sup> Z <http://www.mpo.cz>.

Projekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, který začal fungovat od 1. dubna 2008, připravilo Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR ve spolupráci s Hospodářskou komorou České republiky, spotřebitelskými sdruženími, Rozhodčím soudem při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR, Asociací mediátorů, Ministerstvem financí a Ministerstvem spravedlnosti. Cílem celého projektu je nastavit takový účinný systém, který zrychlí a zjednoduší řešení spotřebitelských sporů. Prozatím se jedná o pilotní fázi projektu, která má běžet po dobu dvou let. Následně budou získané poznatky vyhodnoceny a případně budou přijata opatření k dalšímu fungování.<sup>80</sup>

Snahou celého systému je najít levné, efektivní a rychlé řešení spotřebitelských sporů. Očekávaným výsledkem mimosoudního řešení je závazná dohoda (v případě mediace) nebo vykonatelný rozhodčí nález (v případě rozhodčího řízení). Výhody, které celý systém přináší, jsou především v tom, že mediace je zdarma a odměna za činnost mediátora je hrazena Ministerstvem průmyslu a obchodu ČR. V případě rozhodčího řízení, strana podávající žalobu zaplatí poplatek za rozhodčí řízení (3 % z hodnoty předmětu sporu, nejméně 800,— Kč). Odměnu za práci rozhodce pak hradí Ministerstvo průmyslu a obchodu. Další nespornou výhodou je i rychlost řízení (předpokládaná doba řízení je do 60 dnů, resp. 90 dnů).

Stejně tak jako pro spotřebitele, přináší mimosoudní řešení spotřebitelských sporů výhody i pro dodavatele. Základní výhodou je právě rychlost řízení. Další výhodou pro dodavatele je, že dobrovolná účast v mimosoudním řešení spotřebitelských sporů může napomoci jeho zviditelnění na trhu a posílení jeho dobrého jména i posílení jeho pozice na trhu. Ministerstvo průmyslu a obchodu zveřejňuje na svých internetových

---

<sup>80</sup> z [www.mpo.cz](http://www.mpo.cz)

stránkách seznam podnikatelů, kteří se zapojili do systému mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.<sup>81</sup>

System mimosoudního řešení sporů je postaven na dobrovolné účasti stran. K tomu, aby mediace nebo rozhodčí řízení mohlo být zahájeno, je třeba, aby se svojí účastí souhlasily obě strany sporu.

## 5.2 Průběh řízení

Celý systém stojí na třech základních pilířích (způsobech řešení sporu), a to na:

- poskytnutí kvalifikované informace a doporučení,
- mediaci, a
- rozhodčím řízením.

Mediací se v tomto projektu rozumí řešení sporu vzájemnou komunikací prostřednictvím kvalifikované osoby, kterou je mediátor. Cílem mediace je dospět k vzájemné dohodě zúčastněných stran.

Rozhodčí řízení je alternativní řešení majetkového sporu nezávislým rozhodcem, jehož výsledkem je vydání závazného rozhodčího nálezu.

V případě, že existuje spor mezi dodavatelem a spotřebitelem a strany sporu se domnívají, že by bylo snazší, aby byl tento spor řešen jinak než soudní cestou, mají možnost obrátit se na kontaktní místo pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů.<sup>82</sup> V zásadě postačuje vyplnit jednoduchý formulář a odeslat jej na příslušné kontaktní místo. Spotřebitelé mohou využít nejen kontaktní místa Hospodářské komory ČR, kterých je více než sto a v každém okrese se najde nejméně jedno, ale i kontaktní místa

<sup>81</sup> Z <http://www.mpo.cz>.

<sup>82</sup> Seznam kontaktních míst lze nalézt např. na: <http://www.arbcourt.cz>, <http://www.spotrebitele.cz>, <http://www.mpo.cz>.

organizací na ochranu spotřebitele. Hospodářská komora ČR a spotřebitelské organizace mají v celém procesu funkci zprostředkovatele informací o alternativních možnostech, kterými může poškozený spor řešit.

Pracovník kontaktního místa poskytne kvalifikované informace a doporučí způsob řešení sporu. Pokud spor není namíště vyřešen, zařídí všechny podstatné kroky k zahájení mediace nebo rozhodčího řízení.

Ve chvíli, kdy se obě strany shodnou na řešení sporu prostřednictvím tzv. mediace (je bezplatná), určí si nezávislého mediátora, který se obě strany snaží dovést k dohodě. Mediace je zahájena přistoupením stran k dohodě o mediaci, která může být uzavřena i písemně.

V případě neúspěšné mediace může kterákoliv ze stran požádat o rozhodčí řízení, které se bude konat u Rozhodčího soudu při HK ČR a AK ČR. O rozhodčí řízení nakonec jedna nebo druhá strana může požádat již ve chvíli podání stížnosti a k jeho zahájení je pak potřeba souhlasu obou zúčastněných stran. Výsledkem řízení je nález rozhodce, který je po uplynutí lhůty k plnění soudně vykonatelný — je tedy zajištěna rychlá vymahatelnost práva.

Výhodou rozhodčího řízení při řešení sporů ze spotřebitelských smluv před Rozhodčím soudem při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR je skutečnost, že řízení může probíhat on-line. Vedení rozhodčího řízení on-line zavedl Rozhodčí soud při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR v červenci 2004. Dle jednacího řádu pro takové spory<sup>83</sup> lze rozhodčí řízení prostřednictvím internetu využít v případě, že „*tak strany sjednaly a podrobily se Řádu on-line*“. Pokud se spotřebitel s dodavatelem dohodne, že využijí možnosti mimosoudního řešení sporů a že předloží svůj spor ke konečnému rozhodnutí Rozhodčímu soudu, vychází

<sup>83</sup> Zvláštní dodatek Řádu pro rozhodčí řízení on-line (Řád on-line), článek §1 odst. 1.

se z toho, že řízení bude vedeno formou on-line.<sup>84</sup> Pokud však budou účastníci chtít (a tedy být i jen jeden z nich), aby bylo provedeno ústní jednání či aby bylo řízení vedeno v písemné formě bez použití prostředků elektronické komunikace, lze tuto možnost soudu navrhnout a stanovený rozhodce takovýto způsob řízení připustí usnesením.

Zásadní podpora nejen alternativním způsobům řešení sporů, nýbrž i on-line řešení sporů v rámci náhradních způsobů řešení sporů byla ze strany EU vyjádřena v "zelené knize" o alternativních řízeních pro řešení civilních a obchodních sporů z 19. dubna 2002.<sup>85</sup> Zásadní význam pro rozvoj řízení on-line měla E-Commerce směrnice,<sup>86</sup> její čl. 17, podle kterého členské státy EU nejen nesmějí ztěžovat použití prostředků pro mimosoudní řešení sporů, ale též řešení sporů elektronickou cestou.

Ačkoliv existují příklady on-line řešení sporů před řádnými soudy v rámci justičních systémů některých zemí,<sup>87</sup> lze s ohledem na dosavadní tendence předpokládat, že on-line řešení sporů bude v nejbližší době vlastní spíše alternativním způsobům řešení sporů. Důvodem je poměrně široká možnost stran dohodnout se na postupu v řízení a suspendovat tak často zásadním způsobem některé jinak tradiční principy civilního procesu. V této souvislosti lze předvídat jakým způsobem se v návaznosti na rychlý rozvoj technologií může on-line způsob řízení rozvíjet. Jedna z největších amerických rozhodčích společností American Arbitration Association umožňuje stranám využít vedení řízení on-line. Podle pravidel AAA pro on-line rozhodčí řízení lze v případě potřeby využít v průběhu řízení též dalších forem, tj. například telefonických konferencí, videokonferencí, a jiných

<sup>84</sup> Zvláštní dodatek Řádu pro rozhodčí řízení pro spotřebitelské spory, článek §3 odst. 3.

<sup>85</sup> *Bělohávek, A.:* Alternativní způsoby řešení civilních a obchodních sporů (tzv. "ADR") v evropském kontextu, *Právní rozhledy* č. 6/2003.

<sup>86</sup> Směrnice č. 2000/31/EC o určitých právních aspektech služeb informační společnosti, obzvláště elektronického obchodního styku v rámci vnitřního trhu.

<sup>87</sup> Obvykle je dána možnost on-line řízení u sporů malé hodnoty či před tzv. Small Claim Courts.

obdobných prostředků.<sup>88</sup> U sporů ze spotřebitelských smluv jsou v tuzemském prostředí v současné době takovéto prostředky spíše ještě „hudbou budoucnosti“, nicméně je pouze otázkou času, kdy používání těchto prostředků bude pro obě strany sporu žádoucí.

### 5.3 Současný stav mimosoudního řešení sporů

Od dubna 2008 registruje Hospodářská komora zhruba 373 sporů, z nichž 40% je již vyřešeno.<sup>89</sup> "Přibližně polovina zůstala bez odezvy, tedy že se protistrana nevyjádřila, nebo výslovně odmítla nabízené řešení. Necelé čtyři desítky byly vyřešeny v rámci první instance a protistrana uznala svoji chybu. Sedm případů je nyní v řešení mediátora," uvádí mluvčí Hospodářské komory ČR Viktorie Plívová na internetových stránkách.<sup>90</sup>

Dle vyjádření Mgr. Tomáše Pally, právníka Sdružení na ochranu spotřebitelů, je reakce většiny podnikatelů překvapivě pozitivní. Skoro polovina oslovených dodavatelů souhlasila s mimosoudním řešením sporu. Tito dodavatelé jsou v jednání ohledně sporu věcní a konstruktivní. Neznamená to, že vždy je spotřebitel se svým nárokem úspěšný. Do prosince 2008 evidovalo SOS 1062 podnětů, z čehož bylo 851 dokončeno. Z toho u 283 případů nebylo zaznamenáno, zda dopadly ve prospěch či neprospěch spotřebitele. 225 případů bylo vyřízeno kladně pro spotřebitele a 343 případů bylo vyřízeno v neprospěch spotřebitelů (v této skupině neúspěšných podnětů je také i určité množství případů, kdy spotřebitelé uplatňovali své nároky zcela evidentně neoprávněně či uváděli nepravdivé údaje či se jiným způsobem snažili zneužít mimosoudního řešení sporu pro svoje obohacení).<sup>91</sup>

<sup>88</sup> Z <http://www.adr.org/rules>.

<sup>89</sup> Z <http://www.aktualne.cz> rozhovor s Petrem Kuželem, *Třma, A.* Nový šéf HK: Ať si odboráři stávkují, ale ve svém volnu zveřejněno dne 12.7.2008.

<sup>90</sup> Z <http://www.komora.cz>.

<sup>91</sup> Z rozhovoru ze dne 8.12.2008 s Mgr. Tomášem Pallou, právníkem Sdružení na ochranu spotřebitele.



Až do fáze rozhodčího řízení před Rozhodčím soudem při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR se od začátku projektu dostal pouze jediný případ sporu mezi dodavatelem a spotřebitelem<sup>92</sup>.

Stížnosti se dle SOS nejčastěji týkají neuznaných reklamací, nároků plynoucích z odstoupení od smlouvy a evidováno je i několik žádostí o náhradu škody. Dle informací zveřejněných SOS převažují reklamace elektronického spotřebního zboží, jako jsou mobilní telefony, počítače a jiné domácí spotřebiče, a spory týkající se vadné obuvi či oděvů.<sup>93</sup>

Předmětem některých mimosoudních sporů je ale i nákup automobilu či bytu. Dále se též objevují spory týkající se telekomunikačních služeb, spotřebitelských úvěrů poskytovaných nebankovním sektorem či reklamace zájezdů. V uváděných případech urovnání těchto dosud vyřešených sporů nepřesáhlo tři týdny.<sup>94</sup>

Ve většině případů je řízení iniciováno spotřebiteli. Zájem o mimosoudní řešení prý však stále více projevují i podnikatelé, zejména větší společnosti (Tesco, T-mobile, Vodafone a další).<sup>95</sup>

Na spotřebitelské organizace se v posledních letech obrací stále více zákazníků, kteří mají problémy s obchodníky. Například Sdružení obrany spotřebitelů (SOS) v loňském roce poskytlo radu rekordnímu počtu 40.455 spotřebitelů. V roce 2006 se na SOS obrátilo s žádostí o radu 34.223 lidí. Nejvíce problematické je dle SOS vyřizování reklamací. Spotřebitel přijde

---

<sup>92</sup> Informace z rozhovoru autora s paní Nad'ou Motyčkovou z Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR ze dne 5.11.2008

<sup>93</sup> Z rozhovoru ze dne 8.12.2008 s Mgr. Tomášem Pallou, právníkem Sdružení na ochranu spotřebitele.

<sup>94</sup> Z <http://www.spotrebitele.cz>

<sup>95</sup> Z rozhovoru ze dne 8.12.2008 s Mgr. Tomášem Pallou, právníkem Sdružení na ochranu spotřebitele.

do obchodu a mnohdy se mu stává, že prodejce bez udání důvodu reklamaci zamítne a spoléhá na to, že se zákazník nebude soudit.<sup>96</sup>

## 6. ROZHODČÍ ŘÍZENÍ U SPORŮ ZE SPOTŘEBITELSKÝCH SMLUV VE SVĚTĚ

### 6.1 USA

Situace ve Spojených státech je dávana za příklad, kam by rozhodčí řízení při řešení sporů ze spotřebitelských smluv nemělo dojít. I přesto je v posledních letech patrná snaha soudů vyšších instancí zamezit zneužívání institutu rozhodčího řízení u sporů ze spotřebitelských smluv (a rovněž i u sporů mezi zaměstnavateli a zaměstnanci, což je fenomén téměř výhradně v právu států USA).

Rozhodčí doložky u adhezních smluv nalezneme právě zejména u dodavatelů působících v USA. V minulosti se spotřebitel bydlící v České republice, ale i v ostatních evropských státech, dostal jen velmi zřídka do jakéhokoliv obchodu se společností sídlící v USA. V podstatě od druhé světové války byly téměř veškeré obchodní vztahy mezi ČR a USA obchodními vztahy zahraničního obchodu, kdy většinou státní podniky prostřednictvím Ministerstva zahraničního obchodu ČR obchodovaly se společnostmi sídlícími na území USA. Jednalo se tedy vskutku o obchodněprávní vztahy mezi podnikateli (vnímáno z dnešního pohledu) a nikoliv o vztahy mezi spotřebiteli a dodavateli. Díky celosvětové globalizaci a také díky mohutnému rozvoji obchodování prostřednictvím internetu mají dnes i běžní spotřebitelé jednoduchý přístup k uzavírání spotřebitelských smluv se společnostmi sídlícími na území USA. Ale nejen proto je téma rozhodčích doložek u spotřebitelských smluv s jurisdikcí v USA živým tématem, nad kterým je třeba se pozastavit.

---

<sup>96</sup> Z <http://www.spotrebitele.cz>.

Je naprosto nesporné, že na celosvětovou globalizaci mají Spojené státy americké zřejmě největší vliv po všech stránkách, práva nevyjímaje. Stejně tak, jak se do Evropy dostávají ze Spojených států právní instituty, které např. pomáhají občanům hájit svá práva (např. kolektivní žaloby), tak se do Evropy a do celého světa dostávají i postupy, kterými se podnikajícím obchodním společností daří ve Spojených státech získávat neoprávněné výhody na úkor spotřebitelů. Jeden z těchto případů můžeme v posledních letech vnímat i v České republice, a jde o zneužívání rozhodčího řízení u sporů ze spotřebitelských smluv (na druhou stranu právě zneužívání rozhodčího řízení pro spory mezi zaměstnavateli a zaměstnanci, kdy rozhodcem těchto sporů bývá advokát zaměstnavatele, do České republiky neproniklo a doufejme, že ani nepronikne).

Přestože většina organizací vystupujících na ochranu spotřebitele v USA<sup>97</sup> přiznává jistý pozitivní vývoj, kdy soudy vyšších stupňů neumožňují výkon těch nejkřiklavějších ustanovení rozhodčích doložek u spotřebitelských smluv, většina amerických soudů respektuje rozhodčí doložky u adhezních spotřebitelských smluv.<sup>98</sup> Obecně nalezneme v americké právní kultuře mnohem méně prvků intervence do soukromoprávních vztahů, než v právním prostředí evropském, které je obecně známé svojí snahou o regulaci těchto vztahů, zejména s přihlédnutím k ochraně zájmů slabší strany (na druhou stranu není správné generalizovat, že evropské pojetí ochrany slabší strany je vždy správnější, neboť přebujelá legislativa Evropské unie působí v některých oblastech naopak kontraproduktivně a omezuje rozvoj podnikání).

---

<sup>97</sup> mezi tyto organizace patří: Consumer's Union, Centre for Justice and Democracy, National Consumer Law Centre a řada dalších organizací jako Consumer Affairs, Public Citizen či American Trial Association

<sup>98</sup> *Sternlight, J.* Is the U.S. Out on a Limb? Comparing the U.S. Approach to Mandatory Consumer and Employment Arbitration to that of the Rest of the World. Miami: 56 U. Miami Law Review, 2002, s. 843

Závazné rozhodčí doložky se v USA objevují u velkého množství spotřebitelsko – dodavatelských vztahů. Nejčastěji jsou zmiňovány u smluv s telefonními operátory, ohledně kreditních karet, smluv o dílo – opravu či jiné stavební práce v domácnostech, smluv s realitními kancelářemi, zdravotního připojištění, hypoték a jiných spotřebitelských úvěrů, smluv o deratizaci a dezinfekci, a dalších.<sup>99</sup>

Organizace vystupující na ochranu práv spotřebitelů shrnují nejzásadnější problémy závazných rozhodčích doložek:

- obvyklé vyloučení možnosti podat kolektivní žalobu,
- smluvní omezení náhrady škody při rozhodčím řízení,
- poplatek za rozhodčí řízení je obvykle mnohem vyšší, než za řízení soudní (poplatky některých rozhodčích řízení mohou být až o pět tisíc procent vyšší, než poplatky soudní),
- výběrem velmi drahého rozhodčího řízení může být spotřebiteli de facto znemožněno, aby svá práva vůbec uplatnil (kdy poplatek za rozhodčí řízení může být naprosto nesrovnatelný s cenou předmětu sporu),
- výběrem místa rozhodčího řízení může být rovněž spotřebiteli znemožněno, aby své právo uplatnil (kdy rozhodčí řízení může být konáno např. na Aljašce, kam většina Američanů kvůli své reklamaci nepojede),<sup>100</sup>
- jednostrannost rozhodčí doložky, kdy spotřebitel musí využít rozhodčího řízení, pokud chce podat žalobu, kdežto dodavatel si může vybrat mezi rozhodčím řízením a soudním řízením.<sup>101</sup>

<sup>99</sup> získáno z <http://www.nationalconsumers.com> a <http://www.citizen.org>

<sup>100</sup> Lze uvést např. rozhodčí doložku společnosti Amazon, Inc. ([www.amazon.com](http://www.amazon.com)), dle které je místem rozhodčího řízení pro všechny spory ze smluv uzavřených s touto společností přes internet Seattle, stát Washington.

<sup>101</sup> Z <http://www.citizen.org>.

Základním právním předpisem o rozhodčím řízení v USA je *Federal Arbitration Act* z roku 1925. Tento zákon výslovně neupravuje na jaké vztahy jej lze aplikovat. Až do nedávné doby byl výklad takový, že působnost tohoto zákona je pouze na vztahy mezi podnikateli.<sup>102</sup> Důležitým rozhodnutím pro tento přístup bylo rozhodnutí Nejvyššího soudu Spojených států ve věci *Wilko v. Swan* 346 U.S. 427 (1953), ve kterém Nejvyšší soud Spojených států judikoval, že předem uzavřená rozhodčí doložka mezi spotřebitelem a dodavatelem není vykonatelná.<sup>103</sup> Nicméně v osmdesátých letech se Nejvyšší soud Spojených států od této doktríny odklonil sérií rozhodnutí, kdy právě rozhodčí doložky u spotřebitelských smluv označil za projev svobodné vůle stran, která požívá ochranu zákona, s odkazem na ustanovení článku 9 *Federal Arbitration Act*, který nikterak nekonkretizuje, jaké subjekty mohou platnou rozhodčí doložku uzavřít.<sup>104</sup> Nejvyšší soud Spojených států se tak přiklonil k argumentaci dodavatelů, že je na svobodné vůli každého spotřebitele, zda adhezní smlouvu s rozhodčí doložkou uzavře či nikoliv.

V dalším stěžejním rozhodnutí Nejvyššího soudu Spojených států ve věci *Allied-Bruce Terminix Cos. v. Dobson* 513 U.S. 265 (1995) dokonce tento soud uvedl, že vzhledem k tomu, že *Federal Arbitration Act* je zákonem federálním, je tudíž jeho aplikace nadřízená aplikací práva jednotlivých států a výklad, že rozhodčí doložky mohou být uzavírány mezi spotřebiteli a dodavateli je závazný i pro všechny státy USA, i kdyby jejich

<sup>102</sup> *Sternlight, J. Is the U.S. Out on a Limb? Comparing the U.S. Approach to Mandatory Consumer and Employment Arbitration to that of the Rest of the World.* Miami: 56 U. Miami Law Review, 2002, s. 832.

<sup>103</sup> Stejný dopad měl rozsudek Nejvyššího soudu Spojených států ve věci *Alexander v. Gardner-Denver Co.* 415 U.S. 36 (1974) pro oblast vztahů mezi zaměstnavateli a zaměstnanci.

<sup>104</sup> *Sternlight, J. Is the U.S. Out on a Limb? Comparing the U.S. Approach to Mandatory Consumer and Employment Arbitration to that of the Rest of the World.* Miami: 56 U. Miami Law Review, 2002, s. 833 – mezi tyto rozsudky patří mimo jiné i *Shearson/American Express, Inc. v. McMahon* 482 U.S. 220, 228-34 (1987) a *Rodriguez de Quijas v. Shearson/American Express, Inc.* 490 U.S. 477, 479-80 (1989).

vlastní legislativa upravovala tuto problematiku odlišně.<sup>105</sup> Vzhledem k tomu, že Federal Arbitration Act nestanoví podmínku pro uzavření rozhodčí smlouvy jako zvláštní smlouvy a lze ji tak uzavřít i jako „obchodní podmínku“ v rámci jiné smlouvy, mělo toto rozhodnutí vliv na zásadní nárůst používání rozhodčích doložek u adhezních smluv uzavíraných mezi spotřebiteli a dodavateli.<sup>106</sup>

Po výše uvedeném rozhodnutí, kdy Nejvyšší soud Spojených států přiznal Federal Arbitration Act nadřazenost tohoto zákona nad právem jednotlivých států (resp. vždy se jednalo o federální zákon, který byl nadřazený právu jednotlivých států, ale v uvedeném rozhodnutí byly vyvráceny veškeré pochybnosti či interpretační nejasnosti v případě střetu tohoto federálního zákona oproti zákonům jednotlivých států)<sup>107</sup>, živelnému rozmachu rozhodčích doložek v adhezních smlouvách brání další fenomén common law – institut „Unconscionability“. Smlouva, která je „unconscionable“, je taková smlouva, která je do té míry nevýhodná pro jednu ze smluvních stran (tu která má slabší vyjednávací pozici), že za standardní situace by jí žádná osoba, která disponuje dostatečnými zkušenostmi a informacemi, neuzavřela. Je to taková smlouva, která je nespravedlivá či zcela evidentně jednostranně výhodná pro tu stranu, která má větší vyjednávací sílu.<sup>108</sup> Americké soudy, a to na státní či i federální úrovni, mohou za unconscionable prohlásit celou smlouvu či její určitá ustanovení. Ustanovení spotřebitelských smluv, která jsou již konstantní americkou judikaturou prohlašována za unconscionable, jsou taková

---

<sup>105</sup> *Sternlight, J. Is the U.S. Out on a Limb? Comparing the U.S. Approach to Mandatory Consumer and Employment Arbitration to that of the Rest of the World.* Miami: 56 U. Miami Law Review, 2002, s. 841.

<sup>106</sup> *Sternlight, J. Is the U.S. Out on a Limb? Comparing the U.S. Approach to Mandatory Consumer and Employment Arbitration to that of the Rest of the World.* Miami: 56 U. Miami Law Review, 2002, s. 834.

<sup>107</sup> Lze dodat, že například právní úprava států Arkansas, Georgie, Havaje, Kentucky, Louisiany, Nebrasky, Oklahomy, Jižní Karolíny, Jižní Dakoty, Virginie a Washingtonu do té doby zakazovaly použití rozhodčích doložek u pojistných smluv. Zmíněným rozhodnutím byla přiznána závaznost výkladu uvedeného v tomto rozsudku, čímž se úprava uvedených států zakazující rozhodčí doložky u pojistných smluv stala neaplikovatelnou.

<sup>108</sup> Z on-line právního slovníku na <http://www.legal-dictionary.thefreedictionary.com/>.

ustanovení, která jsou jednoznačně jednostranně výhodná a které obvykle omezují náhradu škody dodavatele, kterými se spotřebitelé vzdávají záruk na zboží, které deklarují výjimky ze zákonem požadovaných záruk či kterými se spotřebitelé do budoucna vzdávají svých práv na uplatnění případných nároků v soudním či jiném řízení.

V roce 2002 v jednom z prvních zásadních rozhodnutí ve prospěch spotřebitelů Kalifornský soud v případě *Comb et al. v. PayPal, Inc.*<sup>109</sup> judikoval, že americké pojetí „unconscionability“ má procesní a hmotnou složku. U závazných rozhodčích doložek dle uvedeného rozhodnutí stačí, aby byla naplněna procesní složka tím, že smluvní strany nemají rovnocenné postavení a rozhodčí doložka je schována mezi ostatní smluvní ujednání (v tomto případě byla obsažena mezi Obecnými ustanoveními). Dále dle uvedeného rozhodnutí stačí pro naplnění hmotné složky „unconscionability“ to, aby podmínky byly tak jednostranné či nespravedlivé, že jsou v rozporu s dobrými mravy.<sup>110</sup>

Jak již bylo uvedeno výše, Spojené státy americké zažívaly v devadesátých letech velký rozmach závazných rozhodčích doložek. Američtí dodavatelé vytušili svoji příležitost při velmi liberální praxi amerických soudů a snažili se v co největší míře omezit práva spotřebitelů při uplatňování jejich nároků. Až po přelomu tisíciletí začaly soudy vyšších instancí působit jako korektiv těchto snah. Jedním z prvních průlomových rozhodnutí bylo v případě *Green Tree Fin. Corp. v. Randolph*, 531 U.S. 79 (2000), ve kterém Nejvyšší soud Spojených států přiznal, že vysoké náklady rozhodčího řízení skutečně mohou odradit spotřebitele od uplatnění jejich nároků u rozhodce, což by pak mělo ten následek, že takové ustanovení by

---

<sup>109</sup> Byť se jedná o rozhodnutí nižšího soudu, formulace obsažené v tomto rozhodnutí jsou citovány v mnohých pozdějších rozhodnutích, např. *Bragg v. Linden Research Inc.* (E.D.Pa. May 30, 2007).

<sup>110</sup> V rozsudku bylo použito spojení „that shocks the conscience“ – co šokuje svědomí. Rozpor s dobrými mravy je snad nejbližší tomuto obratu.

mělo být nevykonatelné dle amerického práva z důvodu „uncoscionability“.<sup>111</sup>

Vzhledem k tomu, že velmi nevýhodné rozhodčí doložky začaly v druhé polovině devadesátých let používat i největší společnosti na americkém trhu (T-mobile, AT&T, KH Home, PayPal, Amazon, CitiFinancial, aj.), které mají miliony zákazníků, začal být boj proti nespravedlivým závazným rozhodčím doložkám prioritou organizací nabízející pomoc spotřebitelům. Na přelomu tisíciletí lze pozorovat, že v případech, na které je hojně v literatuře odkazováno, působí na straně spotřebitelů právníci organizací zabývajících se ochranou práv spotřebitele (Trial Lawyers for Public Justice, apod.).

Jedním z prvních případů, ve kterém zvítězili spotřebitelé za pomoci advokátů pracujících pro organizace na ochranu spotřebitelů bylo rozhodnutí nejvyššího soudu v Marylandu ve věci *Wells v. Chevy Chase Bank* ze dne 9.3.2001. V tomto rozhodnutí Marylandský nejvyšší soud odmítl praktiku uvedené banky, která spočívala v tom, že v úvěrové smlouvě (o kreditní kartě) bylo mezi jinými ustanoveními i to, že banka může jednostranně měnit své obchodní podmínky (jak je tomu běžně i u českých peněžních ústavů). V jednom z dopisů, který banka rozesílala svým zákazníkům, bylo i upozornění na změnu obchodních podmínek banky, mezi kterými byla obsažena i rozhodčí doložka pro všechny budoucí spory. Marylandský nejvyšší soud uvedl, že v tomto případě chybí jakýkoliv

---

<sup>111</sup> I přesto, že v tomto rozsudku byla formulována zásadní právní věta, která je v následujících letech jak v judikatuře soudů jednotlivých států USA, tak i v judikatuře federálních soudů, hojně citována, v tomto konkrétním případě však Nejvyšší soud USA neprohlásil celou rozhodčí doložku za nevykonatelnou z důvodu příliš velkých nákladů za rozhodčí řízení, neboť rozhodčí doložka neobsahovala žádnou zmínku o nákladech a ani žalobci se nepodařilo soud přesvědčit, že náklady na toto řízení jsou skutečně tak velké. Tento judikát je však v literatuře a i v jiných rozhodnutích hojně citován.



souhlas spotřebitele s tak zásadní změnou obsahu vztahu mezi ním a dodavatelem.<sup>112</sup>

Skutečným fenoménem práva common law je institut kolektivní žaloby (class action). Je nutno přiznat, že tento institut je mnohdy zneužíván vypočítavými zákazníky, kterým častokrát nejde o náhradu skutečné škody vůči dodavateli, ale o jednoduchý způsob, jak si bez jakékoliv námahy přivydělat. Na druhou stranu jde o zcela nezbytný instrument, který slouží proti nekalým praktikám některých dodavatelů. V případě, že dodavatel by chtěl dát do oběhu zboží, o kterém kupříkladu ví, že je vadné, musí počítat s tím, že pokud taková věc způsobí řadě spotřebitelů škody, mohou po něm tyto spotřebitelé všichni v jednom řízení požadovat náhradu škody, která jim výrobkem vznikla, a v případě že vyhrají, bude jim všem muset nahradit tuto vzniklou škodu, což může mít pro dodavatele až likvidační dopad. Také proto se dodavatelé snaží všemožně kolektivním žalobám bránit. Adhezní smlouvy mnohých společností v USA také u rozhodčí doložky uvádějí, že se výslovně smluvně vylučuje možnost podat kolektivní žalobu. Rozhodnutí, které se postavilo na stranu spotřebitelů vydal Nejvyšší odvolací soud Západní Virginie dne 14.6.2002 ve věci *State of West Virginia ex rel. Dunlap v. Honorable Irene C. Berger, Judge of the Circuit Court of Kanawha County, and Friedman's, Inc.* Ve svém 42 stránkovém rozhodnutí prohlásil odvolací soud Západní Virginie za neplatnou a nevykonatelnou rozhodčí doložku žalované společnosti, která vylučovala spotřebitele

---

<sup>112</sup> V samotném případě šlo o to, že banka na začátku 90. let slibovala potencionálním zákazníkům, že nikdy nezvýší úrokovou míru nad 24 procent. Ve skutečnosti šlo o pouhý marketingový trik, neboť právo státu Maryland nepřipouští vyšší úrokové míry. V roce 1996 banka obešla nejen své prohlášení z počátku dekády, ale i zákony státu Maryland tím, že své sídlo přestěhovala do sousední Virginie, kde zákon výši úrokové sazby neomezuje. Úroková sazba samozřejmě začala okamžitě růst a v roce 1999, kdy ji žalobou napadlo několik nespokojených zákazníků, byla na 28%. K tomu na <http://www.tlpj.org/>.

z účasti na kolektivní žalobě a omezovala odpovědnost dodavatele za škodu.<sup>113</sup>

Nejen na základě tohoto rozhodnutí se začala i v ostatních státech USA postupem času měnit judikatura soudů vyšších instancí ohledně vyloučení možnosti podávat kolektivní žaloby. V této souvislosti je vhodné zmínit společnost AT&T, jejíž jméno figuruje v mnoha rozhodnutí vyšších soudů po celém území USA. Telefonní společnost AT&T, jež má na trhu dominantní postavení s téměř 60 miliony klientů, využívá jednotných adhezních smluv, které obsahují širokou rozhodčí doložku. Zásadním a hojně citovaným rozhodnutím je rozhodnutí Nejvyššího soudu Spojených států *Ting v. AT&T* ze dne 15.2.2003, ve kterém se federální soudce Bernard Zimmerman postavil tvrdě proti omezování práv spotřebitelů obsahem závazných rozhodčích doložek obsažených v adhezních smlouvách jmenované společnosti.

Rozhodčí doložka (resp. ustanovení označené jako Právní prostředky) adhezní smlouvy nabízené zákazníkům této gigantické společnosti obsahovala:

- zákaz podání kolektivní žaloby či účasti na kolektivní žalobě proti společnosti,
- pravidlo, že v případě porušení povinností společnosti, náhrada škody způsobené společností spotřebiteli bude ze strany společnosti hrazena pouze za neoprávněně vybrané telefonní poplatky (a nikoliv ušlý zisk, jinou majetkovou újmu, nemajetkovou újmu, a další),

---

<sup>113</sup> V tomto případě šlo o to, že velké klenotnictví při prodeji zboží na splátky účtovalo obrovské poplatky za pojištění splátek u zákazníků s nízkými příjmy. Klenotnictví pak naopak si mohlo vybrat, zda na zákazníka podá žalobu u soudu či u rozhodce. Blíže na <http://www.publicjustice.net/pr/friedmans.htm>.

- požadavek, aby poplatek za rozhodčí řízení byl ve všech případech uhrazen jak spotřebitelem, tak i společností,
- širokou povinnost mlčenlivosti ohledně případného rozhodčího řízení.

Ve výroku rozhodnutí Nejvyššího soudu soudce Zimmerman formuloval své výhrady proti textu rozhodčí doložky takto: „AT&T se snaží omezit svoji právní odpovědnost ... zavedením ustanovení o Právních prostředcích, které vylučuje možnost podat kolektivní žalobu, čímž zásadně omezí náhradu škody v případech uvedení v omyl, podvodu a dalších úmyslných civilních deliktů tím, že zahalí rozhodčí řízení rouškou mlčenlivosti a postaví zásadní finanční překážku pro zahájení sporu pro případné žalobce. Není to pouze to, že by AT&T chtělo vést řízení před soudem svého výběru ... v arbitráži; v tomto případě se AT&T snaží ztížit situaci každému, kdo by chtěl uplatnit svá práva, byť i u tohoto soudu (arbitráže). Tento postup je nezákonný a „unconsonable“ a musí být zakázán.“ Soudce dále ve svém rozhodnutí uvedl, že: „použití (povinnosti mlčenlivosti v rozhodčím řízení) je pro společnost velmi znepokojující, neboť staví společnost AT&T do obrovsky výhodného postavení, kdy jakožto účastník každého rozhodčího řízení (mezi společnostmi a jejich zákazníky) bude znát každé rozhodnutí a bude se schopna co nejvhodněji bránit a bude zaujímat vhodná právní stanoviska (s ohledem na předchozí řízení a rozhodování rozhodců), zatímco každý žalující se bude (v tomto prostředí) pohybovat izolovaně a v podstatě jakoby ve tmě.“ Soud shledal, že: „Vzhledem k tomu, že (smlouva) byla předkládána jakožto „běžná smlouva“, AT&T si udržela své zákazníky, přičemž ti si nebyli (s ohledem na to, že se má jednat o „běžnou smlouvu“) příliš vědomi, že je po nich žádáno, aby se vzdali části svých důležitých práv a nápravných prostředků.“<sup>114</sup>

<sup>114</sup> Volný překlad části rozhodnutí.

Tento judikát je hojně citován právě díky svému jasnému postoji ke snaze omezovat právo spotřebitelů na podání kolektivní žaloby či účasti na takové kolektivní žalobě a díky jasně formulované výtce proti neveřejnosti rozhodčího řízení. Nejvyšší soud Spojených států také přisvědčil argumentaci žalujících, že takto široce koncipovaná rozhodčí doložka skutečně není jen jakousi další obchodní podmínkou spotřebitelské smlouvy, ale že má zásadní dopad na práva zákazníků. V této souvislosti byl zmiňován německý model, kdy dle německého práva je nutné pro platné uzavření rozhodčí smlouvy uzavření další smlouvy vedle vlastní smlouvy spotřební.<sup>115</sup>

Vzhledem k výhodám, které závazné rozhodčí doložky v adhezních smlouvách společnosti AT&T přinesly, nevzdala se tato společnost a s ohledem na uvedené rozhodnutí lehce pozměnila text své rozhodčí doložky, nicméně obsah zůstal v podstatě podobný. Tak se i v jiných státech dostalo toto ustanovení před soudy vyšších stupňů. Také díky dobře formulovaným závěrům soudce Zimmermana z roku 2003 však v těchto sporech začínají vítězit spotřebitelé. Dalším důležitým vítězstvím spotřebitelů v možnosti uplatnit svá práva podáním kolektivní žaloby i přesto, že je tato možnost v adhezní smlouvě zakázána, bylo rozhodnutí nejvyššího odvolacího soudu státu Washington ve věci *McKee v. AT&T* ze dne 23.1.2006, které potvrdilo rozhodnutí Nejvyššího soudu Spojených států z roku 2003, přičemž zároveň podtrhlo precedenční postavení uváděného rozsudku.

Zneužívání rozhodčího řízení u spotřebitelských sporů není trnem v oku pouze organizacím bojujícím za práva spotřebitelů a soudcům soudů vyšších instancí. I samotné etablované rozhodčí instituce vnímají negativní

---

<sup>115</sup> Tento přístup má však své slabé místo v případě uzavírání spotřebitelských smluv elektronicky, např. přes internet. Zákazník v takovém případě při uzavírání spotřebitelské smlouvy klikne dvakrát místo jednou, přičemž si existenci druhého ujednání málo kdy uvědomí.

dopad účelových rozhodčích řízení nejen na práva spotřebitelů, ale zároveň i na samotnou pověst rozhodčího řízení jako vhodné alternativy soudního řízení. Již v roce 2004 vydala společnost Judicial Arbitration and Mediation Services (JAMS), jedna z největších rozhodčích a mediačních institucí ve Spojených státech<sup>116</sup>, prohlášení, že vyloučení možnosti podat kolektivní žalobu, mnohdy obsažené v závazné rozhodčí doložce u adhezních smluv, je: „*nespravedlivé omezování práv spotřebitelů.*“ Po množících se případech jasného zneužívání a překrucování rozhodčího řízení u spotřebitelských smluv, vydala tato společnost svá vlastní pravidla pro řešení spotřebitelských sporů v rozhodčím řízení. Tato pravidla reagují na nejčastější nevýhody rozhodčího řízení pro spotřebitele obsažené v závazných rozhodčích doložkách. Mezi pravidla, která mají postavit opět obě strany sporu na roveň jsou:

- pokud je dána povinnost podrobit se rozhodčímu řízení, musí být stanovena pro obě strany smlouvy, tedy jak pro spotřebitele, tak pro dodavatele,
- spotřebiteli musí být jasným způsobem oznámeno, že spotřebitelská smlouva obsahuje rozhodčí doložku, přičemž tato skutečnost musí být formulována zřetelně, stejně tak podmínky takového řízení a jeho aplikace (zda je dána pravomoc rozhodčího soudu výlučně či zda je rozhodčí řízení pro strany alternativou soudního řízení),
- v podmínkách rozhodčího řízení nesmí být spotřebitelova práva, která by měl v civilním soudním řízení, omezována či vyloučena,
- spotřebiteli musí být umožněno v plném rozsahu se účastnit rozhodčího řízení,

---

<sup>116</sup> Společnost Judicial Arbitration and Mediation Services (JAMS) byla založena již v roce 1979. V současné době má 23 kanceláří po celých Spojených státech a zaměstnává více než 200 rozhodců pracujících na plný úvazek. Zdroj na <http://www.jamsadr.com>.

- spotřebitel musí mít právo osobně se účastnit jednání u rozhodčího řízení v místě jeho bydliště,<sup>117</sup>
- nesmí být omezeno právo spotřebitele být právně zastoupen,
- pro zahájení rozhodčího řízení ze strany spotřebitele nesmí poplatek za řízení vyšší než 250 USD, přičemž veškeré ostatní poplatky rozhodčího řízení ponese dodavatel. Pokud řízení zahajuje dodavatel, zaplatí poplatky za rozhodčí řízení v plné výši,
- v Kalifornii nebude spotřebitel povinen nést náklady řízení dodavatele i v případě, že spor prohraje,<sup>118</sup>
- části rozhodnutí obsahující zásadní právní názor budou zveřejňovány.<sup>119</sup>

Uvedená rozhodčí společnost tak deklaruje svůj odmítavý postoj proti nekalým obchodním praktikám některých společností při používání závazných rozhodčích doložek u adhezních smluv, které mají za důsledek poškozování rozhodčího řízení jako takového. Tato pravidla se však neuplatní v jednotlivých případech, kdy se konkrétní spotřebitel dohodne s dodavatelem na zvláštních pravidlech.<sup>120</sup>

<sup>117</sup> V rozhodnutí *Nagrampa v. MailCoups, Inc.* z prosince 2006 prohlásil nejvyšší odvolací soud USA neplatnou rozhodčí doložku z důvodu „unconscionability“ kvůli dvěma ze zmiňovaných podmínek. Za první, povinnost podřídit se rozhodčímu řízení měl pouze spotřebitel a dodavatel nikoliv, a za druhé, místem rozhodčího řízení byla pevně stanovena Kalifornie, přičemž žalobkyně bydlela na druhém konci Spojených států a cesta do Kalifornie by pro ni představovala překážku, kvůli které by pravděpodobně ani nezačala spor - žalobkyně byla zastoupena v tomto sporu právníkem z Trial Lawyers for Public Justice ze státu Kalifornie.

<sup>118</sup> Postavení Kalifornie v rámci USA je z pohledu rozhodčího řízení u sporů ze spotřebitelských smluv vzhledem k její státní právní úpravě výjimečné. Rozhodnutí rozhodčích soudů jsou vyhlášována veřejně, což dokonce umožňuje provést statistická srovnání rozhodčích řízení uskutečněných v Kalifornské jurisdikci. K tomu výsledky průzkumu učiněného sdružením Public Citizen v roce 2007 viz. níže.

<sup>119</sup> JAMS Policy on Consumer Arbitrations Pursuant to Pre-Dispute Clauses Minimum Standards of Procedural Fairness na <http://www.jamsard.org>.

<sup>120</sup> Tento přístup koresponduje s obsahem Směrnice Rady 93/13/EHS o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách, kde je okruh případů, na které se tato směrnice vztahuje, definován v článku 3 odst. 1) takto: „*Smluvní podmínka, která nebyla individuálně sjednána, je považována za nepřiměřenou, jestliže v rozporu s*

I některé další rozhodčí organizace deklarovaly svůj odmítavý postoj ke zneužívání rozhodčího řízení, nicméně mnohem opatrněji. Např. další z předních rozhodčích institucí ve Spojených státech American Arbitration Association zveřejnila obdobná pravidla, avšak nestanovila je závazně jako výše zmiňovaná organizace JAMS. Na druhou stranu American Arbitration Association zveřejnila na svých internetových stránkách prohlášení, že spotřebitelům nesmí být odepřeno právo uplatnit svůj spor u „small case court“ (soud nižší instance, který řeší spory s předmětem sporu malé hodnoty).<sup>121</sup>

Díky specifické státní právní úpravě Kalifornie bylo možno provést statistický průzkum ukončených rozhodčích řízení ze sporů ze spotřebitelských smluv. Tento průzkum provedla organizace Public Citizen, která se dlouhodobě snaží o ochranu práv spotřebitelů (jak poskytováním právních rad jednotlivým spotřebitelům, zveřejňováním statistik a důležitých informací, ale také působí při legislativním procesu na federální úrovni).<sup>122</sup> Autoři této studie se zaměřili na spory z úvěrových smluv (uzavíraných v souvislosti s vydáním kreditní karty) společnosti MBNA, která má ve svých adhezních smlouvách rozhodčí doložku, dle které je dána pravomoc rozhodčího centra National Arbitration Forum. Zjištění provedená touto organizací pouze podporují obavy ze zneužívání rozhodčího řízení velkými dodavateli. Zkoumaným obdobím byl časový úsek mezi 1. lednem 2003 a 31. březnem 2007. V této době bylo předloženo zmíněné rozhodčí instituci 34.000 rozhodčích žalob ze strany dodavatele. Z tohoto množství bylo rozhodnuto u 95% případů ve prospěch dodavatele. 90% všech sporů bylo rozhodnuto pouze 28 rozhodci, kteří přiznali dodavateli souhrnem 185 milionů USD. Jediný rozhodce rozhodl v jednom dni 68 případů, přičemž

---

*požadavkem přiměřenosti způsobuje významnou nerovnováhu v právech a povinnostech stran, které vyplývají z dané smlouvy, v neprospěch spotřebitele“.*

<sup>121</sup> Více na <http://www.adr.org>.

<sup>122</sup> Více na <http://www.citizen.org>.

pokud vycházíme z osmi hodinového pracovního dne, vydal rozhodčí nález každých sedm minut. Ve všech 68 případech rozhodl ve prospěch dodavatele.<sup>123</sup>

Spojené státy nemají na federální úrovni legislativně upravenou otázku rozhodčího řízení při řešení sporů ze spotřebitelských smluv. Na základě judikatury nejvyššího soudu Spojených států z osmdesátých let byl dán volný průchod smluvní volnosti v otázce aplikovatelnosti rozhodčího řízení pro spory ze smluv uzavíraných mezi spotřebitelem a dodavatelem. Někteří dodavatelé využili tohoto liberálního přístupu a z pozice silnější strany smluvního vztahu začali diktovat spotřebitelům pro ně nevýhodné podmínky řešení sporu, využívající malé informovanosti spotřebitelů a nepřehlednosti smluv, přičemž ospravedlňovali tento postup argumentem použití principu „take-it-or-leave-it“. Vzhledem k neuspokojivému vývoji zacházení s rozhodčím řízením u spotřebitelských sporů, začala judikatura soudů vyšších instancí působit jako přirozený korektiv zneužívání práva a začala klást překážky výkonu vyloženě nespravedlivých ustanovení obchodních podmínek. Pokud bude v rozhodování soudů vyšších instancí ve Spojených státech zachován trend z posledních let, dosáhne common law ve Spojených státech stejného cíle, tedy zamezení zneužívání rozhodčího řízení u spotřebitelských sporů.

## 6.2 EU

Pozice Evropské unie ohledně spotřebitelského práva je zvláště důležitá, neboť to je zakotveno přímo na úrovni komunitárního práva. Oproti common law ve Spojených státech, kde proti praktikám zneužívajícím závazné rozhodčí doložky vystupují v poslední době soudy vyšších instancí, čímž na bázi precedentů vytváří právo ochrany spotřebitele, je v komunitárním právu tato problematika legislativně

---

<sup>123</sup> Z [http://www.citizen.org/documents/Final\\_wcover.pdf](http://www.citizen.org/documents/Final_wcover.pdf).



upravena. Zásadní význam v oblasti ochrany spotřebitele má v sekundárním komunitárním právu Směrnice Rady 93/13/EHS ze dne 5.dubna 1993.<sup>124</sup> Tato směrnice požaduje, aby členské státy přijaly takové změny ve vnitrostátním právu, aby „nepřiměřené obchodní podmínky“ u spotřebitelských smluv byly považovány za neplatné. Za „nepřiměřenou obchodní podmínku“ považuje článek 3 odst. 1) této směrnice takovou smluvní podmínku, která: „nebyla individuálně sjednána, ... jestliže v rozporu s požadavkem přiměřenosti způsobuje významnou nerovnováhu v právech a povinnostech stran, které vyplývají z dané smlouvy, v neprospěch spotřebitele.“

Směrnice uvádí dva základní požadavky na to, aby smluvní podmínka byla považována za „nepřiměřenou“. Jednak je to požadavek, aby smluvní podmínka nebyla sjednána individuálně, což směrnice vykládá tak, že taková podmínka byla sjednána v takové podobě, že byla dohodnuta (sepsána) předem, přičemž spotřebitel neměl vliv na obsah takové podmínky.<sup>125</sup> Tuto podmínku nesjednanou individuálně splňuje závazná rozhodčí doložka obsažená v adhezni smlouvě nabízené dodavatelem. Druhým požadavkem, aby byla obchodní podmínka považována za nepřiměřenou, je, že tato podmínka musí způsobovat významnou nerovnováhu v právech a povinnostech účastníků smluvního vztahu, přičemž práva ze vztahu má dodavatel a na spotřebiteli leží zejména povinnosti. Demonstrativní výčet obchodních podmínek, které lze považovat za nepřiměřené je obsažen v příloze k článku 3 odst. 3) směrnice. Zmíněná příloha pod písmenem q) obsahuje také příkladnou podmínku týkající se aplikace rozhodčího řízení na spory ze spotřebitelských smluv, která je definována jako podmínka, jejímž cílem či následkem je: „zbavení

<sup>124</sup> Tato směrnice stanovila povinnost členských států, aby do 31.12.1994 uvedly v soulad své vnitrostátní právo s obsahem této směrnice.

<sup>125</sup> K tomu - článek 3 odst. 2) směrnice Rady 93/13/EHS zní: „Podmínka je vždy považována za nesjednanou individuálně, jestliže byla sepsána předem, a spotřebitel proto nemohl mít žádný vliv na obsah podmínky, zejména v souvislosti s předem sepsanou běžnou smlouvou.“

*spotřebitele práva podat žalobu nebo použít jiný opravný prostředek, zejména požadovat na spotřebiteli, aby předkládal spory výlučně rozhodčímu soudu, na který se nevztahují ustanovení právních předpisů, nebo bránění uplatnění tohoto práva, nepřiměřené omezování důkazů, které má spotřebitel k dispozici, nebo ukládání důkazního břemene, které by podle použitelných právních předpisů mělo příslušet druhé smluvní straně, spotřebitel.“*

Toto zásadní ustanovení ve vztahu k závazným rozhodčím doložkám je vykládáno členskými státy různě. Některé státy (Velká Británie, Francie) využily možnost danou článkem 8 směrnice<sup>126</sup> a upravily tuto oblast přísněji, než samotná směrnice požaduje, a to úplným zákazem závazných rozhodčích doložek.<sup>127</sup> Jiné státy začlenily do svého vnitrostátního práva různé podmínky pro aplikaci závazných rozhodčích doložek. V případě Německa je tomu požadavek, aby rozhodčí smlouva byla uzavřena separátní smlouvou. Tento přístup má spotřebiteli zajistit větší míru informovanosti tím, že spotřebitel je uzavíráním druhé zvláštní smlouvy výslovně upozorněn na to, že se podstatným způsobem mění jeho práva a povinnosti pro případ sporu s dodavatelem.

Jiné členské země, včetně České republiky, nemají zvláštní úpravu, která by regulovala použití závazných rozhodčích doložek u spotřebitelských smluv. Tato situace je zřejmě také dána tím, že v Evropě není zneužívání závazných rozhodčích doložek takovým fenoménem, jak ve Spojených státech.<sup>128</sup> Ochrany svých práv se spotřebitelé v těchto zemích, které nemají speciální úpravu rozhodčího řízení u sporů ze spotřebitelských

<sup>126</sup> Článek 8 směrnice Rady 93/13/EHS zní: „Členské státy mohou přijmout nebo ponechat v platnosti přísnější ustanovení slučitelná se Smlouvou v oblasti působnosti této směrnice, aby zajistily nejvyšší stupeň ochrany spotřebitele.“

<sup>127</sup> K tomu blíže článek 6.3 této práce.

<sup>128</sup> *Sternlight, J.* Is the U.S. Out on a Limb? Comparing the U.S. Approach to Mandatory Consumer and Employment Arbitration to that of the Rest of the World. Miami: 56 U. Miami Law Review, 2002, s. 848.

smluv, mohou domáhat prostřednictvím obecných ustanovení, která chrání práva spotřebitelů<sup>129</sup> či vzhledem k vyšší právní síle komunitárního práva nad právem vnitrostátním dovoláním se textu směrnice Rady 13/93/EHS. Podle ustálené judikatury Evropského soudního dvora není sice povinností členských států doslovně převzít text směrnic do svého národního práva do doby ve směrnici určené (v případě této směrnice to bylo tedy do 31.12.1994), členské státy jsou však povinny zajistit úplnou implementaci směrnic ve faktickém i právním ohledu.<sup>130</sup> Pokud členské státy nezajistily implementaci zmiňované směrnice v tom smyslu, že nepřijaly do svého právního řádu závazné pravidlo, které by minimálně nestanovilo, že v případě, že závazná rozhodčí doložka vylučuje možnost spotřebitele obrátit se na soud, měl by spotřebitel v případě, že se na soud obrátí, poukázat na skutečnost, že takový požadavek stanovila výše uvedená směrnice a vzhledem k aplikační přednosti komunitárního práva by měl vnitrostátní soud přiznat spotřebiteli právo obrátit se na soud, i když je to v rozporu se smlouvou. Pokud by se spotřebitel nedovolal ochrany svého práva před vnitrostátními soudy, mohl by podat žalobu k Evropskému soudnímu dvoru. Princip přednosti práva Společenství není výslovně stanoven v žádné ze zřizovacích smluv Evropského Společenství, ale je zakotven v judikatuře Evropského soudního dvora. Rozsudek Evropského soudního dvora ve věci *Costa v. Enel* a navazující judikatura formulovala tři základní vlastnosti právního systému ES:

- Společenství je založeno na omezení svrchovaných práv členských států. Má svou svrchovanost ve vymezených oblastech, kde již neexistuje svrchovanost členských států. Proto v těchto oblastech musí být "svrchovaným" právem právo Společenství, které zde vlastně nahrazuje vnitrostátní právo,

<sup>129</sup> V České republice např. pomocí ustanovení §52 a násl. OZ.

<sup>130</sup> *Knappová, M., Švestka, J. a kol. Občanské právo hmotné. I. svazek. 3. vydání. Praha: Aspi, a.s., 2002. s. 80.*

- právo Společenství je autonomní, nezávislé na mezinárodním právu i na vnitrostátním právu členských států, čímž se stává nenapadnutelné zvnějšku,
- právo Společenství je právem společným pro všechny členské státy, tedy právem regionálně kodifikovaným. Bez primátu nad jednotlivými (a různými) právními řády členských států by ztratilo smysl. Musí být aplikováno ve všech členských státech jednotně, ve stejném rozsahu a se stejnou právní silou.<sup>131</sup>

Lze shrnout, že i přestože nemá značná část členských států EU vnitrostátní úpravu aplikovatelnosti rozhodčího řízení u spotřebitelských smluv (resp. neobsahuje zákaz například vyloučit pravomoc obecných soudů), je tato problematika rámcově upravena na komunitární úrovni, kdy se lze této úpravě v případě zneužívání rozhodčího řízení dodavateli dovolat.

### 6.3 Zvláštní pozice Velké Británie

Jak již bylo uvedeno výše, Velká Británie a Francie využily možnost danou směrnicí Rady 13/93/EHS a přijaly do svých vnitrostátních norem pravidla přísnější, než vyžaduje tato směrnice. Závazné rozhodčí doložky jsou obecně zakázané u spotřebitelských smluv ve Velké Británii a jsou výslovně zakázané rovněž ve Francii.

Velká Británie byla prvním státem, který přijal zákonem ochranu spotřebitelů před závaznými rozhodčími doložkami.<sup>132</sup> Byť se jedná o zemi

<sup>131</sup> Text rozsudku na: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:61964J0006:EN:HTML>.

<sup>132</sup> *Sternlight, J.* Is the U.S. Out on a Limb? Comparing the U.S. Approach to Mandatory Consumer and Employment Arbitration to that of the Rest of the World. Miami: 56 U. Miami Law Review, 2002, s. 846 – 847.

patřící do systému práva common law, tedy oblasti práva, které se opírá spíše o soudní judikaturu, než o zákonem upravované právo, Velká Británie přijala již v roce 1988 zákon *Consumer Arbitration Agreements Act (CAAA)*, který obsahoval základní ustanovení, které zabraňovalo výkonu závazných rozhodčích doložek u spotřebitelských smluv, s výjimkou případů, kdy strany uzavřou rozhodčí smlouvu až poté, co vznikl spor.<sup>133</sup> Zákon ovšem stanovil určité meze pro použití této normy. Předně bylo toto pravidlo použitelné pouze pro ty spory, jejichž rozhodování je v působnosti *County Courts* (*County Courts* mají obdobné postavení v hierarchii anglického soudnictví jako okresní soudy v České republice), přičemž se muselo jednat o spor nepřesahující hodnotu 5000 liber či o spor ohledně náhrady škody v případech úmyslného zavinění.<sup>134</sup> Dle procesního předpisu nejsou ve věcné působnosti soudů *County Court* také případy, kdy se jedná o spor z pomluvy, žaloby ohledně vlastnických práv k akciím, spory ohledně cla, franšízy a trhu.<sup>135</sup> Tedy ani na tyto případy se zákaz užití závazných rozhodčích doložek nevztahoval. Největší zvláštností tohoto zákona byla možnost soudu neaplikovat ustanovení, které zabraňovalo výkonu závazných rozhodčích doložek u spotřebitelských smluv, v tom případě, kdy spotřebitel nebude konkrétní volbou rozhodčího řízení zkrácen na svých právech, které by měl v soudním řízení.<sup>136</sup> Dalším omezením uvedeného zákazu byla jeho použitelnost výlučně pro vnitrostátní spory.<sup>137</sup> Toto omezení však díky rozhodnutí nejvyššího odvolacího soudu (*Court of Appeal*) ve věci *Philip Alexander Securities and Futures Ltd. v. Bamberger & Or.* ([1996] *NLOR* No 3684) bylo prolomeno.<sup>138</sup>

<sup>133</sup> *Consumer Arbitration Agreements Act* (Chapter 21), článek 1.

<sup>134</sup> *Consumer Arbitration Agreements Act* (Chapter 21), článek 1, odstavec 2.

<sup>135</sup> *County Courts Act* (Chapter 28), článek 15, odstavec 2.

<sup>136</sup> *Consumer Arbitration Agreements Act* (Chapter 21), článek 4.

<sup>137</sup> *Consumer Arbitration Agreements Act* (Chapter 21), odstavec 2, písmeno a).

<sup>138</sup> Informace o případu na:

[http://findarticles.com/p/articles/mi\\_qn4158/is\\_ai\\_n14064285](http://findarticles.com/p/articles/mi_qn4158/is_ai_n14064285).

Výsledkem snahy harmonizovat britské common law se směrnicí Rady 13/93/EHS bylo schválení zákona *Arbitration Act 1996* britským parlamentem a zrušení do té doby účinného zákona *Consumer Arbitration Agreements Act*.

Dle nového zákona z roku 1996, který platí do současnosti, jsou závazné rozhodčí doložky považovány za nepřiměřené u všech sporů, jejichž hodnota sporu nepřesahuje 5.000 liber,<sup>139</sup> přičemž soud již není oprávněn rozhodovat o aplikovatelnosti tohoto ustanovení. Při výkladu, které obchodní podmínkou jsou „nepřiměřené“ odkazuje tento zákon na vyhlášku *The Unfair Terms in Consumer Contracts Regulations 1994*, která je obsahově shodná se směrnicí Rady 13/93/EHS, přičemž i tato vyhláška obsahuje přílohu, která demonstrativně uvádí seznam „nepřípustných obchodních podmínek“, stejně tak jako zmíněná směrnice Rady. Britská legislativa touto vyhláškou implementovala část směrnice Rady 13/93 EHC do britského práva.<sup>140</sup>

#### 6.4 Austrálie a Nový Zéland

Rovněž Nový Zéland přijal v roce 1996 zákon *Arbitration Act*. Dle článku 11 odst. 1) tohoto zákona je rozhodčí smlouva vykonatelná pouze v případě, že spotřebitel zvláštní smlouvou potvrdí, že přečetl a porozuměl rozhodčí smlouvě a že se jí cítí vázán.<sup>141</sup>

<sup>139</sup> *Arbitration Act 1996*, článek 91 odst. 1).

<sup>140</sup> *The Unfair Terms in Consumer Contracts Regulations 1994*.

<sup>141</sup> Článek 11 odst. 1) zákona *Arbitration Act 1996 (N.Z.)* zní: „Pokud (a) smlouva obsahuje rozhodčí smlouvu, a (b) smluvní strana uzavírající tuto smlouvu je spotřebitel .... je taková rozhodčí smlouva vůči spotřebiteli vykonatelná pouze když .... (c) Spotřebitel, zvláštní písemnou dohodou, potvrdí, že přečetl a porozuměl rozhodčí smlouvě, a spotřebitel souhlasí s tím, aby jí byl vázán.“

Jak již bylo uvedeno, podobná úprava platí v Německu. Je třeba však upozornit, že tento přístup má svá úskalí, kdy zejména v oblasti uzavírání smluv prostřednictvím internetu uzavření takové druhé smlouvy, kterou spotřebitel potvrzuje svým souhlasem a porozuměním důsledků uzavření rozhodčí smlouvy, znamená pouze druhé „kliknutí“ myši, přičemž spotřebitel ve většině případů spotřebitel tyto smlouvy nečte a nemá tudíž o obsahu těchto smluv žádnou představu. Je třeba připustit, že větší počet „kliků“ spotřebitele na tlačítko „OK“ při nakupování přes internet, nezvýší jeho povědomí o jeho právech, a je-li vytýkáno, že spotřebitel si neuvědomí dopad závazné rozhodčí doložky, která je obsažena ve smlouvě, protože si ji nepřečte, platí i o druhé zvláštní smlouvě, kterou spotřebitel potvrzuje svým souhlasem s rozhodčí smlouvou, totéž, co o smlouvě vlastní.

Oproti tomu Austrálie nemá ve svém právním řádu žádné obecné ustanovení zakazující závazné rozhodčí doložky u spotřebitelských smluv.<sup>142</sup> Přesto lze v některých australských zákonech najít určitá omezení týkající se závazných rozhodčích doložek. Například australský zákon *Insurance Contracts Act 1984* obsahuje ustanovení, které zakazuje použití rozhodčích doložek v pojistných smlouvách.<sup>143</sup> Také zákon *Trade Practices Act 1974* obsahuje některá ustanovení, díky kterým lze dosáhnout toho, že rozhodčí doložka nebude na vzniknuvší spor aplikována.<sup>144</sup>

---

<sup>142</sup> V Austrálii je oblast rozhodčího řízení na federální úrovni upravena zákonem *International Arbitration Act 1974*, který pro pravidla rozhodčího řízení odkazuje na vzorová pravidla UNCITRAL. Působnost tohoto předpisu je však dána pouze pro mezinárodní rozhodčí řízení a nikoliv pro vnitrostátní spory.

<sup>143</sup> *Insurance Contracts Act 1984*, článek 43, který zní: „1) Pokud má ustanovení obsažené v pojistné smlouvě takový účinek, že: a) vyžaduje, potvrzuje či jinak zajišťuje pro neshody či spory vyplývající ze smlouvy způsob řešení v podobě rozhodčího řízení, b) omezuje práva ... pojištěného dohodou odkazující na řešení neshod či sporů rozhodčím řízením, je takové ustanovení neplatné. 2) Ustanovení odstavce (1) se nevztahuje na dohodu podřídit spor či neshodu (mezi stranami) rozhodčímu řízení, která byla uzavřena až poté, co spor či neshoda mezi stranami vznikly.“

<sup>144</sup> *Trade Practices Act 1974*, články 44Y, 51AB, 51AC.

Dle dostupných informací, ani Austrálie zatím neprošla žádným masivním zneužíváním rozhodčího řízení ze strany dodavatelů.<sup>145</sup> Jedním z důvodů bude i skutečnost, že Austrálie teprve v nedávné době privatizovala do té doby státní společnosti, které zajišťovaly dodávky vody, elektřiny, plynu a telekomunikací. Americká zkušenost se zneužíváním rozhodčího řízení byla zaznamenána hlavně v těchto podnikatelských odvětví (viz. výše spory společnosti AT&T, aj.).

Austrálie je však v oblasti alternativního řešení spotřebitelských sporů zajímavá zvláštním fenoménem, se kterým se u ostatních v této práci uváděných státech příliš nesetkáváme.<sup>146</sup> Jde o soukromoprávní institucionalizované alternativní řešení sporů v podobě různých mediačních institucí, specializovaných ombudsmanů a rozhodčích soudů pro malé spory. Užití těchto soukromoprávních institucí je zdarma, nezávislé, (zřejmě i) spravedlivé, neformální a rychlé. Řešení sporů těmito institucemi má spíše charakter řízení inkvizičního, kdy osoba, která se snaží rozhodnout spor, se sama snaží zjistit pravdu a nespolehá se pouze na tvrzení stran. Co je ale asi nejpodstatnější, je skutečnost, že výsledné rozhodnutí takovéto instituce je závazné pouze pro dodavatele a nikoliv pro spotřebitele. Spotřebitel se v případě neúspěchu může i tak obrátit na soud.<sup>147</sup>

Mezi zmiňované soukromoprávní instituce, které rozhodují spory mezi spotřebiteli a dodavateli patří *Telecommunications Industry Ombudsman, the Australia Banking Industry Ombudsman, the General*

---

<sup>145</sup> *Sternlight, J.* Is the U.S. Out on a Limb? Comparing the U.S. Approach to Mandatory Consumer and Employment Arbitration to that of the Rest of the World. Miami: 56 U. Miami Law Review, 2002, s. 852.

<sup>146</sup> Každý stát (či teritorium) má svůj vlastní zákon Commercial Arbitration Act, jež byly přijímány těmito samosprávami v osmdesátých letech (New South Wales CAA 1984, Victorian CAA 1984, Queensland CAA 1990, South Australian CAA 1986, Western Australian CAA 1986, Tasmanian CAA 1986, Northern Territory CAA 1985).

<sup>147</sup> *Stuhmcke, A.* Resolving Consumer Disputes: Out of the Courts and Into Private Industry. 31 Australian Business Law Review, 2003, s. 48.



*Insurance Enquiries and Complaints Scheme, the Australian Direct Marketing Association a Energy and Water Ombudsman.*<sup>148</sup>

Tyto soukromoprávní instituce mají v Austrálii dobré jméno a jsou dobře etablované. V roce 1997 se na tyto instituce obrátilo 130.000 spotřebitelů se stížnostmi. V roce 2001 se stejný počet spotřebitelů obrátil pouze na *Telecommunications Industry Ombudsman* a *Banking Industry Ombudsman* dohromady.<sup>149</sup>

Ve státě New South Wales byl v roce 2001 nadto zřízen zákonem *Consumer, Trader and Tenancy Tribunal Act* zvláštní soudní tribunál pro řešení sporů ze spotřebitelských smluv, některých obchodních smluv a z nájemních smluv. Cílem tohoto tribunálu (*Consumer, Trader & Tenancy Tribunal*) je poskytnout nezávislé a lehce dostupné rozhodčí fórum, které rovněž není náročné na náklady účastníků, jenž bude rozhodovat spotřebitelsko – dodavatelské spory a nájemní spory.<sup>150</sup>

Poplatek za zahájení řízení je stanoven fixní částkou 64 australských dolarů, přičemž rozhodčí tribunál má možnost v odůvodněných případech tento poplatek vůbec nevybírat.<sup>151</sup> Náklady řízení se protistraně hradí u sporů do 10.000 australských dolarů pouze za zvláštních okolností.<sup>152</sup> Žalobu lze podat u více než sta kontaktních míst ve státě New South Wales.

Dle prohlášení uvedených na své internetové stránce, je řízení před tímto rozhodčím tribunálem spíše neformální tak, aby běžný spotřebitel, který nemá žádné zkušenosti se sporným řízením jako takovým, nebyl

<sup>148</sup> *Stuhmcke, A. Resolving Consumer Disputes: Out of the Courts and Into Private Industry. 31 Australian Business Law Review, 2003, s. 49.*

<sup>149</sup> *Stuhmcke, A. Resolving Consumer Disputes: Out of the Courts and Into Private Industry. 31 Australian Business Law Review, 2003, s. 48.*

<sup>150</sup> Více na <http://www.fairtrading.nsw.gov.au>.

<sup>151</sup> *Consumer, Trader and Tenancy Tribunal Regulations 2002, článek 10 odst. 1 písm. d) bod (ii) a článek 11.*

<sup>152</sup> *Consumer, Trader and Tenancy Tribunal Regulations 2002, článek 20 odstavec 2.*

z tohoto důvodu zkrácen na svých právech či aby si z toho důvodu musel brát pro takový spor advokáta.<sup>153</sup>

Jak již bylo uvedeno, Austrálie nezažila žádné masové zneužívání rozhodčího řízení dodavateli i přesto, že zde neplatí žádný plošný zákaz užívání závazných rozhodčích doložek u spotřebitelských smluv.<sup>154</sup> Otázkou zůstává, v čem se Austrálie tak odlišuje od Spojených států, že za obdobných podmínek každá země prošla zcela rozdílným vývojem.

## 7. ZÁVĚR

Obecně lze říci, že rozhodčí řízení jako takové je pro spotřebitele náročnějším způsobem vedení sporu, neboť je důsledně založeno na principu *vigilantibus iura* ("bdělým náležejí práva"). To ovšem nebude platit v případech, kdy je státem vytvořena zvláštní instituce (či je rozšířena pravomoc již existující instituce), která se zabývá výhradně spotřebitelskými spory a je na účastnících zcela nezávislá a nestranná, neboť není ekonomicky ani na jedné straně závislá. Autor této práce se jednoznačně přiklání k modelu, který má Nový Zéland či Austrálie, a o který se nyní pokouší i Česká republika v rámci programu Mimosoudního řešení sporů ze spotřebitelských smluv prostřednictvím zvláštního rozhodčího řízení pro spotřebitelské spory u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR.

Pokud nebudou učiněny v českém právu příslušné kroky k regulaci závazných rozhodčích doložek či alespoň jejich obsahu v intencích směrnice Rady č. 13/93/EHS, mohl by negativní vývoj obsahu závazných rozhodčích doložek (který lze v takovém případě očekávat) mít negativní dopad na postoj laické veřejnosti – spotřebitelů k samotnému institutu rozhodčího řízení.

<sup>153</sup> Z <http://www.fairtrading.nsw.gov.au>.

<sup>154</sup> Viz. poznámka pod čarou 76.

## SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

- LPS** usnesení předsednictva České národní rady č. 2/1993 Sb., o vyhlášení Listiny základních práv a svobod;
- OZ** zákon č. 40/1964 Sb. v platném znění, občanský zákoník;
- ObchZ** zákon č. 513/1991 Sb. v platném znění, obchodní zákoník;
- OHS** zákon č. 63/1991 Sb. v platném znění, o ochraně hospodářské soutěže;
- OSŘ** zákon č. 99/1963 Sb. v platném znění, občanský soudní řád;
- OŠVV** zákon č. 59/1998 Sb., o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku;
- PřestZ** zákon č. 200/1990 Sb. v platném znění, o přestupcích;
- ZOS** zákon č. 634/1992 Sb. v platném znění, o ochraně spotřebitele;
- ZRŘ** zákon č. 216/1994 Sb. v platném znění, o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů;
- ŽZ** zákon č. 455/1991 Sb. v platném znění, živnostenský zákon.

## LITERATURA K RIGORÓZNÍ PRÁCI

- Anderson, R.A. - Fox, I. - Twomey, D.P.* Business Law, South-Western Publishing Cincinnati, 1987
- Bičovský, J. - Holub, M.* Občanský zákoník - poznámkové vydání s judikaturou. Praha: Linde, a.s., 1994
- Boguszak, J., Čapek, J., Gerloch, A.* Teorie práva. 2. vyd. Praha: ASPI, a.s., 2004
- Bejček, J., Eliáš, K., Raban, P.* Kurs obchodního práva. Obchodní závazky. 3. vyd. Praha: C.H.Beck, a.s., 2003
- Jehlička, O. - Škárková, M. - Švestka, J. - Vodička, A.* Občanský zákoník – Komentář. Praha: C.H.Beck, a.s., 1994
- Knapp, V.* Teorie práva. Praha: C.H.Beck, a.s., 1995
- Občanské právo hmotné, svazek I.-II. Codex Praha, a.s., 1995
- Oppenheim, S.C. - Weston, G.E. - Maggs, P.B. - Schester, R.E.* 1986  
Supplement to Unfair Trade Practices and Consumer Protection - Cases and Comments, West Publishing Co. St.Paul, 1986
- Pelikánová, I.* Komentář k obchodnímu zákoníku, 1.-4. díl. Praha: Linde, a.s., 1994-1997
- Věrný, A. - Dausés, M.A.* Evropské právo se zaměřením na rozhodovací praxi Evropského soudního dvora, Ústav mezinárodních vztahů Praha, 1998
- Winterová, A. a kol.* Občanské právo procesní, studijní příručka, ISV Praha, 1994
- Winterová, A. - Pokorný, M. - Rubeš, J.* Občanský soudní řád a předpisy související, poznámkové vydání, Praha: Linde, a.s., 1997
- Kol. autorů.* Slovník veřejného práva československého. Reprint původního vydání. Praha: EUROLEX BOHEMIA s.r.o., 2000
- Selucká, M.* Ochrana spotřebitele v soukromém právu. Praha: C.H.Beck, a.s., 2008
- Zdražil, M.* Ochrana spotřebitele. Praha: Linde, a.s., 2000
- Hulva, T.* Ochrana spotřebitele. Praha: ASPI, a.s., 2004

- Tomančáková, B.* Ochrana spotřebitele v praxi se vzory a příklady. Praha: Linde, a.s., 2008
- Klein, B., Doleček, M.* Rozhodčí řízení. Praha: ASPI, a.s., 2007
- Rozehnalová, N.* Rozhodčí řízení v mezinárodním a vnitrostátním obchodním styku. 2. vyd. Praha: ASPI, a.s., 2008
- Rozehnalová, N.* Mezinárodní obchodní transakce a právo. Brno: Právnická fakulta Masarykovy univerzity, 1991
- Rozehnalová, N.* Řešení sporů v mezinárodním obchodním styku. Brno: Právnická fakulta Masarykovy univerzity, 1993
- Rozehnalová, N.* Jak řešit spory v mezinárodním obchodě. Brno: Masarykova univerzita, 1995
- Rozehnalová, N.* Mezinárodní právo obchodní. II.díl – řešení sporů. Brno: Právnická fakulta Masarykovy univerzity, 1999
- Rozehnalová, N., Týč, V., Novotná, M.* Evropské mezinárodní právo soukromé. Brno: Právnická fakulta Masarykovy univerzity, 1998
- Růžička, K.* Rozhodčí řízení před Rozhodčím soudem při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR. 2. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2005
- Růžička, K.* Mezinárodní obchodní arbitráž. Praha: Prospektum, 1997
- Růžička, K.* Právní otázky obchodování se zahraničím. Ostrava: Montatex, 1998
- Kučera, Z.* Mezinárodní právo soukromé. 6. vyd. Brno: Doplněk, 2004
- Bělohlávek, A.* Zákon o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů. Komentář. Praha: C.H.Beck, a.s., 2004
- Raban, P.:* Alternativní řešení sporů, arbitráž a rozhodci v České a Slovenské republice a zahraničí. Praha: C.H.Beck, a.s., 2004
- Bureš, J., Drápal, L., Mazanec, M.* Občanský soudní řád. Komentář. 6. vyd. Praha: C.H.Beck, a.s., 2003
- Eliáš, K., Zuklínová, M.* Principy a východiska nového kodexu soukromého práva. Praha: Linde, a.s., 2001

- Mothejzиковá, J., Steiner, V. a kol.* Zákon o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů s přílohami. Komentář. Praha: C.H.Beck, a.s., 1996
- Schelle, K., Schelleová, I.* Rozhodčí řízení. Praha: Eurolex Bohemia, 2002
- Winterová, A. a kol.* Civilní právo procesní. Praha: Linde, a.s., 2002
- Kamlach, M.* Zákon o rozhodčím řízení s komentářem. Ostrava: Sagit, a.s., 1995
- Kučera, Z., Pauknerová, M., Růžička, K., Zunt, V.* Úvod do práva mezinárodního obchodu. Dobrá Voda u Pelhřimova: Aleš Čeněk, s.r.o., 2003
- Pokorný, M.* Zákon o mezinárodním právu soukromém a procesním. Komentář. 2. vyd. Praha: C.H.Beck, a.s., 2004
- Beneš, V. a kol.* Zahraniční obchod. Praha: Grada Publishing, s.r.o., 2004
- Ondřej, J.* Mezinárodní právo veřejné, soukromé, obchodní. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2004
- Fiala, J. a kol.* Občanské právo hmotné. 3. vyd. Brno: Doplněk, 1993
- Jehlička, O., Švestka, J., Škárková, M. a kol.* Občanský zákoník. Komentář. 10. vydání, 2006
- Libánský, V., Štěpán, P.* Průvodce spotřebitele Evropskou unií. Praha: Ústav mezinárodních vztahů, 2001
- Ochrana spotřebitele v České republice a Evropské unií. Praha: Sdružení spotřebitelů ČR, 2001
- Stavínohová, J.* Občanské právo procesní, řízení nalézací. Brno: Doplněk, 1996
- Stavínohová, J.* Občanské právo procesní, řízení o výkonu rozhodnutí, řízení konkursní a vyrovnací, řízení rozhodčí. Brno: Doplněk, 1997
- Švestka, J., Jehlička, O., Kratochvíl, M.* Právní ochrana spotřebitele v České republice. Praha: C.H.Beck, a.s., 1999
- Zedníček, R.* Internet pro právníky. Praha: Grada, a.s., 2001
- Horová, O.* Ochrana spotřebitele. Praha: Nakladatelství Oeconomica, 2004
- Holub, M. a kol.* Občanský zákoník. Komentář. 1. a 2. svazek. 2. vyd. Praha: Linde, a.s., 2003

- Knappová, M., Švestka, J. a kol.* Občanské právo hmotné. I. a II. svazek. 3. vydání. Praha: ASPI, a.s., 2002
- Smejkal, V. a kol.* Právo informačních a telekomunikačních systémů. 2. vyd. Praha: C.H.Beck, a.s., 2004
- Forejt, A.* Řešení sporů v rozhodčím řízení. Praha: PROSPEKTRUM, 1995

### PUBLIKOVANÉ ODBORNÉ ČLÁNKY

- Beauchard, J.* Poznámky ke spotřebitelskému zákoníku. in Právní praxe, 1996, č. 10, s. 651
- Nesnidal, J.* Výklad k Zákonu o ochraně spotřebitele. in Ekonom, 1995, č. 27, Příloha
- Lavický, P.* Spotřebitelské smlouvy. in Časopis pro právní vědu a praxi, 2001, č. II, s. 200
- Bejček, J.* Princip rovnosti a ochrana slabšího. in Právní fórum, 2004, č.4, s.130
- Brodec, J.* Spotřebitelské smlouvy. in Právník, 2004, č. 9, s. 907
- Kanda, A., Matějka, J.* Spotřebitelské smlouvy a jejich význam v informační společnosti. in Pocta Martě Knappové k 80. narozeninám. Praha: ASPI, a.s., 2005, s. 159
- Knoblochová, V.* Vývoj oblasti ochrany spotřebitele v EU. zveřejněno 9. července 2007, dostupný z: <http://www.mpo.cz/zprava7587.html>
- Matejka, J.* Úprava spotřebitelských smluv v právním řádu ČR se zvláštním zřetelem k tzv. distančním smlouvám. in Právník, 2002, č. 9, s. 946
- Šuster, M.* Pozor na rozhodčí doložky ve smlouvách o úvěrech. zveřejněno 20.8.2007, dostupný z: [www.penize.cz](http://www.penize.cz)

- Matejka, J.* Malá poznámka k právní úpravě spotřebitelských smluv, zejména pak k výkladu §53 odst. 8 ObčZ. zveřejněno 23.7.2006, dostupný z: <http://www.itpravo.cz/>
- Polčák, R. Štědroň, B.* K některým otázkám e-kontraktace. zveřejněno 14.8.2006, dostupný z: <http://www.itpravo.cz/>
- Zoulik, F.* Soukromoprávní ochrana slabší smluvní strany. in Právní rozhledy, 2002, č. 3, s. 109
- Lincerová, K.* Rozhodčí doložka v praxi. in [www.epravo.cz](http://www.epravo.cz), zveřejněno 7.10.2008
- Palla, M.* Rozhodčí doložky ve spotřebitelských smlouvách – ANO či NE?. in [www.epravo.cz](http://www.epravo.cz), zveřejněno 23.10.2008
- Bělohávek, A.*: Alternativní způsoby řešení civilních a obchodních sporů (tzv. "ADR") v evropském kontextu, Právní rozhledy č. 6/2003
- Stuhmcke, A.* Resolving Consumer Disputes: Out of the Courts and Into Private Industry. 31 Australian Business Law Review, 2003
- Sternlight, J.* Is the U.S. Out on a Limb? Comparing the U.S. Approach to Mandatory Consumer and Employment Arbitration to that of the Rest of the World. Miami: 56 U. Miami Law Review, 2002
- Sternlight, J.*, As Mandatory Binding Arbitration Meets the Class Action, Will the Class Action Survive?, Baltimore: 42 Wm. & Mary Law Review, 2000
- Wilson, J.*, "No-Class-Action Arbitration Clauses," State-Law Unconscionability, and the Federal Arbitration Act: A Case for Federal Judicial Restraint and Congressional Action, 23 Quinnipiac Law Review, 2004
- Smith, S.*, Mandatory Arbitration Clauses in Consumer Contracts: Consumer Protection and the Circumvention of the Judicial System. 50 DePaul Law Review, 2001
- Scarpino, J.*, Mandatory Arbitration of Consumer Disputes: A Proposal to Ease the Financial Burden on Low-Income Consumers, 10 American U. J. Gender Soc. Pol'y and L., 2002



*Arsic, J.*: International Commercial Arbitration on the Internet: Has the future come too early?, *Journal of International Arbitration*, Vol. 14 (Issue 3), 1997

### JUDIKÁTY

Usnesení Nejvyššího soudu sp.zn. 20 Cdo 1612/2006 ze dne 26.4.2007

#### USA:

*Wilko v. Swan* 346 U.S. 427 (1953) *Alexander v. Gardner-Denver Co.* 415 U.S. 36 (1974)

*Allied-Bruce Terminix Cos. v. Dobson* 513 U.S. 265 (1995)

*Comb et al. v. PayPal, Inc.*

*Bragg v. Linden Research Inc. (E.D.Pa. May 30, 2007)*

*Green Tree Fin. Corp. v. Randolph*, 531 U.S. 79 (2000)

*Wells v. Chevy Chase Bank*

*State of West Virginia ex rel. Dunlap v. Honorable Irene C. Berger, Judge of the Circuit Court of Kanawha County, and Friedman's, Inc.*

*Ting v. AT&T*

*McKee v. AT&T*

*Nagrampa v. MailCoups, Inc.*

#### Velká Británie:

*Philip Alexander Securities and Futures Ltd. v. Bamberger & Or.* ([1996] NLOR No 3684)

## INTERNETOVÉ STRÁNKY

[www.stpravo.cz](http://www.stpravo.cz)

[www.penize.cz](http://www.penize.cz)

[www.spotrebitele.cz](http://www.spotrebitele.cz)

[www.spotrebitel.cz](http://www.spotrebitel.cz)

[www.mpo.cz](http://www.mpo.cz)

[www.arbcourt.cz](http://www.arbcourt.cz)

[www.rozhodci-rizeni.cz](http://www.rozhodci-rizeni.cz)

[www.soudonline.cz](http://www.soudonline.cz)

[www.rozhodcisoud.net](http://www.rozhodcisoud.net)

[www.sdruzeni-rozhodcu.cz](http://www.sdruzeni-rozhodcu.cz)

[www.urmr.cz](http://www.urmr.cz)

[www.spory-online.cz](http://www.spory-online.cz)

[www.itpravo.cz](http://www.itpravo.cz)

[www.epravo.cz](http://www.epravo.cz)

[www.businessinfo.cz](http://www.businessinfo.cz)

[www.komora.cz](http://www.komora.cz)

<http://www.australianarbitration.com/>

<http://www.citizen.org>

<http://www.austlii.edu.au>

<http://gpacts.knowledge-basket.co.nz>

[www.nationalconsumers.com](http://www.nationalconsumers.com)

[www.legal-dictionary.thefreedictionary.com](http://www.legal-dictionary.thefreedictionary.com)

[www.tlpj.org](http://www.tlpj.org)

[www.publicjustice.net](http://www.publicjustice.net)

[www.jamsadr.com](http://www.jamsadr.com)

[www.adr.org](http://www.adr.org)

[www.fairtrading.nsw.gov.au](http://www.fairtrading.nsw.gov.au)