

UNIVERZITA KARLOVA

PRÁVNICKÁ FAKULTA

Katedra občanského práva

Rigorózní práce

**Aplikace metod mimosoudního urovnávání sporů při uplatňování
spotřebitelských práv a řešení spotřebitelských sporů**

Zpracovala:
Mgr. Jana Teplá
Veltrubská 1348
Kolín 280 02

Vedoucí práce:
JUDr. PhDr. Petr Smolík

2009

Prohlašuji, že jsem předkládanou rigorózní práci vypracovala samostatně za použití zdrojů a literatury v ní uvedených.

V Kolíně dne.....

.....

Obsah

Úvod	6
1. Vymezení pojmů	9
2. Iniciativy evropských společenství při posilování vymahatelnosti spotřebitelských práv.....	11
3. Metody alternativního řešení sporu.....	17
3. 1. Klasifikace metod	17
3. 2. Jednotlivé metody.....	19
3. 2. 1. Negociace (vyjednávání).....	19
3. 2. 2. Zprostředkované vyjednávání	19
3. 2. 3. Mediace	20
3. 2. 4. Konciliace.....	21
3. 2. 5. Medarb	21
3. 2. 6. Medaloo	23
3. 2. 7. Arbitráž.....	23
3. 2. 8. Smírčí skupina.....	26
3. 2. 9. Miniproces (mini-trial).....	27
3. 2. 10. Expertiza, expertní jednání.....	27
3. 3. Některé společné principy ADR metod, výhody a nevýhody	28
4. Zahraniční úpravy systémů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů	31
4. 1. Povaha orgánů řešící spotřebitelské spory.....	32
4. 2. Princip dobrovolnosti – základní kámen mimosoudního řešení sporů.....	32
4. 3. Podmínky řízení	34
4. 4. Průběh řízení	34
4. 5. Náklady mimosoudního řešení sporu	35
4. 6. Právní povaha výsledného výstupu.....	36
4. 7. Podoba ADR systémů pro řešení spotřebitelských sporů ve vybraných státech	36

4. 7. 1. Švédsko	37
4.7. 2. Slovensko	38
4. 7. 3 Polsko	41
4. 7. 4. Rakousko	42
5. Systémy mimosoudního řešení sporu v České republice.....	44
5. 1. Rozhodčí řízení	46
5. 1. 1. Právní úprava arbitráže v Českých zemích	46
5. 1. 2. Charakter rozhodčího řízení	46
5. 1. 3. Právní povaha arbitráže	47
5. 1. 4. Arbitrabilita	48
5. 1. 5. Rozhodčí řízení ad hoc vs. institucionalizovaná arbitráž	49
5. 1. 6 Osoba rozhodce	51
5. 1. 7. Rozhodčí smlouva	52
5. 1. 8. Rozhodčí nález a jeho přezkum	54
5. 1. 9. Nevhodnost rozhodčího řízení pro spotřebitelské spory	55
5. 1. 10. Legislativní záměry MSP ČR – novelizace ZRŘ	60
5. 2. Finanční arbitr.....	61
5. 2. 1. Charakter řízení před finančním arbitrem	61
5. 2. 2. Působnost arbitra	62
5. 2. 3. Podmínky řízení a jeho průběh.....	63
5. 2 .4. Výsledek řízení a možnosti jeho přezkumu	64
5. 2. 5. Spolupráce arbitra se zahraničními kolegy v rámci sítě FIN-NET	65
5. 2. 6. Finanční arbitr versus požadavky Doporučení.....	65
5. 2. 7. Přípravované legislativní změny právní úpravy finančního arbitra	67
5. 2. 8. Přehled činnosti finančního arbitra.....	68
5. 3. Mediace – připravovaný zákon o mediaci v netrestních věcech.....	69
5. 3. 1. Zásady, na kterých má být mediace vystavěna	70

5. 3. 2. Průběh mediace	71
5. 3. 3. Osoba mediátora.....	72
5. 3. 4. Náklady mediace	73
5. 4. Český telekomunikační úřad.....	74
6. Pilotní projekt MPO–Projekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů..	75
6. 1. Základní koncepční otázky	76
6. 2. Působnost systému	79
6. 3. Zprostředkování komunikace sporných stran na kontaktním místě.....	79
6. 4. Mediace	81
6. 5. Speciální rozhodčí řízení	81
6. 6. Porovnání systému s evropskou legislativou	82
6. 7. Výhody a nevýhody systému.....	83
6. 8. První získané statistiky.....	84
Závěr.....	86
Summary.....	90
Použitá literatura.....	91
Seznam zkratk.....	96
Seznam klíčových slov	97

Úvod

Pokud dojde k ohrožení či porušení subjektivních práv člověka, je jeho nezadatelným právem obrátit se na nezávislý soud. Právo na soudní ochranu je právem základním, garantovaným samotnou Listinou základních práv a svobod a četnými mezinárodními dokumenty, není však jediným prostředkem ochrany subjektivních práv, a přestože je prostředkem základním, není ani vždy tím nejvhodnějším.

Některé narušené lidské vztahy (rodinné, sousedské, pracovní atd.) vyžadují pro svá specifika odlišný způsob řešení. Mezi tyto patří i spory spotřebitelské, neboli spory, kde na jedné straně stojí podnikatel, profesionál znalý nabízených výrobků či poskytovaných služeb, zkušený v oblasti využívání trhu a disponující nesporně lepšími prostředky k prosazování práv (informačními, ekonomickými i personálními), než naproti němu stojící spotřebitel, který je naopak málo zkušený a který pro svou faktickou nerovnost vyžaduje zvýšenou právní ochranu.

Spotřebitelské veřejnosti byla ve snaze vyrovnat tuto nerovnost v průběhu posledních let přiznána četná práva. Na úrovni Evropského společenství bylo přijato více než dvacet směrnic (mezi nejvýznamnější patří zejména směrnice Rady 84/450/EHS ze dne 10.září 1984, o sblížení právních a správních předpisů členských států týkajících se klamavé reklamy, směrnice Rady 85/374/EHS ze dne 25.července 1985, o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory, směrnice Rady 93/13/EHS ze dne 5.dubna 1993, o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách, směrnice Evropského Parlamentu a Rady 97/7/ES ze dne 20.5.1997, o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku, směrnice Evropského Parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11.5.1995, o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu atd.). Po hmotně právní stránce se ochrana zdá být dostatečně zajištěna, při uplatňování těchto práv se však spotřebitelé často potýkají s několika problémy.

Kromě výše uvedené faktické nerovnováhy smluvních stran (zejména informační a ekonomické) je to relativně nízká hodnota přednětu pře (výjimkou je např. oblast timesharingových smluv). Náklady na soudní řízení většinou přesahují hodnotu sporu, což obvykle spotřebitele odradí od toho, aby řešení hledal u obecných soudů. Absence účinných prostředků tak fakticky omezuje možnost spotřebitelů domoci se svých práv a některá

spotřebitelská práva zůstávají pouze „na papíře“. Tím dochází ke snižování významu spotřebitelské legislativy.

Na tuto situaci zareagovaly příslušné orgány Evropských společenství, různé instituce (např. OECD) a jednotlivé státy, které si uvědomily nutnost vytvoření mechanismů šitých na míru spotřebitelským sporům, kdy by nevznikaly další náklady a časové ztráty neúměrné hodnotě, o kterou ve sporu jde. Bylo konstatováno, že: *„Jestliže hmotná práva jsou dána lidem bez poskytnutí mechanismu, který zaručí jejich efektivní výkon, nemají tato práva žádnou praktickou hodnotu. Proto, aby bylo zabezpečeno, že realita bude držet krok s rámcem ochrany spotřebitele vytvořeným Společenstvím a členskými státy, musí být spotřebitelé schopni prosadit svá práva prostřednictvím přístupu k jednoduchým, rychlým, efektivním a nenákladným právním kanálům.“*¹ Proto byla přijata opatření pro soudní, a nově i pro mimosoudní, postup při uplatňování spotřebitelských práv.

Zmapování existujících možností uplatňování spotřebitelských práv mimosoudní cestou v zahraničí i v České republice je hlavním cílem, který jsem si pro svou práci stanovila. V zahraničí existují již mnohé efektivní systémy mimosoudního urovnávání spotřebitelských sporů. Jejich spektrum je velmi pestré, systémy se liší stát od státu s ohledem na úpravu civilního procesu, právní tradice, místní zvyklosti atd. Využívány jsou metody arbitráže, mediace, instituce typu ombudsmana a další.

Česká republika po dlouhém váhání na tyto trendy zareagovala několika iniciativami. Ministerstvo spravedlnosti ČR zahájilo práce na zákonu o mediaci v netrestních věcech, normě, která by se měla stát obecným předpisem pro realizaci mediace v nejrůznějších oblastech lidského života (rodinné spory, pracovněprávní i spotřebitelské). Současně pokračují přípravy změny zákona o finančním arbitrovi, který má přinést rozšíření pravomocí tohoto subjektu. Přímo pro řešení spotřebitelských sporů byl vytvořen zvláštní systém pod patronací Ministerstva průmyslu a obchodu ČR, který rozšiřuje dosavadní možnosti spotřebitelů při uplatňování svých práv.

Ve své práci bych se ráda nejdříve zaměřila na analýzu metod mimosoudního řešení sporů v obecné rovině, tedy všech, které při řešení sporů vytváří alternativu k soudnímu řízení. Posléze bych se chtěla věnovat pouze těm, které se hodí a které jsou užívány pro urovnávání sporů spotřebitelských. Nakonec bych ráda monitorovala existující systémy mimosoudního

¹ Sdělení Komise o mimosoudním urovnání spotřebitelských sporů (COM(1998)198), čl. I.2.

řešení spotřebitelských sporů v zahraničí a v České republice (tj. tedy stávající právní úpravu rozhodčího řízení dle zákona 216 / 1994 Sb., zákona o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů, mediaci, institut finančního arbitra, a dále možnosti mimosoudního urovnávání sporů po spuštění projektu MPO, který je již šit přímo na míru spotřebitelským sporům). Práci píše v období příprav a následného spuštění tohoto nového systému, proto bohužel nemůžu jakkoliv předvídat či hodnotit jeho výsledky, zejména nemůžu říci, zda naplní zamýšlené cíle a očekávání. Přesto se jej alespoň pokusím srovnat s existujícími a fungujícími systémy v zahraničí a rovněž s komunitárními předpisy, zejména s Doporučením Komise 98 / 257 / ES o zásadách pro orgány příslušné pro mimosoudní urovnávání spotřebitelských sporů a Doporučení Komise 310 / 2001 / ES a zásadách, jež se týkají mimosoudních orgánů při konsensuálním řešení spotřebitelských sporů, které stanoví základní principy pro řešení spotřebitelských sporů.

1. Vymezení pojmů

Termín „**alternative dispute resolution**“ (dále též „**ADR**“) označuje strukturované metody řešení sporů jinak než formální cestou – v běžném soudním řízení. Raban chápe pojem ADR jako označení všech procesů a technik urovnávání sporů, které spadají mimo rámec státního soudního systému. Rovněž Rozehnalová vymezuje termín ADR obdobným způsobem. „*Termínem alternativní způsoby řešení sporů (tzv. Alternative dispute resolution, dále jen „ADR“)* označujeme všechny způsoby řešení sporů, které v žádném ze svých prvků či fází nevyužívají moci veřejné k zajištění pomocných či kontrolních funkcí.“² Tato vymezení jsou jedny z mnoha, které označují množinu rozlišných metod, které mají společné to, že vytváří alternativu soudnímu řízení, jsou jimi například mediace, arbitráž, medalloa, medarb, ombudsman atd. Někteří autoři hovoří o ADR metodách v širším a užším smyslu. Jako alternativní způsoby řešení sporů v širším smyslu chápou všechny metody, které pomáhají urovnat spor mimo soudní řízení (vyjednávání, mediace, arbitráž atd.), v užším smyslu pak pouze ty, kde je výsledný výstup vzájemným konsensem stran, nikoli autoritativním rozhodnutím třetí strany, zejména tedy vyjma arbitráže. Jinými je označení ADR dále odvozováno od termínu amicable dispute resolution – přátelské řešení sporů, na rozdíl od „nepřátelského“ řešení sporů před soudy a jinými orgány využívajícími autority státní moci.

Spotřebitel - správné definování osoby spotřebitele je významné pro určení, zda se jedná o spotřebitelský spor či nikoli. Jednotnou definici však nenalezneme ani v evropské úpravě ani v českém právu. Spotřebitele definuje občanský zákoník, zákon o ochraně spotřebitele i další předpisy. Jako výchozí definici jsem si pro tuto práci zvolila definici, podle které je spotřebitelem osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti.³ Je to fyzická či právnická osoba, která nakupuje výrobky nebo užívá služby za jiným účelem než pro podnikání s těmito výrobky nebo službami.⁴

Podnikatel – rovněž správné definování osoby podnikatele je významné pro určení povahy spotřebitelského sporu. Podnikatel je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná

² Naděžda Rozehnalová, Rozhodčí řízení – alternativa k řízení soudnímu, Právní fórum, ročník V, číslo 4 / 2008, str. 121-127, ISSN 1214-7966

³ Zákon č. 40 / 1961 Sb., občanský zákoník, § 53 odst. 3

⁴ Zákon č. 634 / 1992 Sb., o ochraně spotřebitele, § 2 odst. 1 písm. a)

v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti.⁵ Je to podnikatel, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodává kupujícímu výrobky nebo poskytuje služby.⁶

Spotřebitelská smlouva je smlouva kupní, o dílo, resp. jiná smlouva, pokud jsou smluvními stranami na jedné straně spotřebitel a na straně druhé podnikatel.⁷

Spotřebitelský spor – spor vyplývající ze spotřebitelských smluv – tj. kupní smlouvy, o dílo, případně jiné smlouvy, pokud smluvními stranami jsou na jedné straně spotřebitel a na druhé straně dodavatel resp. prodávající.

ODR – on – line dispute resolution označuje mechanismy ADR využívající prostředky komunikace na dálku, zejména služeb internetu.

Ombudsman bývá nejčastěji chápán jako nezávislá a nestranná osoba pověřená parlamentem (či jiným vrcholným orgánem státu) k přešetřování stížností občanů. Ombudsman zpravidla nemá oprávnění autoritativně rozhodovat spory, pouze prostřednictvím nevynutitelných doporučení iniciuje nápravu. Způsoby jeho práce jsou neformální, rychlé a levné. Institut ombudsmana pochází ze Skandinávie, „*Jako „ombud“, rep. „ombudsman“, byla označována osoba, jež vystupovala jako zástupce, zmocněnec či mluvčí dalších osob*“.⁸ Ombudsman bývá nejčastěji spojován s řešením stížností na jednání či nečinnost veřejné správy, stále častěji však vznikají i speciální ombudsmané, například i pro stížnosti spotřebitelů (viz Švédsko, Dánsko, Finsko).

Mediace je urovnávání sporu za pomoci třetí nestranné osoby – odborníka na vyjednávání, který napomáhá stranám konfliktu dospět k urovnání sporu. Mediace je proces, ve kterém dochází ke vzájemnému sblížení sporných stanovisek a nalézání řešení, které je pro obě strany nejvýhodnější.

Arbitráž - Rozhodčí řízení (arbitráž) je postup vedoucí k závaznému řešení právního sporu rozhodnutím jedné nebo více stran soukromoprávních osob vybraných stranami sporu.

Ostatní metody mimosoudního řešení sporů definuji a blíže rozeberu v kapitole III.

⁵ Zákon č. 40 / 1961 Sb., občanský zákoník, § 53 odst. 3

⁶ Zákon č. 634 / 1992 Sb., o ochraně spotřebitele, §2 odst. 1

⁷ Zákon č. 40 / 1961 Sb., občanský zákoník, § 53 odst. 3

⁸ Ústavní právo a státověda, Pavlíček Václav, díl I. Str. 348, ISBN 80-7201-141-3, Linde Praha a.s., 1998

2. Iniciativy evropských společenství při posilování vymahatelnosti spotřebitelských práv

Důvěřující spotřebitelé hrají klíčovou roli pro rozvoj vnitřního trhu, jsou hnací silou hospodářství. Ochrana spotřebitele má proto pro naplnění a fungování vnitřního trhu zásadní význam. Spotřebitelská politika tvoří významnou součást politiky EU, v počátcích integrace tomu však tak nebylo. Do pozornosti Evropských společenství se ochrana spotřebitele dostala v 70. letech, jako plnohodnotnou komunitární politiku ji zavedla až **Maastrichtská smlouva** v roce 1992. Tato pro ni v čl. 129a (dnes čl. 153) položila nezbytný právní základ.

Základem spotřebitelské politiky na úrovni Evropského společenství je tedy článek 153 (dříve článek 129a) SES, který říká, že: „...*spotřebitelská politika, zejména zlepšování kvality života všech občanů, je jedním ze strategických cílů EU. Zároveň je i prostředkem k upevnění jednotného vnitřního trhu. Společenství přispívá k ochraně zdraví, bezpečnosti a hospodářských zájmů spotřebitelů, jakož i k podpoře jejich práva na informace, vzdělávání a práva sdružovat se k ochraně svých zájmů. Pokud zde nebudou existovat záruky pro spotřebitele, bude jeho nedůvěra v přeshraniční transakce bránit rozvoji vnitřního trhu*“. Požadavky vyplývající z ochrany spotřebitele mají být zohledněny i při vymezování a provádění ostatních politik Společenství.

Pro naplnění čl. 153 bylo postupně přijato mnoho evropských předpisů (viz výše). Po hmotněprávní stránce se zdála být ochrana spotřebitele zajištěna dostatečně. Komise však v průběhu času zaznamenala absenci účinných procesních prostředků k uplatňování těchto přiznaných práv. Jejich procesní zajištění bylo proto na počátku 90. let identifikováno jako politická priorita. V souvislosti s tím byla realizována řada iniciativ. Na úrovni Společenství byly nejdříve upraveny soudní mechanismy pro případ, že dojde k zásahu do kolektivních práv více spotřebitelů (směrnice 98 / 27 / ES o žalobách na zdržení se protiprávního jednání umožnila organizacím hájícím spotřebitelská práva využít mechanismy společného postupu a ochrany a žalovat podnikatele o zdržení se protiprávního jednání). V současné době rovněž pokračují aktivity Společenství na poli prosazování hromadných žalob. Obě žaloby znamenají velký přínos pro ochranu kolektivních spotřebitelských práv, nicméně pokud ovšem dojde k zásahu do práv spotřebitele v individuálním případě, musí spotřebitel postupovat samotatně. Vymáhání práv individuální cestou je pro spotřebitele nejen finančně náročné ale i zdoluhavé, jako alternativa se zde nabízí možnost řešení sporu mimosoudní cestou. Paralelně se

zaváděním soudních institutů pro řešení spotřebitelských sporů tedy pokračují i iniciativy Společenství rozvíjející mimosoudní prostředky pro uplatňování práv spotřebitelů.

Regulace a centralizace omezují flexibilitu mimosoudních metod urovnávání sporů, jakožto jejich největší výhodu, proto bylo třeba zvolit takový způsob regulace, který by specifiky mimosoudního řešení spotřebitelských sporů respektoval. Zvolena byla cesta stanovení společných právních principů prostřednictvím nezávazných Doporučení, právního rámce, v němž si pak každý stát může upravit svůj systém tak, aby co nejvíce odpovídal jeho potřebám a místním tradicím.

Zásadní význam pro mimosoudní urovnávání spotřebitelských sporů nabyly 2 doporučení Komise: *Doporučení Komise 98 / 257 / ES o zásadách pro orgány příslušné pro mimosoudní urovnávání spotřebitelských sporů a Doporučení Komise 310 / 2001 / ES o zásadách, jež se týkají mimosoudních orgánů při konsensuálním řešení spotřebitelských sporů*⁹. Oba dokumenty stanoví základní principy pro fungování mimosoudních systému urovnávání spotřebitelských sporů.

Dřívějším z obou výše uvedených je Doporučení Komise 98 / 257 / ES o zásadách pro orgány příslušné pro mimosoudní urovnávání spotřebitelských sporů, které bylo určeno orgánům arbitrážního typu.

Doporučení vytyčilo 6 základních principů, kterými by se měly arbitrážní orgány řídit:

- **princip nezávislosti**

Rozhodující orgán musí být nezávislý a nestranný. Pokud rozhoduje jednotlivec, musí být k tomuto dostatečně zkušený a kompetentní, musí být jmenován na dostatečně dlouhé období a může být ze své funkce odvolán pouze z předem stanovených objektivních důvodů. Pokud je takový orgán jmenován podnikatelem či sdružením podnikatelů, nesmí během tří předcházejících let pro tyto subjekty pracovat.

- **princip transparentnosti**

Princip transparentnosti garantuje, že stranám musí být předem dostupné informace o tom, jaké spory mohou být před rozhodujícím orgánem řešeny, jaká jsou pravidla řízení, náklady a právní účinky rozhodnutí.

⁹ viz Příloha č.I

- **princip kontradiktornosti**

Každá strana má právo přednést své argumenty a vyslechnout si argumenty protistrany, včetně práva přednést v řízení expertní posudky.

- **princip efektivity**

Řízení by nemělo být vůbec zpoplatněno či má být zpoplatněno jen minimálními částkami. Dále je stanoven požadavek, aby strany nemusely být v řízení zastoupeny právním zástupcem, aby řízení bylo co nejrychlejší a konečně, aby rozhodující orgán měl v řízení aktivní roli – aby byl oprávněn opatřovat si vlastní důkazy a aby nebyl vázán pouze důkazy předloženými stranami

- **princip legality**

V řízení nemůže být spotřebitel zbaven ochrany, kterou mu poskytují kogentní ustanovení norem na ochranu spotřebitele.

- **princip svobody**

Rozhodnutí mohou být pro strany závazná pouze za podmínky, že o jejich závaznosti předem věděly a že s ní projevíly výslovný souhlas. Souhlas spotřebitele s řízením mimo soud nemůže být dán před vznikem sporu, pokud mu tento souhlas znemožňuje obrátit se na soud.

Na uvedené Doporučení 98 / 257 / ES navázalo Doporučení 2001 / 310 / ES o zásadách, jež se týkají mimosoudních orgánů při konsensuálním řešení spotřebitelských sporů¹⁰. To je na rozdíl od předchozího Doporučení určeno nikoli rozhodujícím orgánům arbitrážního typu, ale orgánům mediačního typu. Doporučení je adresováno nezávislým subjektům, které se mají pokusit navázat komunikaci mezi znesvářenými stranami a které mají stranám dopomoci k uzavření dohody vyjadřující jejich skutečnou vůli. Doporučení vytyčilo 4 základní principy, na nichž má být konsensuální řešení sporu vystavěno:

¹⁰ viz Příloha č.II

- **princip nestrannosti**

Subjekty, které mají stranám napomáhat hledat smírné řešení, nesmějí být ve střetu zájmu. Před zahájením řízení jsou povinny oběma stranám poskytnout informace o své nestrannosti a kompetentnosti.

- **princip transparentnosti**

Informace o orgánu, jeho fungování a řízení (informace o pravidlech řízení, nákladech, právní závaznosti dohodnutého řešení) musí být stranám k dispozici před zahájením řízení. Jakákoliv uzavřená dohoda v rámci řízení musí být zaznamenána na trvalém médiu a musí vyjadřovat důvody, na kterých byla založena, Tento záznam pak musí být k dispozici oběma stranám. Informace o činnosti orgánu, zejména informace o počtu a typu stížností, které byly řešeny, výsledcích těchto řízení, délce trvání a seznam uzavřených dohod, musí být zveřejněny.

- **princip efektivity**

System má být snadno dostupný. Řízení by nemělo být zpoplatněné, pokud je to však nezbytné, měly by tyto náklady být nízké, přiměřené hodnotě sporu. Strany nemusí být zastoupeny právním zástupcem. Řízení by mělo proběhnout co v nejkratší době. Jednání zúčastněných stran by mělo být odpovědným orgánem posuzováno ve vztahu k tomu, zda se strany skutečně snaží o řádné, rychlé a spravedlivé vyřešení sporu. Jestliže jednání jedné ze stran tyto podmínky nesplňuje, měly by o tom být informovány obě strany, aby jim bylo umožněno zvážit, zda má význam pokračovat v řešení sporu tímto způsobem.

- **princip spravedlnosti**

Strany mají právo odmítnout se účastnit řízení před jeho započatím i kdykoliv v jeho průběhu, o tomto musejí být informovány. Strany mají dále právo v průběhu celého řízení svobodně vyjadřovat svou vůli a vyjadřovat se ke všem podstatným okolnostem, jakož i k dohodě navržené třetí stranou. Obě strany by měly být řádně informovány o všech podstatných okolnostech a před uzavřením dohody by jim měl být poskytnut dostatečný časový prostor pro posouzení řešení. Před uzavřením dohody by měl být spotřebitel informován ve svém jazyce o právu dohodu neuzavřít, o tom, že navržené řešení může být pro něj méně výhodné než výsledek případného soudního

sporu a že uzavření řešení mu nebrání domáhat se práva jinými prostředky. Dále musí být spotřebitel informován o právní závaznosti dohodnutého řešení.

V obou Doporučeních pak shodně zazněl požadavek, aby orgány odpovědné za mimosoudní urovnávání spotřebitelských sporů byly na tuto činnost specializované a aby se jednalo o orgány stálé, nikoli vytvořené ad hoc. Subjekty urovnávající spor nesmí být v žádném případě ve střetu zájmů a musí hrát v řízení aktivní roli, což má napomoci vyrovnávat faktické nerovnosti ve vztahu spotřebitel-podnikatel. V neposlední řadě bylo zdůrazněno, že mimosoudní řešení nemůže nahrazovat či obcházet soudní řízení – spotřebitel nemůže dát souhlas s tímto řešením předtím, než spor vznikl (tato zásada nabývá významu zejména u arbitrážních orgánů, v souvislosti s existencí rozhodčích doložek).

Oba uvedené dokumenty jsou však pouhými nezávaznými doporučeními, které členské státy nejsou povinny respektovat.

S cílem podpořit mimosoudní urovnávání sporů vytvořila v roce 2000 Evropská komise síť národních míst pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů **EEJ-NET**, která se později přeměnila v síť Evropských spotřebitelských center **ECC-NET**. V roce 2001 následovalo zřízení obdobné celoevropské sítě pro oblast finančních sporů **FIN-NET**. Oba systémy mají podporovat mimosoudní řešení sporů v případech, kdy spotřebitel a podnikatel pocházejí z různých zemí.

Za účelem harmonizace práva upravující mediaci byl v roce 2002 vydán *Etický kodex pro mediátory* a v roce 2007 byla přijata v prvním čtení v Evropském parlamentu *Směrnice o mediaci v občanskoprávních a obchodních sporech* (pro dobrovolnou i povinnou, soudní i mimosoudní mediaci).

V prosinci roku 2006 byl přijat nový program EU na ochranu spotřebitele pro období 2007 – 2013, kde byly stanoveny 2 hlavní cíle:

- 1) zajištění vysoké úrovně ochrany spotřebitele, zejména prostřednictvím lepší informovanosti spotřebitelů, poskytováním konzultací a zastoupení jejich zájmů
- 2) zajištění účinného uplatňování pravidel ochrany spotřebitele, zejména prostřednictvím spolupráce při vymáhání práva a prostřednictvím informování, vzdělávání a prostředků nápravy.

Závazek členských států umožnit svým občanům efektivní, včasný a nenákladný přístup k právní ochraně vyplývá, mimo výše uvedené dokumenty, rovněž z judikatury Evropského

soudního dvora. Je to především rozhodnutí Johnson C 155 ze dne 25.6.2005, kde ESD judikoval, že neexistence efektivních právních kanálů, prostřednictvím kterých je možné se domáhat naplnění spotřebitelských práv v členských státech, představuje v tomto smyslu ze strany států dluh vůči svým občanům a svým mezinárodním závazkům (na mezinárodní úrovni se státy v mnohých dokumentech zavázaly k zajištění efektivního přístupu svých občanů k právní ochraně – č. 6 EULP a MP o LP).

V centru zájmu evropských institucí stojí rovněž otázka řešení spotřebitelských sporů přeshraničních. Jak již bylo výše řečeno, spotřebitelé hrají klíčovou roli pro rozvoj vnitřního trhu, protože jsou hnací silou hospodářství. Je proto třeba zajistit, aby spotřebitelé měli důvěru ve vnitřní trh a aby se neobávali přeshraničních transakcí (mimo jiné i výše zmíněnou podporou sítě národních míst pro mimosoudní řešení spotřebitelských řešení sporů, které mají napomáhat spotřebitelům tyto spory řešit). Problematika přeshraničních sporů je velmi komplikovaná, zejména zde přibývají otázky rozhodného hmotného práva, jazykových bariér a rozdílných procesních postupů. Vzhledem k tématu mé práce, se těmito otázkám bohužel nemůžu detailně věnovat a tak na tuto problematiku pouze upozorňuji.

3. Metody alternativního řešení sporu

Právo na soudní ochranu patří k základním občanským právům. Jako takové je zakotveno v ústavních předpisech jednotlivých států i v četných mezinárodních dokumentech. Článek 6 odst. 1 Evropské úmluvy o lidských právech říká: „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.“¹¹ Obdobně jej deklaruje i Pakt občanských a politických práv a Charta základních práv EU.¹²

Právo na soudní ochranu patří rovněž mezi ústavní základy České republiky. Listina základních práv a svobod jej garantuje v článku 36: „Každý se může domáhat stanoveným postupem svého práva u nezávislého a nestranného soudu a ve stanovených případech u jiného orgánu.“¹³

Soudní ochrana je základním, nikoli však jediným prostředkem ochrany subjektivních práv. V určitých soukromoprávních vztazích stát připouští, aby spor rozhodl jiný, od něho odlišný subjekt. Takový způsob řešení konfliktů vytváří alternativu soudnímu řízení – proto bývají níže zmíněné metody urovnávání sporů nazývány pojmem – alternative dispute resolution (ADR). Jindy je označení ADR odvozováno od termínu amicable dispute resolution – přátelské řešení sporů, na rozdíl od „nepřátelského“ řešení sporů před soudy a jinými orgány využívajícími autority státní moci.

3. 1. Klasifikace metod

V Evropě i mimo ni (zejména v USA, Kanadě a Austrálii) existuje mnoho metod využívaných k mimosoudnímu urovnávání sporů. Jejich spektrum je velmi různorodé, jednotlivé postupy prodělávají neustálý vývoj, reagují na potřeby zúčastněných stran. Přestože se hranice mezi metodami postupně posouvají a stírají, lze mezi nimi rozlišit určité skupiny:

¹¹ Evropská úmluva o lidských právech, článek 6 odst. 1

¹² Pakt občanských a politických práv článek, 14 odst. 1: „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 “

¹³ Zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod, článek 36 odst. 1

1) Konsensuální vs. kontradiktorní metody

Zatímco konsensuální metody (zejména mediace) se zakládají na společném úsilí o hledání přijatelné dohody, u metod kontradiktorních (typicky arbitráž) stojí strany proti sobě, jedna bude vítězem a druhá poraženým.

2) Podle stupně formálnosti řízení a míry ingerence stran, popřípadě třetí osoby.

Neformální metody nechávají stranám plnou dispozici nad řízením. Účastníci si upravují postup tak, aby co nejvíce odpovídal jejich zájmům a potřebám, drží si kontrolu nad celým průběhem vyjednávání. Pokud je řízení úspěšné, strany uzavírají smlouvu, která je závazná a za splnění dalších podmínek může být i vykonatelná. Metody formalizované jsou oproti výše uvedeným metodám více svázané procesními pravidly, výsledné rozhodnutí je pro strany zpravidla závazné a vykonatelné. Není možné říci, která metoda dominuje, často se obě nejrůzněji prolínají a kombinují.

3) Zda strany urovnávají spor samy (negociace), popř. prostřednictvím svých zástupců (zprostředkování) či zda toto zprostředkovává třetí nezávislá osoba (ve většině případů – arbitráž, mediace, konciliace atd.)

4) Podle závaznosti výsledku procesu urovnávání

Zatímco výsledkem mediačního typu řízení bývá dohoda, která je sice závazná nikoli však sama o sobě vykonatelná, řízení arbitrážní zpravidla končí vydáním rozhodčího nálezu, rozhodnutím, které má účinky soudního rozhodnutí – je závazné a vykonatelné.

Podle stupně formálnosti a z hlediska toho, jakým způsobem strany participují na řízení a na jeho výsledku (podle stupně závaznosti řízení), lze metody seřadit tímto způsobem:

negociace	zprostředkování	mediace	konciliace	medarb/medaola	arbitráž
-----------	-----------------	---------	------------	----------------	----------

→

Jak již bylo výše řečeno, někteří autoři hovoří o ADR metodách v širším a užším smyslu. Jako alternativní způsoby řešení sporů v širším smyslu chápou všechny metody, které pomáhají urovnat spor mimo soudní řízení (vyjednávání, mediace, arbitráž atd.), v užším smyslu pak pouze ty, kde je výsledný výstup vzájemným konsensem stran, nikoli

autoritativním rozhodnutím třetí strany (zejména vyjma arbitráže). Ve své práci se zabývám ADR metodami v širším smyslu včetně arbitráže.

3. 2. Jednotlivé metody

3. 2. 1. Negociace (vyjednávání)

Základním nástrojem řešení konfliktních situací je jednání sporných stran. Využitelnost negociace je obrovská, lze ji uplatnit ve všech právních vztazích (často se využívá např. ve stavební a investiční oblasti, kde panuje shoda v tom, že spor je třeba vyřešit vzájemně akceptovatelným řešením co nejefektivněji - rychle, pružně, úsporně - bez zátěže soudního řízení). Negociace má zcela jistě své místo i ve sporech spotřebitelských. Trh výrobků a služeb je nasycen, podnikatelé musí bojovat o to, aby se k nim spokojení zákazníci vrátili, mimo jiné i smírným řešením konfliktních situací již v zárodku (proto jsou podnikateli stále častěji zřizována zákaznická centra či bezplatné linky, kde jsou spory se zákazníky řešeny).

Negociace je řazena mezi metody neformální. Neexistují striktní pravidla, podle kterých by účastníci museli nutně postupovat, strany tak zpravidla definují svá rozdílná stanoviska, která se pak následně snaží sblížit a dosáhnout konsensu - oboustranně akceptovatelného řešení. Proces není závazný. V případě, že nebude dosaženo úspěchu v jednání, mohou se strany dohodnout, že bude následovat arbitráž či jiný prostředek nápravy porušených vztahů. *„Vyšším stupněm je povinné jednání mezi stranami, kdy jsou strany před soudním jednáním povinně jednat o smírném urovnání sporu. Taková klausule bývá někdy součástí i smlouvy rozhodčí. Někdy jsou stanoveny i určité formální náležitosti takového jednání.“*¹⁴

3. 2. 2. Zprostředkované vyjednávání

Zprostředkované vyjednávání je neformálním, důvěrným postupem mimosoudního urovnávání konfliktů za použití prostředníků, zpravidla právních zástupců sporných stran pověřených k jednání s protistranou. Zprostředkovatelé usilují o nalezení vzájemné shody ve sporných otázkách. Zmíněná metoda se blíží mediaci, na rozdíl od ní však nejsou prostředníci nezávislí a nestranní. Zprostředkováním lze nazvat aktivity spotřebitelských organizací při urovnávání spotřebitelských sporů.

¹⁴ Raban, P. Alternativní řešení sporů, arbitráž a rozhodci v České a Slovenské republice a zahraničí, str. 3

3. 2. 3. Mediace

Mediace bývá definována jako řízené jednání za pomoci třetí nestranné osoby, odborníka na vyjednávání, který napomáhá stranám konfliktu dospět k urovnání sporu nalezením vzájemně přijatelného řešení. Oproti soudnímu či arbitrážnímu řízení dává tato metoda účastníkům možnost aktivnějšího zapojení do procesu vytváření výsledné, pro strany závazné, dohody. Tato dohoda, která má být reálná, splnitelná, a která má představovat opravdovou vůli stran, může být za splnění dalších podmínek (nejčastěji pokud je dohoda následně schválena soudem či pokud je sepsána formou notářského zápisu) i soudně vykonatelná.

Mediátor řídí vzájemné jednání stran, pomáhá účastníkům vyjasňovat sporné otázky a nalézat řešení, která zohledňují jejich zájmy, nezávazně doporučuje možná řešení. Ne vždy se nutně musí jednat o osobu znalou práva – stačí, pokud je kvalifikována v procesu vyjednávání, „obrušování“ hran.

Mediace je metodou neformální, neexistuje zde rigidní úprava procesních otázek, přesto lze vysledovat několik pravidelně se vyskytujících fází.

- 1) **příprava** - poté, co se strany rozhodnou pro tento způsob řešení sporu, uzavřou dohodu o provedení mediace a zvolí osobu mediátora,
- 2) **zahájení řízení** - účastníci se vzájemně představí, mediátor (či mediátoři) stranám vysvětlí základní pravidla a postup mediace, dále se pokračuje shromažďováním informací. Mediátoři naslouchají sporným stranám a pokoušejí se porozumět tomu, jak strany situaci vidí, co je spojuje a na čem se naopak neshodnou. Poté se stanoví kritéria, v rámci kterých pak probíhá hledání variant řešení.
- 3) **závěr** - v případě úspěšného jednání dojde k sepsání a podpisu dohody, jinak se strany dohodnou, že bude třeba dále pokračovat v jednání, anebo je uzavřena dohoda o nedohodě.

Mediace se v zahraničí těší stále větší oblibě, zejména při řešení sporů rodinných, zaměstnaneckých a sousedských. V mnoha zemích se užívá i pro urovnávání sporů spotřebitelských (zejména ve Skandinávských zemích – viz níže).

3. 2. 4. Konciliace

Urovnávání sporu za pomoci třetí neustranné osoby – odborníka na vyjednávání, který napomáhá stranám konfliktu dospět k urovnání sporu a nalezení vzájemně přijatelného řešení, bývá někdy v praxi označováno jako konciliace. Konciliace a mediace jsou často považovány za synonyma, existují však mezi nimi jisté odlišnosti.

- a) Zatímco **mediátor zpravidla jedná za současné přítomnosti obou stran, konciliátor jedná se stranami převážně odděleně.** Nejprve vyzve sporné strany, aby formulovaly své požadavky a přiřadily jim určitý stupeň důležitosti podle toho, jak na daných požadavcích trvají, poté vypracovává posudek s navrženým způsobem řešení.
- b) **Konciliátor navrhuje smírné řešení sporu, mediátor vede strany pouze k tomu, aby se na smírném řešení samy dohodly** (konciliátor vypracovává posudek s navrženým způsobem řešení, o kterém pak následně se stranami jedná, mediátor naproti tomu nevypracovává žádný posudek ani neposkytuje právní rady, pouze vede strany k tomu, aby se jejich stanoviska postupně co nejvíce sblížovala).
- c) Konciliace je dále chápána jako **činnost specifická - zásah třetí osoby bývá vyžadován s ohledem na specifickou povahou dané činnosti.**

Konciliace je ve spotřebitelských sporech, podle mého názoru, široce využitelná.

3. 2. 5. Medarb

„Med – arb je jedním z kombinovaných způsobů urovnávání sporů, pro něž je charakteristické to, že probíhá ve více stupních. První z nich je pokusem o vyřešení sporu jednáním stran, z něhož by v případě úspěšného jednání vyšla smlouva odstraňující spor. Druhý stupeň nastává po nezdaru stupně prvního, v něm je spor vyřízen závazným nálezem. V odborné literatuře bývá tento způsob řešení též označován jako pre – arbitral mediation“¹⁵. Med-arb spojuje přednosti nejrozšířenějších ADR metod – mediace a arbitráže. V průběhu první fáze mají strany plnou kontrolu nad řízením, mohou na sebe vzájemně působit tak, aby výsledek dohody co nejvíce odpovídal jejich představám. Tím, že mediace kontinuálně

¹⁵ Raban, P. Alternativní řešení sporů, arbitráž a rozhodci v České a Slovenské republice a zahraničí. Praha : Nakladatelství C. H. Beck, 2004, str. 37

přechází v arbitráž, působí na strany hrozba brzké ztráty této kontroly, nutí je ke kompromisům a zabraňuje jim zbytečně prodlužovat spor. Strany jsou pak schopny shodnout se alespoň na části sporných problémů, otázky, které zbudou, jsou poté s konečnou platností závazně rozhodnuty. Takové rozhodnutí má více splňovat zájmy obou stran.

Metoda se vyskytuje v nejrůznějších modifikacích, liší se zejména postavením osoby mediátora (zda-li mediátor vykonává později i funkci rozhodce či zda jsou obě stadia personálně oddělena) a dále tím, zda proces kontinuálně přechází z jednoho stádia do druhého či zda je formálně oddělen.

- „blended method“ - řízení mediační a rozhodčí jsou spojena do jednoho procesu. Strany se mohou pohybovat mezi oběma řízeními, jasné meze nejsou stanoveny. Pokud mediátor dosáhne dohody stran, může ji začlenit do rozhodčího nálezu. Jestliže dohody však není dosaženo, může spor vyřešit jako rozhodce vydáním závazného rozhodčího nálezu.
- „conjoined method“ - obě řízení jsou od sebe přísně oddělena. Pokud je mediační řízení po určitou dobu neúspěšné, mění mediátor svoji roli a stává se arbitrem. V určený okamžik tedy nastupuje rozhodčí řízení.
- „Arb-med“ - je obrácený proces, kdy strany nejdříve absolvují proces arbitráže a až následně proces mediace. Po závěru arbitrážního procesu stanoví arbitr závazné rozhodnutí, ale je pouze zaznamenáno, není sdělováno stranám. Strany se pak snaží dosáhnout smíru a nejsou-li úspěšné v hledání řešení, vynese rozhodce svůj nález, kterým jsou strany vázány.

Přednost med-arb je spatřována zejména ve zmíněném psychologickém efektu - hrozba brzkého rozhodnutí arbitrem stranám zabraňuje spekulovat na prodlužování sporu. Nepříliš dobře naproti tomu působí spojení funkcí mediátora a arbitra, strany se mohou zdráhat uvést všechny důvěrné informace potřebné pro dosažení dohody z obavy, že by tyto mohly být později užity proti nim (pravidlem uplatňovaným v mediaci bývá zákaz použití důvěrných informací v dalších fázích řízení).

Med – arb není v České republice rozšířená, domnívám se však, že i přes určité negativní aspektyby tato metoda mohla být využitelná pro řešení spotřebitelských sporů. Na základě současné legislativy je možné takový proces absolvovat. Vzhledem k tomu, že neexistují obecná pravidla upravující proces med – arb, je třeba jej co nejdetailněji upravit smlouvou (při úpravě procesu lze odkazovat na mediační i arbitrážní řády).

3. 2. 6. Medialoa

Medialoa představuje hybridní model kombinující prvky mediačního a rozhodčího řízení, kdy v první fázi nezávislá osoba působí ve funkci mediátora a následně, jestliže se strany neusmíří, je oprávněna spor projednat a rozhodnout jako rozhodce. Tímto se podobá metodě med-arb. Na rozdíl od ní, pokud nedojde v prvním stupni k urovnání sporu vzájemnou dohodou, jsou strany vyzvány, aby učinily poslední nejlepší nabídky, za nichž jsou ochotny dojít ke smíru. Po jejich převzetí jsou tyto pečlivě zváženy a přezkoumány a na jejich základě je stranám předložen návrh mediátora. Pokud není ani tato nabídka přijata, přechází mediační řízení do arbitrážního stupně, ve kterém arbitr většinou nebývá zmocněn k tomu, aby učinil vlastní rozhodnutí, pouze posuzuje jednotlivé nabídky stran a na závěr rozhodne, ke které z nich se přikloní. Tu poté vtělí do rozhodčího nálezu.

3. 2. 7. Arbitráž

„Rozhodčí řízení (arbitráž) je postup vedoucí k závaznému řešení právního sporu rozhodnutím jedné nebo více soukromoprávních osob vybraných stranami sporu.“¹⁶. Rozhodnutí sporu je předloženo třetí nezávislé osobě, která spor rozhodne závazným a vykonatelným rozhodčím nálezem. Rozhodčí řízení patří na vrchol stupnice metod řízených z hlediska formálnosti řízení, existují zde více či méně podrobná pravidla, která arbitráž přibližují ke klasickému soudnímu řízení. Rozhodčí nález má stejné účinky jako rozsudek soudu, strany se mu musejí podřídit. Vliv stran na řízení a jeho výsledek je oproti jiným ADR metodám nejmenší.

Kořeny arbitráže sahají hluboko do minulosti. První dochované zmínky o ní nalezneme v Zákonu dvanácti tabulí z poloviny 5.století př. n. l. Rozmach zaznamenala později ve 13. století a následně v 18. století – v obou případech v souvislosti s rozvojem mezinárodního obchodu. S ním současně vznikla potřeba zvláštních pravidel obchodování a speciálního postupu pro rozhodování vzniklých sporů. Tyto spory počali řešit rozhodci z okruhu obchodníků, kteří byli znalí obchodních obyčejových norem, tak bylo zajištěno rychlé, efektivní a zejména specializované rozhodování. Rozhodčí řízení se dále vyvíjelo a postupně i částečně institucionalizovalo. Rozmach zaznamenala arbitráž opět v 19. století a po krátké

¹⁶ Wintrová A. a kol. Civilní právo procesní, nakladatelství Linde a.s.,2004, str, 642

odmlce po 1. světové válce, společně se vznikem velkých obchodních korporací (vznikaly nejrůznější hospodářské asociace a obchodní komory, které se zabývaly tuzemskou i mezinárodní arbitráží). Současně docházelo k unifikaci právních úprav arbitráže v jednotlivých zemích, což usnadnilo mezinárodní obchodování. Právní úprava rozhodčího řízení byla a je v zájmu významných mezinárodní organizací. Největšího významu nabyly dokumenty Komise OSN pro právo z mezinárodního obchodu, tzv. UNCITRAL. Vzorový zákon UNCITRAL, Rozhodčí pravidla UNCITRAL, Smírčí pravidla UNCITRAL a další dokumenty sloužily nejen jako vzorové dokumenty při tvorbě pravidel rozhodčího řízení v jednotlivých právních řádech, ale rovněž stále slouží jako vzor procesních pravidel rozhodování v případě absence pravidel v konkrétním právním sporu.

Rozhodčí řízení zaujímá významné místo při řešení majetkových právních sporů, zejména obchodních (mezinárodních i tuzemských). Neexistuje univerzální model průběhu řízení. Strany ovlivňují podobu procesu úpravou procesních otázek v rozhodčí smlouvě. Lze však postihnout určité fáze, které se v procesu vydávání rozhodčích nálezů pravidelně vyskytují.

- 1) **uzavření rozhodčí smlouvy** - základem pravomoci orgánu rozhodující spor je rozhodčí smlouva, která má povahu smlouvy o rozhodci (v případě, že spor již existuje) anebo rozhodčí doložky (pro spory, které v budoucnu teprve vzniknou). Rozhodčí smlouvou strany derogují pravomoc obecného soudu ve věci rozhodnout. Pokud by žaloba přesto byla k soudu podána a protistrana namítla existenci rozhodčí smlouvy, je soud povinen žalobu odmítnout. Rozhodčí smlouva nejčastěji vzniká ve stejném okamžiku jako smlouva hlavní, může jí však předcházet, anebo následovat. Rozhodčí smlouva může pokrývat veškeré smluvní vztahy vyplývající z hlavní smlouvy anebo pouze vztahy některé, rozhodčí smlouvou vymezené. Smlouva by měla obsahovat veškerá procesní ujednání stran, zejména:
 - a) Označení stran (pokud není rozhodčí smlouva součástí smlouvy hlavní)
 - b) Vymezení vztahů, které si strany přejí podřídit rozhodovací pravomoci rozhodčího soudu nebo rozhodci, u kterých je tedy derogována rozhodovací pravomoc obecného soudu.
 - c) Přesné označení instituce, která má vymezené otázky rozhodnout. Pokud nebyla zvolena institucionální arbitráž, je třeba detailně upravit procesní pravidla řízení, zejména počet rozhodců, jejich jmenování, místo konání rozhodčího řízení atd. Nejčastěji rozhodují spor tři rozhodci, kdy každá ze stran jmenuje jednoho rozhodce a ti pak následně volí společně předsedajícího rozhodce. V takovém

případě je třeba v rámci žaloby tuto volbu provést. Spor může rozhodovat i jediný rozhodce, na němž se strany shodnou, nebo kterého vybere určená nezávislá instituce.

d) Přezkoumatelnost rozhodčího nálezu rozhodčím tribunálem.

2) **podání žaloby** - Samotné rozhodčí řízení je zahájeno podáním žaloby – podnětu rozhodčí instituci či rozhodci, vyjadřující vůli podstoupit na základě rozhodčí smlouvy arbitráž. Zvolena může být varianta institucionalizované arbitráže (rozhodující orgán má povahu instituce stálé či instituce trvalejší povahy) anebo arbitráže ad hoc (existence a činnost rozhodujícího orgánu je časově omezena na dobu řešení sporu a vydání rozhodčího nálezu). Obě varianty mají své výhody i nevýhody, o nichž se zmíním níže v rámci kapitoly 5.1.5. Po podání žaloby rozhodci zkoumají procesní podmínky rozhodování, zejména zda je dána jejich pravomoc k projednání a rozhodnutí předmětného sporu, tj. existenci platné rozhodčí smlouvy. Dále je třeba zabývat se otázkou náležitého podání, řádného ustavení rozhodců, procesní způsobilostí účastníků, prokázání plné moci zástupců, neexistencí překážky zahájeného řízení a neexistencí překážky věci rozsouzené atd. V případě, že rozhodci dospějí k závěru, že jejich pravomoc k projednání a rozhodnutí předmětného sporu není dána, řízení zastaví a ponechají na vůli stran další postup.

3) **jednání** - Následuje jednání, při kterém strany předkládají svá tvrzení a důkazy na jejich podporu. Není-li místo konání určeno rozhodčí smlouvou, koná se v místě určeném rozhodci – s přihlédnutím k oprávněným zájmům stran. Strany se mohou dohodnout na postupu, kterým má být řízení vedeno. Rozhodci rozhodují dle hmotného práva pro spor rozhodného, pokud je však strany výslovně pověří, mohou rovněž rozhodovat dle zásad spravedlnosti. Řízení před rozhodčím orgánem probíhá způsobem podobným soudnímu řízení, avšak s několika rozdíly. Rozhodčí řízení je neveřejné. Důkazy mohou rozhodci provádět jen tehdy, jsou-li jim dobrovolně poskytnuty, rovněž předběžná opatření nelze nařizovat. Vedle tradičního rozhodčího řízení se postupně dostává do popředí rozhodčí řízení on - line. On – line řízení (označované jako ODR) není speciální metodou ADR, liší pouze komunikačními prostředky, které jsou při řešení sporu využívány (zejména internet).

- 4) **Vydání rozhodčího nálezu** - Po ukončení jednání následuje vydání rozhodnutí, rozhodčího nálezu.

Úprava rozhodčího řízení má v jednotlivých státech svá specifika – vymezení arbitrability, povahy a právních účinků rozhodčího nálezu atd. Vzhledem k vlivu mezinárodních norem (zejména pravidel UNCITRALU) je však úprava rozhodčího řízení v jednotlivých státech velmi obdobná.

Výhodou arbitráže je zejména rychlost, s jakou je spor závazně vyřešen a nižší formálnost řízení. Dále je to skutečnost, že rozhodčí nálezy vydané na území jednoho státu se snadněji vykonávají na území jiných států než rozhodnutí státních soudů. Obzvláště v obchodních věcech je ceněna neveřejnost a důvěrnost řízení, která účastníkům dává záruku, že skutečnosti tvořící předmět řízení nebudou veřejně prezentovány a dobré jméno společností nebude špiněno. Ceněna je rovněž možnost volby rozhodce (například specialisty v oblasti licenčních smluv, počítačových programů anebo stavebně právních předpisů) a široká autonomie vůle (možnost upravit si pravidla řízení podle vlastních potřeb – např. místo konání soudu, rozhodování dle zásad spravedlnosti či přezkum rozhodčího nálezu). Význam arbitráže je obecně spatřován především v obchodních sporech.

Další, níže uvedené metody, se pro řešení spotřebitelských sporů příliš nehodí, přesto však dotváří ucelený obraz existujících nástrojů pro řešení konfliktů, a proto si zaslouží alespoň malou pozornost.

3. 2. 8. Smírčí skupina

Řešení sporů prostřednictvím smírčí skupiny, zpravidla tří nezávislých a nestranných osob jmenovaných stranami, jenž se pravidelně schází a řeší průběžně vznikající problémy z příslušného právního vztahu, se často používá v oblasti dlouhodobých smluvních vztahů, zejména ve stavebnictví. Tato konsensuální metoda patří mezi nástroje neformální – tzn., nejsou zde stanovena žádná podrobná pravidla řízení. Výsledkem je nezávazné doporučení, které strany mohou, ale nemusí respektovat. Pokud není doporučení dobrovolně respektováno, může kterákoliv strana zahájit arbitráž či soudní řízení.

3. 2. 9. Miniproces (mini-trial)

Mini-trial je metoda urovnávání sporu, která simuluje soudní proces. Právní zástupci stran prezentují fakta a důkazy před managementem obou stran a společně vybranou nezávislou osobou. Tato osoba navrhuje v tomto formalizovaném „zkráceném řízení“ nezávazný nález, které zúčastněné osoby mohou na místě přijmout jako narovnání. Tato metoda je oblíbená zejména v obchodních sporech, kde na obou stranách sporu stojí podnikatelé. Předstíraný soudní proces sice probíhá před nezávislou osobou, fakta a důkazy prezentované právními zástupci stran však spíše než k této osobě směřují vedoucímu managementu, jenž má pravomoc spor vyřešit smírem. Předstírání soudního procesu má přimět zúčastněné k jednání. Pro spotřebitelské spory je tato metoda využitelná pouze s velkými modifikacemi. Domnívám se však, že i s nimi by mini – trial, vzhledem k svému rozsahu, neodpovídal základním požadavkům na řešení spotřebitelských sporů – požadavkům na neformálnost a minimální náklady.

3. 2. 10. Expertiza, expertní jednání

Specifickou metodou řešení sporu je expertní zásah nestranné osoby, která se zabývá určování faktických skutečností důležitých pro řešení právního sporu. Pokud strany v průběhu svých vztahů narazí na skutečnosti, kterou nejsou schopny samy posoudit a které jim brání v bezproblémovém fungování jejich vzájemných vztahů, může být řešením využití služeb experta. Expertovi nenáleží řešení právních otázek, strany mu to však dohodou mohou svěřit, rovněž lze sjednat, že je expert oprávněn vydávat závazná určení a rozhodnutí. Metoda expertního zásahu se často užívá při výstavbě či investiční činnosti, kdy je třeba zajistit řešení trvale či dlouhodobě se vyskytujícími sporů.

3. 3. Některé společné principy ADR metod, výhody a nevýhody

Přesto, že je paleta mechanismů mimosoudního řešení sporů velmi rozmanitá, je možné mezi nimi nalézt některé společné principy, které je odlišují od klasického soudního řízení:

- 1) **Dobrovolnost** – záleží pouze na stranách, zda zvolí soudní řízení k uplatňování svých práv, anebo zda využijí alternativní cesty řešení sporu. Strany mají rovněž volnost při výběru způsobu urovnávání sporu (výběr metody) a při stanovení procesních pravidel.
- 2) **Nižší míra formálnosti** – Oproti soudnímu řízení se urovnávání sporu za pomoci ADR metod vyznačuje nižší mírou formálnosti. Ve většině systémů zpravidla neexistují normy, které by proces rigidně upravovaly tak, jak je tomu v soudním řízení, podle kterých by byl orgán urovnávající spor povinen postupovat. Stanoven je pouze právní obecný rámec se základními principy a požadavky na proces. Subjekty řešící spor tak mají volnější ruce k zohlednění konkrétních okolností případu a individuálních požadavků. Flexibilita je zde na místě.
- 3) **Rychlost řízení** – Tím, že není třeba zachovávat přísné procesní podmínky a postupy, jak je tomu v soudním řízení, dochází k výraznému zrychlení procesu.
- 4) **Úspora nákladů** – Mimosoudní řešení sporů bývá oproti soudnímu řízení zpravidla levnější. Odpadají zejména nemalé náklady na právní zastoupení, neboť účast právního zástupce zde není nutná, další příčinou úspory nákladů je jednoduchost a neformálnost řízení.
- 5) **Zachování dobrých vztahů, převážně konsensuální řešení** – ADR metody ponechávají stranám větší dispozici nad řízením. Účastníci společně vyvíjí úsilí k hledání přijatelné dohody. *„Oproti soudnímu řízení, kde platí zásada „vyhrát-prohrát“, má zde být nastolena atmosféra hledání kompromisů. Nejde zde o „proces vedený stranou v duchu nepřátelském“, nýbrž o proces „vedený v duchu kooperativním“¹⁷.*
- 6) **Důvěrnost** - Klíčovým faktorem pro volbu alternativního způsobu řešení sporu je často důvěrnost řízení. Zatímco mezi základní zásady soudního procesu patří

¹⁷ Rozehnalová, N. Mezinárodní právo obchodní, II. díl – řešení sporů. Brno :Vydala Masarykova univerzita a nakladatelství Doplněk, 1994, str. 13

veřejnost, mimosoudní řízení je založeno na zásadě opačné. Řízení je neveřejné – všechny informace získané v jeho průběhu jsou důsledně chráněny. Důvěrnost je stěžejní zejména v mediaci. Aby výsledná dohoda odrážela skutečnou vůli stran, musí vycházet z pravdivých skutečností. Strany se nesmí obávat toho, že pokud mediace nebude úspěšná, budou informace později použity v následném soudním řízení proti nim. Důvěrnost je rovněž klíčová pro podnikatele, kteří se obávají o dobré jméno své společnosti. Rozhodnutí či výsledné dohody se na rozdíl od soudního řízení nepublikují.

- 7) **Upřednostnění zájmů stran** - Řešení nemusí být přesně podle práva, ale především v souladu se zájmy stran. *„Při řešení sporu je relevantní u soudu jedině právo, u rozhodčího řízení i zásady spravedlnosti, u mediace to může být i úvaha z hlediska obchodních potřeb stran nebo jiných výhod a u vyjednávání mohou momentální zájmy převážit nad vším ostatním.“*¹⁸

Na druhou stranu je třeba zmínit i některé nevýhody ADR:

- 1) **Hra o čas** – postoupení sporu ADR orgánu může být motivováno spekulací na prodloužení sporu ze strany účastníka, kterému současný stav vyhovuje. Ten může přistoupit k mimosoudnímu řešení sporu s jediným záměrem – co nejvíce oddálit soudní rozhodnutí.
- 2) **Nedostatek vůle řešit spor mimosoudně** - poměrně častým jevem je absence vůle jedné ze stran řešit spor smírnou cestou. Někteří podnikatelé záměrně odpírají svůj souhlas s účastí na řízení a spoléhají na to, že spotřebitel nepředloží spor soudu. Tato neochota spotřebitele mnohdy od dalšího řešení sporu skutečně odradí.
- 3) **Absence judikatury** – vzhledem k zásadě neveřejnosti se výsledné rozhodnutí a dohody nepublikují. Neexistence „soudních precedentů“ způsobuje nižší předvídatelnost práva.
- 4) **Nízké právní povědomí o existenci ADR systémů** - právní vědomí spotřebitelů o existenci a možnostech využívání ADR metod je nejen v ČR ale i v Evropě prozatím bohužel nízké (to dokazují i výzkumy provedené Komisí v jednotlivých členských státech v letech 1999 a 2003 – viz Příloha XII).¹⁹ Povědomí a důvěra spotřebitelů je při

¹⁸ Zoulík, F. Mediace jako alternativa soudního sporu. Bulletin advokacie, 2001, č.8, s. 33.

¹⁹ Eurobarometer survey on Access to Justice [citováno 15. září 2008], dostupný na: http://ec.europa.eu/consumers/redress/reports_studies/execsum_11-04_en.pdf

tom pro jejich rozšíření stěžejní. Je nezbytné vytvořit takové prostředí, kde mají jednotlivé metody v právním řádu své místo, podporu státních orgánů a v právní praxi jsou pocíťovány jako užitečné.

- 5) **Nedůvěra spotřebitelů** – v zemích, kde uplatňování ADR metod nemá dlouhou tradici a kde orgán urovnávající spor nepožívá velké autority (tak jako je tomu například ve Švédsku), se spotřebitelé zdráhají spor předložit jinému orgánu než soudu, autoritě zaštiťované státem. Tento problém spatřuji i v České republice. Absence právní úpravy požadavků na osobu rozhodce a aféry některých rozhodčích soudů ad hoc (rozhodování osob bez jakékoliv kvalifikace, či rozhodování rozhodců s vazbami k některé ze stran rozhodčího řízení) vzbuzuje nedůvěru spotřebitelů k využití služeb jakéhokoliv ADR orgánu.

4. Zahraniční úpravy systémů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů

Mechanismy mimosoudního řešení sporů v obecné rovině existují téměř ve všech jurisdikcích, oblastmi sporů, které pokrývají, se však stát od státu liší. V některých byly vytvořeny speciální systémy pro řešení spotřebitelských sporů, jinde jsou pro jejich řešení využívány systémy obecné.²⁰ Právní tradice, funkčnost soudního systému, zejména běžná délka soudního řízení, jeho náklady a možnost užití zjednodušených procedur pro uplatňování nároků malé hodnoty, ale i organizace trhu, kultura tržního prostředí atd., jsou klíčovými faktory pro existenci a podobu systémů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. „Pravidlem bývá, že využití ADR systémů je v jednotlivých zemích v nepřímé úměře k efektivnosti soudního řízení. V zemích, které jsou známé rychlejším a preciznějším fungováním soudního systému, bývají zpravidla metody ADR méně časté a rozvinuté, než v zemích, jejichž soudní systém je nákladný a zdlouhavý. Takto proti sobě stojí na naše poměry poměrně funkční soudní systém Německa, kde nejsou formy ADR oblíbeny, proti složitému a nákladnému systému např. USA, kde naopak docházejí rychlého rozkvětu.“²¹

Kolébkou užívání metod mimosoudního urovnávání sporů ve sporech spotřebitelských byla Skandinávie, kde alternativní řešení sporů obecně hraje dodnes klíčovou úlohu. Ze Skandinávie se tento model šířil i do dalších právních řádů. K rozmachu jejich využívání pro řešení spotřebitelských sporů došlo v posledních letech i ve střední a východní Evropě, v nově přistoupičích státech EU. Příčinou bude zřejmě povinná implementace ochranných spotřebitelských norem a následná potřeba zajištění možnosti jejich uplatňování.

V Evropě existuje pestré spektrum systémů mimosoudního urovnávání spotřebitelských sporů, které se liší v povaze orgánů urovnávajících spor, jejich organizaci a fungování, v procesech před nimi vedených a výsledcích. Všechny však sledují všechny stejný cíl, poskytnutí jednoduché, rychlé, levné, efektivní cesty k uplatnění spotřebitelských práv. Právní úprava těchto systémů je roztržštěná a pro spotřebitele mnohdy nepřehledná. Až na výjimky (Doporučení Komise 98 / 257/ ES o zásadách pro orgány příslušné pro mimosoudní urovnávání spotřebitelských sporů a Doporučení Komise 310 / 2001 / ES o zásadách, jež se týkají mimosoudních orgánů při konsensuálním řešení spotřebitelských sporů) neexistují na této úrovni žádná pravidla upravující tuto oblast, regulace a centralizace totiž omezují flexibilitu ADR metod jakožto jejich největší výhodu. Stanovení společných právních

²⁰ viz Příloha č.III

²¹ Raban, P. Alternativní řešení sporů, arbitráž a rozhodci v České a Slovenské republice a zahraničí. Praha : Nakladatelství C. H. Beck, 2004. str.5

principů jako právního rámce, v němž si pak každý stát může upravit svůj systém tak, aby co nejvíce odpovídal jeho potřebám a místním tradicím, lze považovat za správný krok

4. 1. Povaha orgánů řešící spotřebitelské spory

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů provádějí subjekty různé povahy - **státní, polostátní i soukromé**. Většinu systémů zastřešují orgány veřejné se všeobecnou věcnou působností, zcela pokrývající trh výrobků a služeb (např. švédská Allmänna reklamationsnämnden, ARN - Národní rada pro stížnosti spotřebitelů, dánský Výbor pro stížnosti spotřebitelů, litevské Centrum pro ochranu spotřebitelských práv či polská Obchodní inspekce). Pouze u menšiny veřejných orgánů nalezneme omezenou věcnou působnost (s tou se zpravidla setkáváme v oblasti telekomunikací či finančních služeb - např. finanční arbitr v ČR, finanční ombudsman ve Velké Británii). Soukromoprávních subjektů zabývajících se mimosoudním urovnáváním spotřebitelských sporů je menšina, spotřebitelé nemají příliš důvěry k subjektům, které jsou financovány podnikateli a jejich seskupeními. Ze skupiny soukromoprávních subjektů se pouze malá část věnuje spotřebitelské tematice v plné šíři, většina je sektorově zaměřena (např. internetový ombudsman v Rakousku či rozhodčí orgán Triglavské pojišťovny ve Slovinsku).

Výhodou orgánů sektorově zaměřených je především jejich specializovanost na řešení otázek, které se v dané oblasti vyskytují a pro jejichž řešení není obecný orgán dostatečně odborně vybaven či kterými nemá možnost se jimi detailně zabývat (typicky oblast finančních služeb či telekomunikací). Na druhou stranu, pokud existuje mnoho sektorově zaměřených orgánů, situace se stává pro spotřebitele nepřehledná a v případě sporu ztěžuje jeho postup (spotřebitel neví, na který orgán se má obrátit, existuje mnoho procesních postupů atd.). Vhodným řešením je kombinace obou přístupů, existence orgánu se všeobecnou příslušností a orgánů specializovaných - sektorově zaměřených, které doplňují obecný orgán, v nejproblematictějších oblastech. Působnost mezi orgány pak má být vymezena zásadami speciality a subsidiarity.

4. 2. Princip dobrovolnosti – základní kámen mimosoudního řešení sporů

V předchozí kapitole byl zmíněn princip dobrovolnosti, jakožto základní kámen alternativního řešení sporů. Většina ADR systémů určených pro řešení spotřebitelských sporů

tento princip plně respektuje. Strany mají možnost obrátit se na soud anebo zvolit alternativní cestu a obrátit se na jiný subjekt, který jim pomůže spor vyřešit. V některých státech platí tato zásada pouze omezeně – systém je dobrovolný pouze pro jednu stranu, pro spotřebitele, zatímco podnikatel je povinen účastnit se řízení a respektovat rozhodnutí orgánu. Systém jednostranně dobrovolný umožňuje orgánu řešící spory zahájit řízení i bez souhlasu podnikatele (viz Švédsko) a řešit tak i ty spory, ve kterých podnikatel záměrně odpírá svůj souhlas s účastí na řízení, spoléhajíc na to, že spotřebitel nepředloží spor soudu. Tento systém se často vyskytuje v oblasti finančních služeb. Strany nemají rovné postavení, to je však, podle mého názoru, odůvodnitelné snahou o vyrovnávání fakticky nerovného postavení spotřebitele.

V praxi lze rovněž oprávněně pochybovat o svobodné vůli spotřebitele v případě rozhodčích doložek vyskytujících se ve spotřebitelských smlouvách. Spotřebitel je při uzavírání smlouvy v situaci jak ekonomické, tak především informační nerovnosti, je mu předkládána smlouva (často v podobě smlouvy formulářové), na jejíž obsah ve většině případů nemá vliv, buď musí smlouvu přijmout tak jak je, nebo smlouvu neuzavřít. Zahraniční právní řády přistupují k existenci rozhodčích doložek ve spotřebitelských smlouvách dvojitým způsobem. První skupina států považuje rozhodčí doložky ve spotřebitelských smlouvách za vždy zakázané (jakožto nepřiměřenou smluvní podmínku dle písm. q v odst. 1 Přílohy Směrnice č. 93 / 13 / ES – o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách). Rozhodčí doložky jsou ve spotřebitelských smlouvách vždy zakázané například ve Francii, Velké Británii, Irsku a Rakousku. Druhá skupina nepovažuje zákaz rozhodčích doložek za absolutní. Pokud rozhodčí řízení neomezuje nebo neztěžuje přístup spotřebitele k právu, nebo pokud se spotřebitel nedostává do horšího postavení, než které by vyplývalo ze zákona, pokud by rozhodčí smlouva nebyla uzavřena, je rozhodčí řízení přípustné. Vždy je teda třeba zkoumat, zdali v konkrétním případě naplňuje podmínky nepřiměřených ustanovení.²² Rozhodčím doložkám se budu věnovat blíže v rámci kapitoly 5.1.9.

Povinná mediace není shledávána za zdaleka tak problematický zásah do práv jednotlivce. Orgán urovnávající spor, není oprávněn spor autoritativně rozhodnout, existence doložky o mediaci nederoguje příslušnost soudu, pouze ji časově odkládá.

²² Norbert Reich, More clarify after Claro, European contract law review, str. 41-61

4. 3. Podmínky řízení

Systémy mimosoudního řešení spotřebitelských sporů zvyšují možnosti přístupu ke spravedlnosti, a to zejména tím, že umožňují stranám řešit i ty spory, které by jinak pro svou nízkou hodnotu byly zřídka předloženy soudu. Minimální přípustná hodnota sporu zpravidla neexistuje (minimální částkou hodnoty sporu je řízení omezeno v Estonsku – hranice zde činí 20 euro, ve Švédsku je to dle povahy sporu 54 – 220 euro), rovněž maximální hranice nebývá stanovena, neboť i spotřebitelské spory mohou dosahovat vysokých hodnot (zejména v oblasti timesharingových smluv). I zde však lze nalézt výjimky (řízení před finančním arbitrem v ČR, Dánsko).

Podmínkou řízení bývá **doložení předchozí snahy stran o urovnání sporu**, což bývá některými kritizováno jako překážka, která pouze prodlužuje řízení a navíc zatěžuje strany - činí je závislými na zamítavém potvrzení znesvářené protistrany. Osobně se však domnívám, že přímé jednání stran je důležité a smírčí orgány jej nemůžou suplovat. Pokud je nastavena přiměřená lhůta pro vyjádření protistrany a domněnka, že nevyjádří – li se strana v této lhůtě, má se za to že odmítá dohodu, nemusí být tato podmínka zatěžující.

4. 4. Průběh řízení

Jak již bylo výše zdůrazněno, proces mimosoudního řešení sporů se vyznačuje ve srovnání se soudním řízením mnohem menší mírou formálnosti. Ve většině systémů normy zpravidla neupravují proces rigidně tak, jak je tomu v soudním řízení, stanoven je pouze obecný právní rámec se základními principy, na kterých mají být jednotlivé procesy vystavěny a podle kterých mají probíhat. Subjekty řešící spor tak mají volnější ruce k zohlednění konkrétních skutečností případu a individuálních požadavků stran. Jednotlivé systémy se procedurálními postupy liší.

Samotné řízení bývá zahajováno podáním podnětu, ke kterému jsou zpravidla oprávněny obě strany spotřebitelského sporu – spotřebitel i podnikatel. Pouze výjimečně je k podání podnětu aktivně legitimován pouze spotřebitel (příkladem může být řízení před finančním arbitrem v ČR). Důvodem je zřejmě snaha o vyrovnání jeho faktické nerovnosti ve vztahu k podnikateli. Zcela výjimečně pak může zahájit řízení smírčí orgán z vlastní iniciativy (př. Národní rada pro vyřizování spotřebitelských stížností ve Švédsku). Podání, kterým je řízení zahájeno, lze podat jakkoliv, písemně, ústně, telefonicky, elektronicky. Pokud není

podání úplné, strany jsou zpravidla vyvány k doplnění podání (neúplné podání nevede k jeho odmítnutí).

Rovněž dokazování není spoutáno rigidní úpravou, smírčí orgán se může většinou sám rozhodnout, jaké důkazy provede a jakou váhu ji přizná. Odpovědnost za zajištění důkazů nese v obou skupinách zpravidla strana podávající stížnost, ta má na podporu svých tvrzení předložit důkazy. Smírčí orgány jsou jimi různě vázány, většinou však v procesu hrají aktivní roli a mohou si opatřovat důkazy i samy.

Snaha o rychlost a co nejnižší náklady zapříčinila rozmach písemného řízení a on – line řízení. Některá řízení jsou striktně písemná, většina systémů však dává stranám možnost volby. Státy zpravidla upřednostňují písemný proces, a pokud si strany výslovně nepřejí ústní jednání, probíhá řízení písemně. Ústní řízení je však stále velmi oblíbené, spotřebitel se totiž v písemném řízení mnohdy setkává s problémem formulovat podstatu sporu, nároky atd. Písemný proces existuje mnohem častěji v systémech arbitrážního typu než v mediaci. Mediace svou povahou vyžaduje osobní kontakt stran. Stále častěji rovněž dochází k využívání prostředků komunikace na dálku – internetu, telekonference atd., které řízení ještě více urychlují. Telekonference odbourává nevýhody písemného řízení, strany mohou lépe formulovat své nároky a reagovat na argumenty protistrany. Slabinu komunikačních prostředků na dálku lze spatřovat v tom, že ne každý spotřebitel jimi disponuje. On – line způsob řešení sporů bývá převážně užíván k řešení spotřebitelských sporů vznikajících při poskytování služeb prostřednictvím internetu, není to však zcela bezvýjimečným pravidlem. Vzhledem k teritoriální neomezenosti internetu je v celém světě dostupné množství těchto systémů. Na evropské úrovni je to například systém ECODIR (projekt ECODIR poskytuje elektronické mediační služby pro jakékoliv spory mezi spotřebiteli a obchodníky, není omezený do místní ani věcné působnosti a je nezpłatný).

4. 5. Náklady mimosoudního řešení sporu

Jednou z hlavních předností mimosoudního způsobu řešení spotřebitelských sporů je výrazná úspora nákladů. Odpadají zde zejména nemalé náklady na právní zastoupení, neboť účast právního zástupce zde není nutná a v praxi ani nebývá obvyklá, další příčinou nižších nákladů je jednoduchost a neformálnost řízení. Doporučení Komise 98 / 257 / ES o zásadách pro orgány příslušné pro mimosoudní urovnávání spotřebitelských sporů i Doporučení Komise 310 / 2001 / ES o zásadách, jež se týkají mimosoudních orgánů při konsensuálním

řešení spotřebitelských sporů, shodně deklarují, že řízení má být zdarma či pokud je zpoplatněno, má tak být pouze přiměřenými poplatky. Většina systémů funguje bezplatně – strany nejsou povinny platit žádný vstupní poplatek za řízení, musí si však nést své náklady (náklady na dopravu, důkazy – znalecké posudky atd.). V některých systémech platí zásada úspěchu ve věci, jinde je náhrada nákladů požadována po stěžovateli, tedy tom, kdo podává podnět a zahajuje řízení.

4. 6. Právní povaha výsledného výstupu

Výsledkem arbitrážního typu řízení je ve většině systémů závazné a vykonatelné rozhodnutí. Svou povahou se takové rozhodnutí podobá rozhodnutí soudu. Strany se zpravidla nemohou proti takovému rozhodnutí odvolat, ledaže by si tuto možnost výslovně sjednali ve smlouvě o arbitráži. V některých systémech je rozhodnutí závazné pouze pro jednu stranu, podnikatele, zatímco druhá strana, spotřebitel, může předložit spor soudu, pokud není spokojen s výsledkem řízení.

Výsledkem mediačního procesu je dohoda. V případě, že se strany shodnou na řešení sporu, uzavřou dohodu, která je pro strany právně závazná, není však zpravidla sama o sobě vykonatelná.

Existují rovněž systémy, kde výsledné rozhodnutí není vůbec závazné. Např. ve Švédsku arbitr stranám pouze nezávazně doporučuje, jakým způsobem by měly spor řešit, přesto jsou však taková doporučení stranami z více jak 80% plně respektována. Doporučení bývají plněna zejména ve státech, kde orgán urovnávající spor požívá vysoké autority a prestiže.

4. 7. Podoba ADR systémů pro řešení spotřebitelských sporů ve vybraných státech

Pro ilustraci podoby existujících ADR systémů jsem zvolila Švédsko, které je kolébkou mimosoudního řešení sporů a kde jsou ADR metody velmi rozšířené a oblíbené, dále Rakousko, kde je situace zcela opačná, a nakonec sousední Polsko a Slovenskou republiku, tedy země, které prošly podobným historickým a politickým vývojem jako Česká republika.

4. 7. 1. Švédsko

Švédsko je považováno za kolébkou systémů mimosoudního řešení sporů, včetně řešení sporů spotřebitelských. Základní tezí tamního systému je myšlenka, že spotřebitelé musí mít možnost domoci se nápravy a náhrady škody co neblíže svému domovu. Tomu se snaží napomoci i místní samospráva, na jejíž úrovni byla zřízena tzv. konsumentvägledare, poradní centra pro řešení spotřebitelských sporů. Poradci stranám poskytují základní informace o právní úpravě spotřebitelských otázek a nezávazně jim doporučují další postup, zároveň nabízejí mediační služby. Většina sporů bývá vyřešena již na této úrovni. Pokud nedojde k urovnání sporu, mohou se strany následně obrátit na Allmänna reklamationsnämnden, ARN - Národní radu pro stížnosti spotřebitelů²³. Národní rada má celostátní působnost, věcná působnost je rovněž v podstatě neomezená. Přísluší ji řešit téměř všechny spory mezi podnikateli a spotřebiteli z oblasti prodeje zboží a poskytování služeb. Vyloučeny z její působnosti jsou spory mezi spotřebiteli navzájem, spory mezi podnikateli navzájem, a dále spory z oblasti zdravotní péče a právních vztahů k nemovitostem (prodej a pronájem nemovitostí). ARN je složena z 13 výborů specializujících se na jednotlivé spotřebitelské oblasti – cestovní služby, bankovní služby, elektroniku, pojištění, nábytek, čistírny, obuv, textil atd. Pokud určitá záležitost nespadá pod žádné oddělení, zabývá se sporem „tzv. obecné oddělení“. Pro přípustnost sporu je stanovena minimální hodnota sporu, která činí 54 – 220 euro (podle jednotlivých oddělení). Pokud se jedná o principální otázky, či pokud to odůvodňují jiné závažné důvody, může Rada připustit do řízení i spor o nižší hodnotu.

Řízení je zahájeno písemným podnětem stěžovatele, jen výjimečně, pokud to Rada uzná za vhodné (zejména pokud se podnikatel dopustil závažného porušení právních předpisů), může zahájit řízení i z vlastní iniciativy. Stížnost musí být podána do šesti měsíců od doby, kdy spotřebitel uplatnil reklamaci a tento jeho nárok byl podnikatelem odmítnut. Stěžovatel musí neúspěšný pokus o urovnání sporu doložit. Řízení je výlučně písemné a neveřejné. Doporučení jsou přijímána v kvoru tvořeném prezidentem Rady a 4 experty. Pokud nejsou ze strany expertů žádné námitky, může přijímat doporučení člen Rady a dva experti. Zastoupení členů hájících spotřebitelské a podnikatelské zájmy v Radě musí být přítom rovnoměrné. Výsledné doporučení Rady není pro strany právně závazné. Pokud se mu strany nepodřídí, můžou se následně obrátit na soud. Přibližně 80% doporučení je však účastníky plně respektováno. Důvodů je několik. Doporučující orgán se těší velké autoritě. Prezident a

²³ dostupné na www.arn.se

viceprezident Rady jsou právníci se soudcovskou praxí. Oba, jakož i další členi Rady a odborní experti, jsou jmenováni vládou. Mnoho podnikatelů je členem svazů, asociací a federací podnikatelů, které ve svých pravidlech stanoví povinnost respektovat tato nezávazná doporučení. Dalším stimulem pro jejich respektování je skutečnost, že podnikatelé nerespektující tato doporučení, jsou zveřejňováni na tzv. černé listině (nutí je negativní publicita).

Řízení není zpoplatněno. Strany si nesou své výlohy samy. Pokud spor vyzní ve prospěch stěžovatele, součástí výsledného rozhodnutí je i doporučení protistraně, aby stěžovateli vynaložené náklady k prokázání tvrzených skutečností uhradila.

Obdobné systémy Výborů pro vyřizování spotřebitelských stížností lze nalézt i v ostatních Skandinávských státech.

Kromě ARN působí ve Švédsku na ochranu spotřebitelů množství veřejných orgánů, které vykonávají dozor nad podnikateli ve stanovených oblastech (např. Fastighetsmäklarnämnden - the Real Estate Agents Board pro činnost realitních makléřů, specializované úřady pro oblast pojištění, bankovníctví a finančních služeb, pro oblast dodávek energií a telekomunikačních služeb - Konsumenternas Försäkringsbyrå, Konsumenternas Bank- och finansbyrå, Konsumenternas, Elrådgivningsbyrå). Tyto orgány nemají oprávnění řešit spotřebitelské spory, poskytují však spotřebitelům potřebné poradenství.

Ve Švédsku dále existuje nespočet soukromoprávních subjektů zabývajících se mimosoudním urovnáváním sporů. Zřizují je podnikatelé či jejich seskupení v nejrůznějších oblastech trhu s výrobky a službami a tyto systémy nabývají nejrůznějších podob – ombudsmani, konzultativní a poradenská centra, smírčí orgány apod.).²⁴

Stále většího významu nabývá též institut Ombudsmana pro ochranu spotřebitelů, který hájí nejen kolektivní zájmy spotřebitelů, ale je rovněž oprávněn zastupovat spotřebitele v jednotlivých případech. Ombudsman není oprávněn řešit spotřebitelské spory, vzhledem k jeho autoritě a stále rostoucí prestiži však může preventivně působit na podnikatele svým neformálním vlivem.

4.7. 2. Slovensko

Základními pilíři slovenského systému alternativního řešení sporů jsou mediace a rozhodčí řízení, upravené speciálními zákony – zákonem č. 244 / 2002 Zz., o rozhodcovskom konaní

²⁴ Center for European economic law – Universiteit Leuvan, Belgium, An analysis and evaluation of alternative means of redress other redress through ordináry judicicia proceedings, January 2007, Leuven

a poměrně novým zákonem č. 420 / 2004 Zz., o mediácii a doplnení niektorých zákonov. Uvedené normy neobsahují žádná speciální ustanovení pro řešení spotřebitelských sporů, lze je však pro tyto spory efektivně využít. Mediační i arbitrážní orgány jsou soukromoprávní povahy, jejich působnost je teritoriálně i věcně neomezená. V oblasti finančních a telekomunikačních služeb byly zřízeny speciální orgány pro řešení spotřebitelských sporů, Telekomunikační úřad SK pro oblast elektronických telekomunikačních služeb a Stálý rozhodcovský soud pro oblast finančních služeb.

a) mediace

V rámci mediace lze řešit veškeré soukromoprávní spory – tedy spory občanskoprávní, obchodněprávní, rodinně-právní, pracovně-právní.²⁵ Slovenská úprava mediace plně respektuje princip dobrovolnosti. V § 99 zákona č. 99/1963 Zb., občianskeho súdneho poriadku, je stanovené, že soud může doporučit účastníkům, aby se pokusili o smír mediací, ti však nemusí výzvy soudu uposlechnout. Samotný proces je vždy iniciován stranami sporu, písemnou dohodou o přistoupení k mediaci (písemná dohoda může být nahrazena souhlasným prohlášením stran učiněným v zápise mediátora podepsaným oběma stranami). Mediátorem může být každá bezúhonná fyzická osoba s plnou způsobilostí k právním úkonům, vysokoškolsky vzdělaná, která absolvovala odbornou přípravu (v rozsahu 100 hodin), složila zkoušku a byla následně zapsána do seznamu registrovaných mediátorů vedeným Ministerstvem spravedlnosti SR. Mediační služby poskytují rovněž mediační centra. I ta musí splňovat stanovené podmínky (zápis do registru, zveřejnění v Obchodním věstníku atd.).

Výsledkem úspěšného řízení je dohoda, která je pro strany závazná, nikoli však vykonatelná. Pokud by strany chtěly dosáhnout účinků vykonatelnosti, musela by být sepsána ve formě notářského zápisu či by ji musel schválit soud. Mediace je zpoplatněna, v odůvodněných případech lze poplatek prominout.

Slovenská právní úprava mediace sloužila jako vzor při tvorbě návrhu zákona o mediaci v netrestních věcech v ČR.

b) mediační řízení před Telekomunikačním úřadem Slovenské republiky²⁶

Spotřebitelské spory vznikající v oblasti poskytování elektronických telekomunikačních služeb lze na Slovensku řešit ve speciálním mediačním řízení před Telekomunikačním úřadem SK, veřejným orgánem, v jehož čele stojí ředitel jmenovaný Parlamentem na období

²⁵ § 1) odst. 2 zákona č. 420/2004 Z. z., o mediácii a o doplnení niektorých zákonov.

²⁶ § 73 zákona č. 610/2003 Zz. o poskytovaní elektronických komunikácií

6 let. Mediační řízení může zahájit pouze spotřebitel, jehož stížnost byla dříve poskytovatelem elektronických telekomunikačních služeb zamítnuta. Procedura, která je pro obě strany sporu dobrovolná, (účast a spolupráci podnikatele nelze jakkoliv vynucovat), trvá zpravidla jeden měsíc a není zpoplatněna. Proces je neformální a převážně písemný (na žádost stran lze přistoupit k řízení ústnímu). Jeho výsledkem je závazná, obdobně však jako v mediaci, sama o sobě nevykonatelná dohoda.

c) arbitráž

Rozhodčí řízení může být využito k řešení všech majetkoprávních sporů, vzešlých z vnitrostátních a mezinárodních občanskoprávních vztahů, s výjimkou sporů o vznik, změnu či zánik vlastnického práva a jiných věcných práv k nemovitostem, sporů o osobní stav, sporů souvisejících s výkonem rozhodnutí a konkurzním řízením.²⁷ Oproti dřívější právní úpravě, zákonu č. 448/2001 Zz., který se vztahoval pouze na spory obchodní, došlo k podstatnému rozšíření působnosti arbitráže. Právní úprava rozhodčího řízení respektuje princip dobrovolnosti, obě strany sporu stvrzují svou vůli postoupit spor rozhodčímu orgánu v rozhodčí smlouvě, která může mít podobu smlouvy o rozhodci (pro existující spory) anebo rozhodčí doložky (pro spory, které v budoucnu mezi stranami vzniknou). Písemná forma může být nahrazena prohlášením stran učiněným do zápisu rozhodce o podrobení se pravomoci rozhodčího soudu. Na Slovensku provozují arbitráž jednotliví rozhodci, sdružení rozhodců a stálé rozhodčí soudy. Výsledek arbitráže, rozhodčí nález, je pro strany závazný a vykonatelný. Rozhodčí řízení je zpoplatněno, i když v odůvodněných případech může být i zdarma.

d) Stálý rozhodcovský soud pro řešení sporů z oblasti finančních služeb

Stálý rozhodcovský soud, organizační složka Asociácie bánk, byl zřízen na základě zákona č. 510/2002 Zz., o platebním styku. Každá banka přispívá na jeho činnost a při uzavírání smluv se svým klienty má povinnost je na tuto možnost řešení případných budoucích sporů upozornit. Klient se posléze může rozhodnout, zda podstoupí zmíněné rozhodčí řízení či zda předloží spor soudu. Stálý rozhodcovský soud není spotřebiteli příliš využíván.

²⁷ § 1 zákona č. 244 / 2002 Zz. o rozhodcovskom konaní

4. 7. 3 Polsko

a) Systém smírčích soudů při Obchodní inspekci

V Polsku se systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v převážné míře opírá o státní orgán s celostátní a všeobecnou působností - Obchodní inspekci²⁸. Obchodní inspekce v Polsku vykonává dohled nad podnikateli obdobně jako v ČR Česká obchodní inspekce. Spotřebitelské smírčí soudy (orgány arbitrážního typu), tzv. Stałe Polubowne Sady Konsumentenckie, jsou zřízeny při regionálních pobočkách Obchodní inspekce. V současné době jich existuje celkem 35. Vedle smírčích soudů funguje pod Obchodní inspekci též 17 mediačních center. Smírčí soudy tvoří zástupci regionálních poboček, spotřebitelských organizací a profesních sdružení podnikatelů, kteří jsou nominováni na období 4 let. Tito zástupci rozhodují o stížnostech v 3 – členných senátech, do nichž obě strany sporu jmenují po jednom rozhodci. Jak již bylo výše řečeno, věcná působnost soudů je všeobecná. Orgány se zabývají kvalitou poskytovaných výrobků a služeb, obchodními praktikami podnikatelů atd. Fakticky je však věcná působnost těchto orgánů poměrně omezená, neboť jsou z jejich působnosti vyloučeny finanční služby, telekomunikační služby, elektronické obchodování, energetické služby atd. Věcná působnost se tedy fakticky zužuje pouze na reklamace výrobků a nepokrývá nejproblematictější oblasti služeb.

b) Bankovní arbitr

Spotřebitelské spory vznikající v oblasti finančních služeb lze řešit prostřednictvím bankovní spotřebitelské arbitráže zřízené Asociací polských bank. Bankovní arbitr je jmenován prezidentem Asociace, úprava řízení před ním vedeným se podobá české úpravě řízení před finančním arbitrem. Maximální hodnota sporu je, jako v ČR, omezena, arbitr se zabývá pouze spory, jejichž hodnota nepřesahuje 8000 PLN (2000 euro). Rozhodnutí je závazné pouze pro banky. Systémy se liší především způsobem jmenování arbitra do funkce a jeho financováním (v ČR je arbitr volen Poslaneckou Sněmovnou ČR a financován centrální bankou, v Polsku jmenuje a financuje arbitra Asociace polských bank). Spotřebitelé příliš nevěří v nestrannost subjektu, který je jmenován a financován samotnými podnikateli.

²⁸ informace dostupné na www.giih.gov.pl

Vedle systému orgánů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů při Obchodní inspekci existuje v Polsku rovněž několik veřejnoprávních orgánů sektorově zaměřených – zejména Ombudsman pro pojišťovací služby, Telekomunikační a poštovní regulační úřad, Euro-label.

Řízení před orgány urovnávajícími spor závisí na souhlasu obou stran. Pokud se však strany dříve zavázaly, že budou řešit budoucí spory mimosoudní cestou či pokud se k tomuto způsobu řešení sporů zavázal podnikatel v rámci etických kodexů chování, měly by se poté podvolit tomuto způsobu urovnání sporu. V praxi toto nebývá vždy dodržováno a zejména podnikateli je spotřebitelská arbitráž i přes závazek v etických kodexech odmítána.

Velmi oblíbení jsou mezi spotřebiteli ombudsmeni, kteří mimo jiné hájí zájmy spotřebitelů. Ombudsmeni poskytují sporným stranám poradenství, upozorňují na nekalé praktiky podnikatelů, v případě sporu stranám nezávazně doporučují řešení. Vzhledem k autoritě, které se mezi spotřebiteli i podnikateli těší, jsou jejich požadavky a nezávazná doporučení dobrovolně plněny. Ombudsmeni svým neformálním vlivem preventivně působí na podnikatele, čímž kultivují podnikatelské prostředí.

4. 7. 4. Rakousko

V Rakousku nejsou ADR mechanismy příliš rozšířené a oblíbené, platí zde pravidlo nepřímé úměry mezi funkčností soudního systému a existencí mimosoudních metod pro řešení sporů (v zemích, kde soudní systém pracuje rychle, levně a efektivně, nezůstává mnoho prostoru pro metody mimosoudního řešení sporu). Rakouský soudní civilní řád nabízí spotřebitelům zjednodušenou proceduru pro uplatňování malých nároků,²⁹ organizace hájící spotřebitelské zájmy jim navíc poskytují velkou podporu (vedle aktivní podpory v jednotlivých případech, jsou rovněž oprávněny podávat v případě porušení kolektivních zájmů spotřebitelů kolektivní žaloby).

Pro řešení spotřebitelských sporů nebyl, až na výjimky, vytvořen speciální systém, využít lze obecných mechanismů mimosoudního řešení sporů - mediace i arbitráže a dále smírčích orgánů, subjektů převážně soukromoprávní povahy působících v úzce vymezených oblastech.

a) Smírčí orgány

Rakouský systém smírčích orgánů je velmi roztržštěný, existuje zde velký počet převážně soukromoprávních subjektů v úzce vymezených oblastech (smírčí orgán pro spory

²⁹ österreichischen Zivilprozessrechts § 431-460

mezi poskytovateli komunikačních služeb a spotřebiteli, pro spory při prodeji ojetých automobilů v autobazarech, audiovizuálního vysílání, atd.). Pouze čtyři z těchto mnoha orgánů mají celostátní působnost – Internetový ombudsman, Smírčí komise při úřadu regulujícího televizní vysílání, Smírčí komise E-control, Federální smírčí komise pro stížnosti proti zubařům - ostatní působí pouze regionálně. Účast stran v procesu je dobrovolná, rovněž i výsledné výstupy mají povahu doporučení, které není právně závazné ani vykonatelné. Systém smírčích orgánů převážně neodpovídá požadavkům Doporučení, zejména zde není naplněn princip transparentnosti (systém je roztržštěn) a nestrannosti (převažují soukromoprávní subjekty zřizované podnikatelskými subjekty).

b) Mediace

V lednu roku 2004 vstoupil v účinnost nový zákon Zivilrechts-Mediations-Gesetz, který zavedl do rakouského právního řádu pojem mediace. Zákon dává soudům pravomoc odkázat strany na mediaci ve všech občanskoprávních sporech. Vedle mediace napojené na soudní systém, kterou mohou poskytovat pouze registrovaní mediátoři, lze poskytovat mediaci i bez této návaznosti - tato činnost pak není státem regulována. Zmíněnou úpravou se inspirovala pracovní skupina pro přípravu zákona o mediaci v netrestních věcech v ČR. Mediační boom, který Rakousko v posledních letech zažívá, zůstává převážně omezen na řešení sporů rodinných, pracovněprávních a obchodních, pro řešení sporů spotřebitelských se mediace téměř neužívá.

c) Arbitráž

Vedle mediace a systému smírčích orgánů lze pro mimosoudní řešení sporu využít i rozhodčího řízení. Vzhledem k potížím, které v praxi přinášely rozhodčí doložky ve spotřebitelských smlouvách, došlo v roce 2006 k novele civilního kodexu, kde je rozhodčí řízení legislativně zakotveno. Nové ustanovení § 617 a násl. upravuje speciální požadavky na uzavírání rozhodčích smluv mezi podnikateli a spotřebiteli. Rozhodčí smlouvu lze nově mezi těmito subjekty uzavřít až po té, co spor vznikl, nikoli tedy do budoucna (lze tedy platně uzavřít pouze smlouvu o rozhodci, nikoli však rozhodčí doložku). Spotřebitel rovněž musí před jejím podpisem obdržet písemné informace o rozhodčím řízení, jeho základních attributech a rozdílech oproti klasickému soudnímu řízení.

5. Systémy mimosoudního řešení sporu v České republice

Přes stále rostoucí význam mimosoudních institutů pro urovnávání spotřebitelských sporů v zahraničí ČR do nedávné doby zaostávala. Pro mimosoudní řešení sporů existovala pouze arbitráž, jejíž využití tkví spíše v obchodně-právních sporech a institut finančního arbitra pro oblast finančních služeb. Na tuto situaci zareagovala vláda a posléze jednotlivá ministerstva (zejména Ministerstvo spravedlnosti ČR a Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR), která vyjádřila podporu pro mimosoudního řešení sporů, jejíž pomocí by mělo dojít k odbřemenění soudů.

„Z programového prohlášení vlády ze dne 17. 1. 2007 vyplývá, že jedním z hlavních cílů vlády v oblasti justice je zrychlení a zkvalitnění činnosti soudů. Jednou z cest, jak dosáhnout alespoň částečného odbřemenění soudů, je zavedení právních institutů, za jejichž pomoci bude možné mimosoudně domoci se svých práv. Tyto instituty mají tvořit alternativu soudnímu řízení. Pokud bude systém správně fungovat, dojde k odčerpání části, zejména těch jednodušších, sporů ze soudů. To může výrazně urychlit soudní řízení. Soudy budou mít více času zaměřit se na spory složitější. Rozhodování bude kvalitnější..... Nastíněné změny v systému soudnictví by měly ve svém důsledku vést k tomu, aby se snížil počet sporů před soudy.“³⁰

„Prevence soudního řízení v civilní oblasti, spočívající v mimosoudním řešení sporů, poskytuje záruku uspokojivého a oboustranně přirozeně akceptovatelného řešení sporných vztahů vznikajících mezi občany. Obřemenění soudů v tomto směru může být naplněno právě zavedením nového právního institutu mediace v netrestních věcech. Zavedení mediace nebo obecně tzv. odklonů v civilním procesu má v českém právním řádu proběhnout ve více postupných fázích. Již nyní byly do tzv. souhrnné novely občanského soudního řádu zahrnuty legislativní změny, aby soud mohl účastníkům přístup k mimosoudním formám jednání (mediace, smírčí řízení, rodinná terapie apod.) povolit a v některých případech (věci péče o dítě) i nařídít.“³¹

Pokud v současné době vznikne spor mezi podnikatelem a spotřebitelem, existuje několik možností, jak situaci řešit:

³⁰ Koncepce reformy justice pro léta 2008-2010, str. 2 Úvod

³¹ Koncepce reformy justice pro léta 2008-2010, str. 26, bod 4.6.4. Předcházení sporům – mimosoudní jednání (mediace, smírčí řízení, rodinná terapie apod.)

- 1) Využít **soudní ochrany**, která je však zpravidla finančně a časově náročná, spotřebitelé se většinou neobejdou bez odborné právní pomoci.
- 2) Využít některého z **mimosoudních způsobů řešení sporů**:
 - **obecné instituty** - arbitráž, mediátoři či **speciální instituty** - systém MPO, Finanční arbitř ČR
 - **mechanismy dozorových orgánů**, pokud existují (v současnosti jen Český telekomunikační úřad)
 - **mechanismy vytvořené profesními sdruženími a organizacemi podnikatelů či samotnými podnikateli** (Smírčí systém Asociace finančních zprostředkovatelů a poradců (dále jen AFIZ), Systém rozhodčích a smírčích soudů Svazu prodejců a opravářů motorových vozidel České republiky (dále jen SAČR), Ombudsman České spořitelny atd.

Nejprve se zmíním o nejvýznamnějších ADR systémech – tedy o arbitráži podle stávajícího zákona č. 216 / 1994 Sb., o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů, o mediaci a připravovaném zákoně o mediaci v netrestních věcech, o finančním arbitrovi dle stávajícího zákona č. 229 / 2002 Sb., o finančním arbitrovi a nakonec se zmíním o možnostech mimosoudního řešení sporu mezi podnikatelem, poskytovatelem veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a spotřebitelem u Českého telekomunikačního úřadu. Zvláštní pozornost pak věnuji novému systému vytvořenému MPO přímo pro řešení spotřebitelských sporů.

Někdy bývají mezi ADR systémy pro řešení spotřebitelských sporů řazeny i mechanismy vytvořené podnikateli k řešení stížností svých zákazníků (např. Ombudsman České spořitelny, Smírčí řízení u Asociace finančních zprostředkovatelů a poradců či Rozhodčí a Smírčí řízení Svazu prodejců a opravářů motorových vozidel České republiky). Vymezení ADR systémů v článku 1 odst.2 Doporučení 2001/310/ES však tyto mechanismy z působnosti Doporučení přímo vylučuje: „*The principles are limited to consumer dispute resolution procedures which are designed as an alternative to resolving the dispute in a court. Therefore customer complaint mechanisms operated by a business and conducted directly with the consumer, or where a third party carries out such services by or on behalf of a business, are excluded as they form part of the usual discussions between the parties prior to any dispute materialising*

that would be referred to a third party body responsible for dispute resolution or a court“.³² Přesto, že tyto nástroje mnohdy spotřebitelům pomohou spor vyřešit, nebudu se jimi dále zabývat, pouze na jejich existenci upozorňuji.

5. 1. Rozhodčí řízení

5. 1. 1. Právní úprava arbitráže v Českých zemích

Arbitráž má v Českých zemích dlouhou tradici. První písemné zmínky o možnosti předkládat spory soukromé osobě, rozhodci, zachycuje Statut Konráda Oty z roku 1237.³³ Další právní úprava se vyvíjela v těsné závislosti na kodifikaci civilního procesu. Císařský civilní řád z roku 1895, který upravil rozhodčí řízení, platil po vzniku ČSR a po recepci rakouského práva až do roku 1950, kdy byl nahrazen občanským soudním řádem, zákonem č. 142 / 1950 Sb. Vzhledem k tomu, že se rozhodčího řízení v něm upraveném mohly dovolat pouze právnické osoby, nebyla arbitráž fakticky téměř využívána. Samostatně bylo rozhodčí řízení upraveno zákonem č. 98 / 1963 Sb., o rozhodčím řízení v mezinárodním obchodním styku a o výkonu rozhodčích nálezů, podle kterého však bylo jeho užití omezeno pouze na obchodní spory s mezinárodním prvkem. Až zákon č. 216 / 1994 Sb., o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů, který platí do současnosti, rozšířil působnost arbitráže opět na veškeré majetkoprávní spory.

5. 1. 2. Charakter rozhodčího řízení

Podle ustanovení § 2 ZRŘ se strany mohou dohodnout, že o majetkových sporech mezi nimi vzniklých, k jejichž projednávání a rozhodnutí by jinak byla dána pravomoc soudu, má rozhodovat jeden nebo více rozhodců. *„Rozhodčí řízení je mimořádný způsob výkonu státní moci nestátními orgány a je připuštěno jen alternativně vedle obecného státního soudnictví.“*³⁴ Stát deleguje svoji pravomoc spor projednat a rozhodnout v případě, že jde

³² Doporučení Evropské komise 2001/310/ES, o zásadách, jež se týkají mimosoudních orgánů při konsensuálním řešení spotřebitelských sporů čl. 1 odst 2.

³³ Schelle, K. - Schelleová, I. Rozhodčí řízení – historie, současnost, perspektivy. Praha : Nakladatelství EUROLEX Bohemia, s.r.o., 2002, str. 23

³⁴ Růžička K., K otázce právní povahy rozhodčího řízení, Buletin advokacie 2003, číslo 5, str.33

o spor arbitrabilní, a v případě, že existuje platná rozhodčí smlouva, která vyjadřuje vůli stran přenést rozhodnutí v konkrétním případě na soukromoprávní subjekt.

Problematika rozhodčího řízení je nesmírně rozsáhlá. Vzhledem k rozsahu a zaměření této práce nemohu postihnout všechny její rysy. Zaměřím se proto pouze na arbitráž z pohledu tuzemského práva. Pokusím se při tom postihnout hlavní aspekty rozhodčí řízení a dále možnosti užití arbitráže při řešení spotřebitelských sporů. Zároveň nastíním některé problematické momenty, které se v této souvislosti mohou vyskytnout.

5. 1. 3. Právní povaha arbitráže

Rozhodčí řízení představuje specifickou rozhodovací činnost nestátních orgánů, které je státem připuštěno v určitých tuzemských i mezinárodních sporech. Právní teoretici se již mnoho let přou o povahu arbitráže - hledají odpovědi na otázku, kde je stanovena pravomoc subjektu soukromoprávní povahy rozhodovat závazným a vykonatelným způsobem o právech a povinnostech stran, tedy právu, které vždy náleželo vrchnostenské státní moci. Postupně vykrystalizovaly čtyři teorie:

- 1) **Jurisdikční** – rozhodci vykonávají rozhodovací pravomoc, jakožto náhradní způsob výkonu soudní moci, kterou na ně na základě právní normy deleguje stát. *„Arbitráž a její možnost konat se v konkrétním případě sice má svůj původ v dohodě stran, nicméně rozhodujícím prvkem je skutečnost, že možnost ustanovení rozhodců, možnost uzavření arbitrážní smlouvy, pravomoci rozhodců, vykonatelnost rozhodčího nálezu atd. se opírají o zákon určitého státu, tedy o autoritu určitého státu.“*³⁵
- 2) **Smluvní** – rozhodčí řízení vychází ze smlouvy – rozhodčí smlouva je základem pravomoci rozhodců k projednání a rozhodnutí sporu. Podstatou arbitráže je vůle stran.
- 3) **Smíšená** – spojuje obě teze výše zmíněných teorií – základem pravomoci rozhodce spor rozhodnout je vůle stran zároveň však s vůlí státu propůjčit tomuto rozhodnutí stejné účinky, jako má rozhodnutí soudu. *„Pravomoc soudu vyplývá ze zákona, přičemž je podmíněna existencí platně uzavřené smlouvy. Arbitráž nemůže stát mimo právní systém. Musí existovat nějaké právo, které bude určovat možnost konání arbitráže, platnost rozhodčí smlouvy, účinky rozhodčího nálezu. Současně je však*

³⁵ Rozehnalová, N. Rozhodčí řízení v mezinárodním a vnitrostátním obchodním styku. Praha : Nakladatelství ASPI Publishing, s.r.o., 2002, str.28

neopominutelné, že arbitráž má svůj původ v soukromoprávní smlouvě. Taktéž i ustanovování rozhodců. Oba prvky jsou v arbitráži neoddělitelně spojeny. Arbitráž je procesní institut, sui genesis institut, který má svůj původ v dohodě stran a čerpá své jurisdikční účinky z civilního práva.“³⁶

K právní povaze rozhodčího řízení se již vyjádřili mnozí autoři i Ústavní soud ČR. Podle Rozehnalové není rozhodčí řízení přímým výkonem veřejné moci, ale způsobem řešení sporů zaštitovaným veřejnou mocí. Stát, podle jejího názoru, jednak realizuje své kontrolní pravomoci vůči rozhodčím soudům a napomáhá skrze státní soudy tam, kde rozhodci nemohou určité úkony vykonat, dále pak přiznává rozhodčímu nálezu při splnění stanovených podmínek stejné účinky jako soudnímu rozhodnutí. Následně také obecné soudy vykonávají rozhodčí nálezy stejně jako rozhodnutí soudu. Podle Bělohávka pravomoc soudu vyplývá ze zákona, přičemž je podmíněna existencí platně uzavřené smlouvy.

Ústavní soud ČR se v usnesení ze dne 15. 7. 2002, sp.zn. IV. ÚS 174 / 02 jednoznačně přiklonil ke smluvní teorii. „*Charakter rozhodčí činnosti je založený smlouvou delegující vůli stran a její výsledek je kvalifikovanou formou závazku a jako takový je závazný. Rozhodce nenalézá právo, ale tvoří (eventuálně napevno staví, vyjasňuje, tedy narovnává) závazkový vztah v zastoupení stran.“ Moc rozhodce není delegovanou mocí státu, ale pochází od soukromé vlastní moci stran určovat si svůj osud.“³⁷ Oproti tomu zákon 216 / 1994 Sb. se, soudě podle § 1 (rozhodčí nález nelze považovat za dohodu o narovnání) spíše kloní k teorii jurisdikční.*

5. 1. 4. Arbitrabilita

Zákon č. 216 / 1994 Sb., o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů se již neomezuje, jako v předchozí úpravě, pouze na spory mezi právníckými osobami a na spory obchodní s mezinárodním prvkem. Zákon je vystavěn na obecné arbitrabilitě sporu, tzn. obecné přípustnosti rozhodčího řízení. Ustanovení § 2 zákona o rozhodčím řízení vymezuje otázky, které mohou být řešeny před rozhodci těmito požadavky:

³⁶ Rozehnalová, N. Rozhodčí řízení v mezinárodním a vnitrostátním obchodním styku. Praha : Nakladatelství ASPI Publishing, s.r.o., 2002., str.29

³⁷ Usnesení Ústavního soudu ze dne 15. 7. 2002, sp.zn. IV. ÚS 174 / 02

- 1) Musí se jednat o **majetkové spory** mezi stranami, tzn. spory mající odraz v majetkové sféře účastníků právního vztahu.
- 2) Jedná se o spory, k jejichž projednání a rozhodnutí by **jinak byla dána pravomoc soudu**, tzn. spory ze vztahů občanskoprávních, obchodněprávních, pracovněprávních, pokud je podle zákona neprojednávají a nerozhodují o nich jiné orgány³⁸
- 3) **O těchto sporech je možné uzavřít smír**, dle § 99 OSŘ, připouští-li to povaha věci (zejména sporná řízení, kde strany plně disponují se svými subjektivními právy)
- 4) **Nejedná se o spory vzniklé v souvislosti s výkonem rozhodnutí** a spory vyvolané prováděním **insolvence**.

Vzhledem k výše vymezené arbitrabilitě sporů je užití rozhodčího řízení při řešení spotřebitelských sporů v zásadě využitelné. V praxi však při užívání arbitráži spotřebitelských sporů vznikají některé potíže. O těch se zmíním níže.

5. 1. 5. Rozhodčí řízení ad hoc vs. institucionalizovaná arbitráž

Pokud vycházíme z definice rozhodčího řízení, tj. řešení sporu neutrální soukromoprávní osobou - rozhodcem, spor může být předložen buď fyzické či právnické osobě jmenované pro rozhodnutí daného sporu anebo stálému rozhodčímu soudu. V České republice existují obě podoby arbitráže - institucionalizovaná arbitráž i arbitráž ad hoc. Později zmíněnou vykonávají různé obchodní společnosti, asociace sdružení rozhodců a jiné fyzické či právnické osoby. V praxi se mnohé z nich označují jako stálé rozhodčí soudy. ZRŘ však jednoznačně stanoví podmínky pro vznik a činnost stálých rozhodčích soudů. *„Stálé rozhodčí soudy mohou být zřízeny pouze na základě zákona. Stálé rozhodčí soudy mohou vydávat své statuty a řády, které musí být uveřejněny v Obchodním věstníku; tyto statuty a řády mohou určit způsob jmenování rozhodců, jejich počet, a mohou výběr rozhodců vázat na seznam vedený u stálého rozhodčího soudu. Statuty a řády mohou též určit způsob řízení a rozhodování i jiné otázky související s činností stálého rozhodčího soudu a rozhodců včetně pravidel o nákladech řízení a odměňování rozhodců. Jestliže se strany dohodly na příslušnosti konkrétního stálého rozhodčího soudu a neujednaly v rozhodčí smlouvě jinak, platí, že se*

³⁸ Zákon č. 99/1963 Sb., Občanský soudní řád, §7

*podrobily předpisům uvedeným v odstavci 2, platným v době zahájení řízení před stálým rozhodčím soudem.*³⁹

Samotný ZRŘ nezřizuje žádné stálé rozhodčí soudy, ani neupravuje mechanismy jejich zřizování, pouze stanoví podmínku, že tyto musí být zřízeny zákonem. Za účinnosti ZRŘ vznikly celkem tři stálé rozhodčí soudy.

Zákon č. 223 / 1994 Sb., o sloučení Československé obchodní banky a průmyslové komory s Hospodářskou komorou České republiky, dal vzniknout Rozhodčímu soudu při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR, obecnému rozhodčímu soudu určenému k rozhodování veškerých civilních sporů. Pravidla řízení, jmenování rozhodců, poplatkový řád a další otázky spojené s činností soudu upravuje Statut a Řád soudu. V současné době existují dva řády – pro spory mezinárodní a vnitrostátní. Řád pro spory vnitrostátní obsahuje tzv. Zvláštní dodatek Řádu pro rozhodčí řízení pro spotřebitelské spory a Zvláštní dodatek Řádu pro rozhodčí řízení on-line. Pokud určitá otázka není upravena v uvedených předpisech, užije se podpůrně ZRŘ, popř. ustanovení OSŘ.

Druhý stálý rozhodčí soud, Rozhodčí soud při Burze CP, vznikl na základě zákona č. 214 / 1992 Sb., o burze cenných papírů. Podle § 29 výše uvedeného zákona je tento příslušný pouze k řešení sporů z burzovních obchodů uzavřených na burze CP. *„Spory z burzovního obchodu rozhoduje příslušný soud, pokud strany v písemné smlouvě neujednají rozhodování sporů burzovním rozhodčím soudem.“*⁴⁰ Na rozdíl od Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR se tedy jedná o soud speciální.

Posledním z trojice stálých rozhodčích soudů je Burzovní rozhodčí soud pro komoditní burzy, zřízený zákonem č. 229 / 1992 Sb., o komoditních burzách. Podle ustanovení § 28 odst.3: *„Spory z burzovních obchodů, které jsou jinak příslušné rozhodovat soudy, se rozhodují, jestliže se strany o tom dohodnou, v rozhodčím řízení před burzovním rozhodčím soudem. To platí i pro obchodní spory z mimoburzovních obchodů, jejichž předmětem jsou komodity, jimiž se na burze obchoduje.“*⁴¹ V současné době vykonává rozhodčí činnost pouze první z výše jmenovaných.

Rozdíly mezi oběma formami arbitráže, ad hoc i institucionalizovanou, mají v podstatě pouze organizační povahu, po procesní stránce se téměř neliší. V obou případech jde o rozhodčí řízení, v němž třetí nezúčastněná osoba rozhoduje spor mezi stranami. *„Rozdíly mezi stálými rozhodčími soudy a obchodními společnostmi nejsou procesní, ale vyplývají*

³⁹ Zákon č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů, § 13

⁴⁰ Zákon č. 214/1992 Sb., o burze cenných papírů, § 29 odst. 1

⁴¹ Zákon č. 229 / 1992 Sb., o komoditních burzách, § 28 odst. 3

z rozdílného způsobu jejich vzniku; stálý rozhodčí soud vzniká na základě zákona, obchodní společnost způsobem stanoveným obchodním zákoníkem. Z toho vyplývají i rozdíly další, zejména volná možnost sjednat rozhodčí doložku o rozhodčím soudu na rozdíl od nutnosti smluvního ujednání s obchodní společností, které musí předcházet rozhodčí doložce. Stále obchodní soudy mohou být pověřovány (např. mezinárodními smlouvami) určitými činnostmi, jež obchodní společnost vykonávat nemůže. Podstatné jsou i rozdíly v obsahovém zaměření jejich činnosti, pokud jde o povahu kauz, které jsou jimi řešeny.“⁴² Stále rozhodčí soudy jsou zřizovány při významných veřejnoprávních institucích (zejména obchodních a hospodářských komorách a burzách), které mají podstatný vliv nejen na výběr kvalifikovaných rozhodců, ale i na celkové fungování rozhodčího soudu. Tato okolnost zvyšuje prestiž institucionalizované arbitráže.

5. 1. 6 Osoba rozhodce

Rozhodcem může být až na výjimky každý občan ČR, který je způsobilý k právním úkonům. Zákon neklade na osobu rozhodce téměř žádné požadavky, jeho osoba je při tom pro dosažení spravedlivého a kvalifikovaného rozhodnutí klíčová (zejména z hlediska nezávislosti a odborných schopností). Neexistence právní úpravy podmínek a požadavků na výkon této funkce představuje podstatný dluh zákonodárců vůči občanům. Ministerstvo spravedlnosti ČR v Koncepci reformy justice pro léta 2008-2019 vyjádřilo potřebu provést revizi stávajícího ZRŘ. Mezi potřebnými změnami byla vytyčena i potřeba upřesnění požadavků kladených na osobu rozhodce, zejména z hlediska jeho nezávislosti a nestrannosti „...je třeba zvážit zavedení kontrolních prvků ve vztahu k osobě potenciálního rozhodce, aby nedocházelo k tomu, aby jako rozhodci byly činné osoby s vazbami k některé ze stran rozhodčího řízení (rozhodci – bílí koně). Jednalo by se například o zpřesnění stávající úpravy ohledně možnosti soudu zrušit rozhodčí nález vydaný takovou osobou. Aniž by docházelo k omezení fyzických a právnických osob ve výběru rozhodce, zváží se zavedení elektronické evidence rozhodců, a to zejména ve vztahu k rozhodcům činným u stálých rozhodčích soudů a rozhodčích center, případně i rozhodců ad hoc, mělo-li by být předmětem rozhodčího řízení peněžité plnění přesahující určitou zákonem definovanou částku (tato částka by mohla být stanovena např. nominálně ve výši odpovídající dvanáctinásobku minimální mzdy).“⁴³

⁴² Zoulík, F. Některé problémy rozhodčího řízení, Bulletin advokacie 1/2007, s.13

⁴³ Koncepce reformy justice pro léta 2008 – 2010, str. 28, bod 4.6.3, Posilování role rozhodčího řízení

Vedle požadavků na nestrannost a nezávislost by měla patřit mezi minimální požadavky na rozhodce i odpovídající kvalifikace (ukončené vysokoškolské vzdělání), praxe a stanovení odpovědnosti za své jednání.

Rozhodce přijímá svou funkci písemně. Pokud jsou mu známy jakékoliv skutečnosti, které by mohly v budoucnu zpochybnit jeho nepodjatost, je povinen funkci odmítnout. Pokud skutečnosti vyjdou najevo později, je povinen se funkce vzdát.

5. 1. 7. Rozhodčí smlouva

Rozhodčí řízení probíhá na základě rozhodčí smlouvy, která má buď povahu smlouvy o rozhodci (týká se jednotlivého, již vzniklého sporu) anebo rozhodčí doložky (týká se všech sporů, které by do budoucna vznikly z určitého právního vztahu nebo z vymezeného kruhu právních vztahů). Rozhodčí smlouva má stěžejní význam pro budoucí arbitráž, proto si zaslouží maximální pozornost stran. Rozhodčí smlouva měla by obsahovat veškerá procesní ujednání stran, zejména:

- 1) **Označení stran** (pokud není rozhodčí smlouva součástí smlouvy hlavní)
- 2) **Vymezení vztahů, které si strany přejí podřídit rozhodovací pravomoci rozhodčího orgánu**, u kterých je tedy derogována rozhodovací pravomoc obecného soudu.
- 3) **Přesné označení rozhodčího orgánu, který má vymezené otázky rozhodnout.** Pokud nebyla zvolena institucionální arbitráž, je třeba detailně upravit procesní pravidla řízení, zejména počet rozhodců, jejich jmenování, místo konání rozhodčího řízení atd. Nejčastěji rozhodují spor tři rozhodci. Každá ze stran jmenuje jednoho rozhodce. Ti pak následně volí společně předsedajícího rozhodce. Spor může rozhodovat i jediný rozhodce, na němž se strany shodnou, nebo kterého vybere určená nezávislá instituce.
- 4) **Přezkoumatelnost rozhodčího nálezu rozhodčím tribunálem.**

Ustanovení § 3 ZRŘ vyžaduje pro rozhodčí smlouvu písemnou formu. *„Základem uskutečnění rozhodčího řízení ad hoc i rozhodčího řízení před stálým rozhodčím soudem je platná rozhodčí smlouva, přičemž ZRŘ vyžaduje její písemnou formu. Nepochybně lze konat rozhodčí řízení i tehdy, kdy není mezi stranami uzavřena žádná rozhodčí smlouva. Žalovaný však v takovém případě musí vyjádřit s takovým řízením souhlas, musí projevit svou vůli.*

Souhlas však nemůže být dán mlčky nebo nečinností žalovaného. Jakmile rozhodci (jediný rozhodce) zjistí, že žalovaný vznesl námitku nedostatku jejich pravomoci z důvodu neexistence rozhodčí smlouvy nebo se vůbec nevyjádří, může být postupováno jediným způsobem, a to zastavením takového rozhodčího řízení. Jakýkoliv jiný postup rozhodců (např. považování mlčení žalovaného za souhlas s rozhodčím řízením) je nezákonný. Rozhodčí nález, který je vydán v rozhodčím řízení, které nebylo konáno na základě platné rozhodčí smlouvy, je v zahraničí nevykonatelný.“⁴⁴ „Rozhodčí doložka se považuje za písemně ujednanou i tehdy, jestliže písemný návrh hlavní smlouvy s rozhodčí doložkou byl druhou stranou přijat způsobem, z něhož je patrný její souhlas s obsahem rozhodčí doložky. Jde například o situace zaslání smlouvy, převzetí zboží, avšak s nepotvrzením smlouvy druhou stranou a jejím nezasláním zpět.“⁴⁵

Rozhodčí smlouva je závazná i pro nástupce stran, jestliže to sama smlouva výslovně nevyklučuje.

Rozhodčí řízení se zahajuje žalobou, dnem, kdy tato došla stálému rozhodčímu soudu nebo rozhodci uvedenému v rozhodčí smlouvě. Její podání má tytéž právní účinky, jako kdyby byla v této věci podána žaloba u soudu (zejména dochází ke stavění běhu promlčecí doby). Žaloba musí vycházet z uzavřené rozhodčí smlouvy. Pokud se strany rozhodnou pro stálý rozhodčí soud, stačí, když na tento soud v rozhodčí smlouvě odkáží. Pokud není ve smlouvě ujednáno jinak, platí, že se podrobují řádům stálé rozhodčí instituce, uveřejněným v Obchodním věstníku. Stálý rozhodčí soud nemůže odmítnout řešení předloženého sporu. Pokud si však strany zvolí formu rozhodčího řízení ad hoc, je třeba, aby vybraní rozhodci s předložením sporu k projednání souhlasili, jinak by takové řešení sporu nebylo vynutitelné.

Rozhodčí soud se koná v místě dohodnutém stranami. Není-li místo takto určeno, koná se v místě určeném rozhodci – s přihlédnutím k oprávněným zájmům stran (to bohužel bývá někdy opomínáno). Rozhodci rozhodují podle hmotného práva pro spor rozhodného, pokud je však strany výslovně pověří, mohou rovněž rozhodovat dle zásad spravedlnosti. Strany mají v rozhodčím řízení rovné postavení, oběma musí být dána plná příležitost k uplatnění jejich práv. Řízení je neveřejné a nedohodnou-li se strany jinak, probíhá ústní formou. Rozhodce má po celou dobu řízení působit na obě strany, aby uzavřeli spor smírnou cestou. Na žádost stran lze uzavřít smír ve formě rozhodčího nálezu.

⁴⁴ Růžička, K. Je rozhodčí smlouva základem rozhodčího řízení? Bulletin advokacie 10/2005, str.52

⁴⁵ Rozehnalová, N. Rozhodčí řízení v mezinárodním a vnitrostátním obchodním styku. Praha : Nakladatelství ASPI Publishing, s.r.o., 2002., str.66

5. 1. 8. Rozhodčí nález a jeho přezkum

Pokud není smírné řešení možné, vydá rozhodce rozhodčí nález. Je-li rozhodců více, musí být usnesen většinou. Rozhodčí nález je písemný a pokud se strany nedohodly jinak, musí obsahovat odůvodnění.

Rozhodčí nález, který je stranám doručen, nabývá účinků pravomocného soudního rozsudku – je pravomocný a vykonatelný. Jako takový je podle OSŘ a EŘ jedním z řádných exekučních titulů, na jehož základě lze provést výkon rozhodnutí nebo exekuci.

Rozhodčí řízení bývá, pokud si strany výslovně nesjedaly možnost přezkumu, jednoinstanční. To však neznamená, že by neexistoval žádný kontrolní mechanismus, který by zabránil tomu, aby byl nezákonným způsobem vydaný rozhodčí nález vykonatelný. V opačném případě by nepochybně bylo porušeno jedno ze základních ústavně i mezinárodně garantovaných práv – právo na soudní ochranu. Stát si proto ponechává určitou kontrolu nad výsledkem rozhodčího řízení. Ustanovení § 30 ZRŘ taxativně stanoví případy, ve kterých lze vydaný rozhodčí nález zrušit. Podmínkou je návrh strany podaný obecnému soudu do tří měsíců od vydání rozhodčího nálezu. Lhůta tří měsíců je poměrně krátká, z důvodu právní jistoty účastníků je to však nezbytné. Soud rozhodčí nález zruší, pokud zde nebyly procesní podmínky pro řízení, tedy pokud:

- a) rozhodčí nález byl vydán ve věci, o níž nelze uzavřít rozhodčí smlouvu
- b) rozhodčí smlouva je z jiných důvodů neplatná, nebo byla zrušena, anebo se na dohodnutou věc nevztahuje,
- c) ve věci se zúčastnil rozhodce, který nebyl ani podle rozhodčí smlouvy, ani jinak povolán k rozhodování, nebo neměl způsobilost být rozhodcem,
- d) rozhodčí nález nebyl usnesen většinou rozhodců,
- e) straně nebyla poskytnuta možnost věc před rozhodci projednat
- f) rozhodčí nález odsuzuje stranu k plnění, které nebylo oprávněným žádáno, nebo k plnění podle tuzemského práva nemožnému či nedostatečnému, či se zjistí, že
- g) jsou dány důvody, pro které lze v občanském soudním řízení žádat obnovu řízení.

Podle ustanovení § 33 ZRŘ však soud zamítne návrh na zrušení nálezu, z důvodů uvedených pod bodem b) a c), pokud strana tyto důvody neuplatnila během řízení, před tím, než se začalo ve věci jednat, ač to učinit mohla.

Další možnost kontroly vydaného rozhodčího nálezu připouští § 35 ZRŘ, v případě návrhu na zastavení výkonu rozhodčího nálezu. Zde je možnost kontroly ještě širší. Kromě důvodů, pro které lze zrušit rozhodčí nález dle § 31 a), d), f), jsou tu dány důvody, pro které lze zastavit výkon rozhodnutí § 268 a 290 OSŘ nebo strana, která musela být v řízení zastoupena, zastoupena nebyla.

5. 1. 9. Nevhodnost rozhodčího řízení pro spotřebitelské spory

Stěžejním principem všech alternativních způsobů řešení sporů, a tedy i arbitráže, je dobrovolnost - obě strany sporu musí s rozhodčím řízením souhlasit. Svobodnou vůli strany stvrzují rozhodčí smlouvou, která je pak základem řízení. Jak bylo výše řečeno, rozhodčí smlouva má povahu smlouvy o rozhodci (týká se jednotlivého, již vzniklého sporu) anebo rozhodčí doložky (týká se všech sporů, které do budoucna vzniknou z určitého právního vztahu nebo z vymezeného kruhu právních vztahů). Institut rozhodčí doložky není sám o sobě špatným instrumentem. V takové podobě, jak jej upravuje ZRŘ, se však pro absenci jakýchkoliv ustanovení na ochranu spotřebitele pro spotřebitelské spory nehodí (svou povahou je spíše určen pro řešení sporů mezi podnikateli, ekonomicky rovnými subjekty). Spotřebitel se při uzavírání smlouvy s podnikatelem ocitá v situaci jak ekonomické, tak především informační nerovnosti. Je mu předkládána smlouva (často v podobě smlouvy formulářové), na jejíž obsah ve většině případů nemá vliv. Buď musí smlouvu přijmout tak jak je, nebo smlouvu neuzavřít. V těchto případech lze tedy oprávněně pochybovat o dobrovolnosti. Rozhodčí doložka má přitom pro spotřebitele fatální důsledky. Jejím podepsáním se spotřebitel vzdává práva podat v případě budoucího sporu žalobu k soudu. Pokud by přesto byla žaloba k soudu podána a protistrana namítla existenci rozhodčí smlouvy, je soud povinen žalobu odmítnout. Pokud je součástí hlavní smlouvy ustanovení, které spotřebitele do budoucna zbavuje práva obrátit se na nezávislý soud, měla by být jeho vůle skutečně výslovná a dobrovolná.

S ohledem na ustanovení § 55 a 56 Občanského zákoníku vycházejících z evropské Směrnice č. 93 / 13 / ES – o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách, lze pochybovat o přiměřenosti rozhodčích doložek ve spotřebitelských smlouvách. V Příloze - v odst. 1, písm. q Směrnice je uvedeno: *„zakázána jsou ujednání, jejichž cílem nebo následkem je zbavení spotřebitele práva podat žalobu nebo využít jiný opravný prostředek, zejména požadovat po spotřebiteli, aby předkládal spory výlučně rozhodčímu soudu, na který*

*se nevztahují ustanovení právních předpisů, nebo bránění 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, spotřebiteli.*⁴⁶ Rovněž slovenské znění Směrnice stanoví, že za nepřiměřené se považuje: q) „*neposkytnút spotrebiteľovi právo alebo mu brániť v uplatňovaní práva podať žalobu alebo podať akýkoľvek iný opravný prostriedok, najmä vyžadovať od spotrebiteľa, aby riešil spory neupravené právnymi ustanoveniami výhradne arbitrážou, nevhodne obmedzovať prístup k dokazom alebo ukladať mu povinnosť dôkazného bremena, ktoré by podľa práva, ktorým sa riadi zmluvný vzťah, malo spočívať na inej strane.*“⁴⁷

Zmíněné ustanovení je v evropských státech interpretováno dvěma způsoby.

- 1) Rozhodčí doložky jsou obecně a bez výjimky považovány za klauzule znevýhodňující spotřebitele a tudíž jsou zakázány. V judikátu ESD (C- 168 / 05, Mostaza Claro) soud deklaroval, že pokud se ve spotřebitelské smlouvě objeví rozhodčí doložka, má ji národní soud z úřední moci prohlásit za neplatnou a z toho pak vyvodit další důsledky, např. prohlásit rozhodčí nález na neplatný či nicotný. Rozhodčí doložky ve spotřebitelských smlouvách jsou zakázány například ve Velké Británii, Irsku, Francii, Rakousku atd.
- 2) Podle druhé interpretace není zákaz rozhodčích doložek absolutní. Pokud rozhodčí řízení neomezuje nebo neztěžuje přístup spotřebitele k právu nebo pokud se spotřebitel nedostává do horšího postavení, než které by vyplývalo z dispozitivních ustanovení zákona, pokud by rozhodčí smlouva nebyla uzavřena, je rozhodčí řízení přípustné. „*Vždy je tedy třeba zkoumat, zdali v konkrétním případě naplňuje podmínky nepřiměřených ustanovení. Přijatelnost lze zkoumat zejména z hlediska legality zvoleného rozhodčího soudu a postavení spotřebitele – zda nedochází ke zhoršení smluvního postavení spotřebitele.*“⁴⁸

Domnívám se, že Směrnice č. 93 / 13 / EHS nebyla dostatečně převedena do našeho právního řádu. Nedostatečně byl proveden především výčet zakázaných ujednání znamenajících k újmě spotřebitele značnou nerovnováhu v právech a povinnostech stran.

⁴⁶ Směrnice Rady 93/13/EHS ze dne 5.dubna 1993, o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách

⁴⁷ Směrnice Rady 93/13/EHS ze dne 5.dubna 1993, o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách - dostupnost

⁴⁸ Norbert Reich, More clarity after „Claro“?, European contract law review, str. 41-61

Z nevyčerpávajícího výčtu nebylo převedeno, mimo jiné, písmeno q). Podle rozhodnutí C – 240 až C – 244 / 98 ESD je soud, v případě že není znění právního předpisu významově shodné se zněním směrnice, rozhodnout ve smyslu směrnice. Příloha směrnice je jen minimem, které vyjadřuje nejmenší rozsah případů, které mohou být posuzovány jako nepřiměřené. Tento okruh pak nelze zužovat. S odkazem na princip eurokonformního výkladu je tedy soud členského státu povinen, když aplikuje vnitrostátní právo, interpretovat domácí předpisy do té míry, do jaké je to možné, ve světle znění a účelu směrnice.

Dalším problematickým ustanovením ZRŘ, ve vztahu k rozhodčím doložkám ve spotřebitelských smlouvách, je § 2 odst. 3. písm. b) ZRŘ. Rozhodčí doložka podle něho stanoví příslušnost určitého rozhodčího soudu k řešení všech sporů, které v budoucnu vzniknou z daného právního vztahu. V rozhodčích doložkách je prorogace práva častá. Ve smyslu § 89a zák. č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu, je však prorogace práva přípustná pouze v obchodních věcech. ESD v rozsudku C- 240/ 98 ač C-244/98 Océano Grupo SA v. Roció Murciano Quintero judikoval, že volba místní příslušnosti soudu prvního stupně je ve spotřebitelských sporech vyloučena. Ve zmíněném případě Soud v bodě 22. uvedl: *„Ujednání tohoto druhu, jejichž účelem je delegovat pravomoc ve vztahu ke všem sporům vzniklým ze smlouvy na soud, pod jehož místní působnosti má dodavatel své hlavní místo podnikání, zavazuje spotřebitele podřídit se výlučné pravomoci soudu, který může být velmi daleko od jeho bydliště. To mu může ztěžovat se k soudu dostavit. V případě sporů týkajících se malé hodnoty, náklady spojené s dostavením se k soudu mohou být odrazující a mohou způsobit, že se spotřebitel zřekne možnosti soudní ochrany nebo obrany. Takové ujednání tak spadá do kategorie ujednání, jejichž účelem nebo důsledkem je zbavení spotřebitele práva podat žalobu, zmíněné v písm. (q) odstavce 1 přílohy Směrnice.“*⁴⁹

Jak již bylo dříve řečeno, strany, které se rozhodnou spor předložit rozhodčímu orgánu, mohou zvolit stálý rozhodčí soud a podřídit se, pokud není ve smlouvě stanoveno jinak, jeho předpisům. V ostatních případech je však třeba způsob rozhodovacího procesu stranami výslovně dojednat. Pravidla řízení musí být součástí smlouvy, ve které se rozhodčí doložka sjednává. Spotřebitel musí mít možnost se s pravidly důkladně seznámit a odsouhlasit je. Nestačí tedy, jak se v praxi často děje, odkázat v rozhodčí doložce na rozhodčí společnost, aniž by byly ke smlouvě přiloženy jednacím řády. Řády a statuty stálých rozhodčích soudů jsou publikovány oficiálně v Obchodním věstníku, takže, mimo jiné nemohou být v průběhu řízení

⁴⁹ Judikát ESD C- 240/ 98 ač C-244/98 Océano Grupo SA v. Roció Murciano Quintero, bod 22

libovolně měněny, jak to je možné v případě, že se s nimi spotřebitel může seznámit pouze na soukromé internetové adrese či v sídle společnosti.

Jednací řády mají pro spotřebitele klíčový význam. Stanoví podobu budoucího řízení – zda bude ústní či písemné, jednoinstanční či víceinstanční, kolik rozhodců bude spor rozhodovat a jakým způsobem budou rozhodci voleni atd. Krajním případem, který se však neztíká stává je, že spotřebitel v rámci formulářové smlouvy podepíše rozhodčí doložku, kde souhlasí s rozhodováním jedním rozhodcem jmenovaným společností. Seznam rozhodců není zveřejněn. V rozhodčí doložce je „sjednáno“ řízení bez ústního jednání, jen na základě písemných podkladů a se stanovením domněnky, že nedoručení písemného stanoviska žalovaného je považováno za uznání žalobcovy nároku. Pokud navíc není třeba rozhodčí nález odůvodňovat, záleží zcela na benevolenci rozhodce, jak rozhodne. Pokud je řízení jednoinstanční, není zde téměř žádná kontrola nad spravedlností rozhodnutí. Takovéto řízení jen stěží odpovídá požadavkům článku 6 EÚLP (zbavuje či výrazně omezuje práva spotřebitele podat žalobu nebo použít jiný opravný prostředek) a Doporučením Evropské Komise 98 / 257 / ES, o zásadách pro orgány příslušné pro mimosoudní urovnání spotřebitelských sporů a do rozporu s právem Evropských společenství, konkrétně se směrnicí 93 / 13/ ES o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách.

Řízení porušuje zásadu:

- a) **kontradiktornosti** - oběma stranám není stejným způsobem umožněno přednést své argumenty a vyslechnout argumenty protistrany
- b) **svobody** – spotřebitel musí s řešením sporu prostřednictvím rozhodčího orgánu souhlasit již před vznikem samotného sporu
- c) **efektivity** – vzhledem k výši vstupních poplatků a absenci úpravy náhrady nákladů řízení musí spotřebitel pro zahájení příslušného řízení vynaložit částku několikanásobně vyšší než u obecného soudu (viz níže)
- d) **nezávislosti** – chybí zákonná kritéria pro kvalifikaci rozhodců (nedostatek § 4 zákona o rozhodčím řízení) rozhodcem může být občan ČR/cizinec, který je zletilý a způsobilý k právním úkonům. Zákon nestanovuje žádné požadavky na nezávislost, kvalifikaci, délku praxe, morální nebo trestní bezúhonnost, (to může být, ale nemusí řešeno v rámci řádu rozhodčího soudu),
- e) **transparentnosti** - ne vždy bývají uveřejněna pravidla řízení, výsledky rozhodovací praxe, ceníky, výroční zprávy, sankce za nerespektování rozhodčího nálezu atd.

Záruky transparentnosti poskytují stálé soudy, u rozhodčích soudů ad hoc bývá zásada transparentnosti často porušována.

- f) **legality**- ustanovení § 25 odst. 3 ZRŘ připouští dohodu účastníků sporu o tom, že bude rozhodováno dle zásad spravedlnosti – spotřebitel však nesmí být zbaven ochrany imperativních pravidel na ochranu spotřebitele

I v případě, že spotřebitel a podnikatel sjednají rozhodčí doložkou příslušnost uznávaného stálého rozhodčího soudu, bývá spotřebitel finančně demotivován iniciovat příslušné řízení. Například vstupní poplatek Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR činí 3% z hodnoty sporu, nejméně však 7.000 Kč. V porovnání se soudním poplatkem, který činí 4% z hodnoty předmětu sporu, minimálně 600 Kč a který ve většině spotřebitelských sporů tuto výši nepřesahuje, spotřebitel musí pro zahájení příslušného řízení vynaložit částku téměř 12x vyšší než u obecného soudu. Rozhodčí řízení se pro něj stává levnějším až u sporu o hodnotě vyšší než 166 666 Kč. K tomuto vstupnímu poplatku dále přistupují náklady řízení. Vzhledem k absenci úpravy náhrady nákladů řízení, si strany musí tuto otázku upravit v rozhodčí smlouvě. Pokud tak neučiní, rozhodčí soud náhradu nákladů vynaložených na podporu tvrzených skutečností zpravidla nepřizná. Řešení spotřebitelských sporů nikdy nebylo prioritou stálých rozhodčích soudů zřízených při významných hospodářských institucích (Hospodářská komora ČR, Burza CP, Komoditní burza Kladno). Výše zmíněné byly evidentně zřízeny pro potřeby podnikatelů a specializovaná odvětví obchodních vztahů.

Rozhodčí doložky byly již několikrát nepoctivými podnikateli zneužity. Rozhodčí nálezy vydané v těchto řízeních jsou závazné a vykonatelné. Rozsah přezkumné činnosti obecných soudů je přitom, jak již bylo výše zmíněno, velmi omezený. Otázka přiměřenosti rozhodčích doložek, které jsou stále častěji součástí spotřebitelských smluv, je otázkou vyžadující soudní výklad. Je třeba dostát požadavkům čl. 38 zákona č. 2 / 1993 Sb., Listiny základních práv a svobod, který stanoví, že *„nikdo nesmí být odňat svému zákonnému soudci. Příslušnost soudů i soudce stanoví zákon. Každý má právo, aby jeho věc byla projednána veřejně, bez zbytečných průtahů a v jeho přítomnosti a aby se mohl vyjádřit ke všem důkazům.“*

5. 1. 10. Legislativní záměry MSP ČR – novelizace ZRŘ

Ministerstvo spravedlnosti ČR vyjádřilo v Koncepti reformy justice pro léta 2008-2010 potřebu provést revizi stávajícího zákona o rozhodčím řízení.

Vytyčena byla potřeba:

- důsledněji rozlišit vzájemný vztah a vazby mezi řízením před soudy a řízením před rozhodci, resp. v souvislosti s připravovaným zákonem o mediaci v netrestních věcech také vymezit styčné body rozhodčího řízení a mediačního řízení;
- v souvislosti s mezinárodními a komunitárními závazky České republiky provést zpřesnění možnosti zrušení rozhodčího nálezu soudem, přičemž základním cílem je, aby fyzické i právnické osoby mohly využívat rozhodčího řízení, ale aby současně bylo garantováno jejich základní právo na spravedlivý proces i v rámci rozhodčího řízení;
- zavedení rámcové úpravy výše odměn rozhodců za rozhodčí řízení, pokud si strany rozhodčího řízení nesjednaly odlišný způsob stanovení odměny rozhodce. Úprava odměn rozhodců dosud chybí a vzhledem k nárůstu věcí rozhodovaných v rozhodčím řízení, je s ohledem na ochranu účastníků vhodné tuto otázku legislativně řešit;
- zavedení úpravy tzv. rozhodčích center, tj. servisních organizací ve formě sdružení nebo obchodních společností, které sdružují rozhodce ad hoc a poskytují jim zázemí pro vlastní rozhodčí činnost. Stávající úprava definuje pouze stálé rozhodčí soudy zřízené na základě zákona a rozhodce ad hoc. Společenským vývojem však dochází k zakládání rozhodčích center a je tedy potřeba rámcově vymezit jejich funkci;
- zvážit zavedení kontrolních prvků ve vztahu k osobě potenciálního rozhodce, aby nedocházelo k tomu, že jsou jako rozhodci činné osoby s vazbami k některé ze stran rozhodčího řízení (rozhodci – bílí koně). Jednalo by se například o zpřesnění stávající úpravy ohledně možnosti soudu zrušit rozhodčí nálezy vydané takovou osobou. Aniž by docházelo k omezení fyzických a právnických osob ve výběru rozhodce, zváží se zavedení elektronické evidence rozhodců, a to zejména ve vztahu k rozhodcům činným u stálých rozhodčích soudů a rozhodčích center, případně i rozhodců ad hoc, mělo-li by být předmětem rozhodčího řízení peněžité plnění přesahující určitou zákonem definovanou

částku (tato částka by mohla být stanovena např. nominálně ve výši odpovídající dvanáctinásobku minimální mzdy).⁵⁰

5. 2. Finanční arbitř

Dalším systémem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v České republice je institut finančního arbitra zřízený k 1. 1. 2003, zákonem č. 229 / 2002 Sb., o finančním arbitrovi. Přijetím uvedené normy došlo k implementaci směrnice 97 / 5 / ES, o přeshraničních platbách, která požaduje, aby členské státy zajistily rychlý a efektivní způsob vyřizování sporů klientů s převádějícími institucemi: *“Členské státy zajistí, aby existovaly vhodné a účinné postupy vyřizování stížností a zjednávání nápravy pro řešení sporů mezi příkazcem a jeho institucí nebo mezi příjemcem a jeho institucí...”*⁵¹ Finanční arbitř zajišťuje rychlé a efektivní řešení sporů finančních institucí s jejich klienty - spotřebiteli, tedy sporů, které se vyznačují značně nerovnoprávným postavením zúčastněných stran. Předností řízení před finančním arbitrem je především jeho rychlost (průměrná délka řízení před finančním arbitrem je 89 dní), bezplatnost a dále specializovanost tohoto subjektu na právní úpravu finančního trhu. Arbitř působí nejen preventivně – upozorňuje příslušné instituce na pochybení (tím se podobá např. Ombudsmanovi), v případě přetrvávajících či opakujících se nedostatků však může ukládat i finanční pokuty až do výše 1 mil. Kč.

5. 2. 1. Charakter řízení před finančním arbitrem

Přesto, že označení „arbitř“ asociuje rozhodčí řízení před osobami soukromoprávní povahy, řízení před finančním arbitrem má povahu odlišnou. Arbitř je orgánem veřejným, orgánem, který rozhoduje o soukromoprávních subjektivních právech navrhovatele, klienta instituce či držitele elektronického platebního prostředku a zákonem definované instituce. Finanční arbitř je orgánem sui generis, nepatří do soustavy soudní, nehodí se však ani do struktury obecných správních orgánů, je to subjekt nezávislý (volený PS a financovaný ČNB), v rámci soustavy správních orgánů nikomu nepodléhající. Řízení před finančním arbitrem je specifické, vzhledem k § 24 ZFA se vyznačuje prvky řízení správního. Výsledný nálezn je individuálním správním aktem, který je závazný a vykonatelný.

⁵⁰ Koncepce justice pro léta 2008 – 2010, bod 4.6.3. Posilování role rozhodčího řízení, str. 28

⁵¹ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/5/ES ze dne 23.1. 1997, o přeshraničních převodech

5. 2. 2. Působnost arbitra

Finanční arbitr řeší spory vznikající při realizaci přeshraničního a tuzemského platebního styku a při zúčtování operací s platebními kartami. Vzhledem k povinnosti implementovat směrnici 97 / 5 / ES, o přeshraničních platbách, existují obdobné instituce ve všech členských státech. Jejich podoba a řízení před nimi se však liší. Existující modely lze rozlišit do 3 základních skupin:

- 1) **Řízení před ombudsmanem**, jehož výsledkem je nezávazné doporučení – typickým příkladem je řízení před ombudsmanem ve Skandinávských zemích. Rozhodnutí je sice nezávazné, pro autoritu rozhodujícího ombudsmana však téměř 100% respektované.
- 2) **Spotřebitelská arbitráž** – řízení před specializovaným orgánem, jehož výsledkem je závazné rozhodnutí (ČR, Polsko), arbitr je orgánem sui genesis - není ani správním orgánem ani soukromoprávním rozhodcem – jeho rozhodnutí jsou přezkoumatelná obecnými soudy.
- 3) **Řízení před komisemi a asociacemi bank**, jejichž výsledkem je pro banky závazné rozhodnutí (Nizozemí).

Všechny výše zmíněné instituce jsou zřízeny zákonem, liší se pouze ve zřizovateli, výsledcích řízení před nimi (závazné rozhodnutí x nezávazné rozhodnutí) a možností obrátit se v průběhu řízení či po něm na soud. Působnost těchto orgánů dopadá na celý finanční trh. V tomto v České republice existuje deficit, který je třeba vyřešit, aby bylo učiněno zadost požadavkům směrnice 97 / 5 / ES, o přeshraničních platbách.

Finanční arbitr je volen Poslaneckou Sněmovnou ČR na základě návrhů podávaných bankovními institucemi a spotřebitelskými organizacemi. Náklady administrativního zajištění výkonu činnosti arbitra, včetně úhrady výdajů spojených s činnostmi pověřených osob, plat a další stanovené požitky arbitra a jeho zástupce hradí v odůvodněném rozsahu Česká národní banka.

Oproti původním návrhům má finanční arbitr pouze omezenou působnost. V současné době však probíhají diskuse o rozšíření jeho pravomocí na další segmenty finančního trhu, zejména na oblast hypotečních úvěrů, stavebního spoření, pojištění atd. (viz níže).

Dle §1 ZAF je arbitr příslušný k:

- 1) K rozhodování sporů mezi osobami, které provádějí převody peněžních prostředků a jejich klienty, do výše hodnoty sporu 50 000 eur (pokud převáděná částka přesáhne hranici 50 000 eur, je příslušný k rozhodnutí ve věci soud). Institut finančního arbitra byl zřízen zejména za účelem pomoci s urovnáváním drobných sporů spotřebitelů, proto byla stanovena maximální hranice předmětu sporu.
- 2) K rozhodování sporů mezi osobami, které vydávají elektronické platební prostředky a jejich držitelé při vydávání a užívání těchto elektronických platebních prostředků.
- 3) Opravné zúčtovací operace podle zvláštního právního předpisu upravujícího činnost bank a spořitelních a úvěrních družstev, inkasní formy placení na území České republiky,

Spor musí vzniknout v ČR nebo v jiných zemích náležejících do Evropského hospodářského prostoru a hodnota sporu musí být účtována v euru či v místní měně.

5. 2. 3. Podmínky řízení a jeho průběh

Řízení před arbitrem se zahajuje výlučně na návrh navrhovatele – klienta instituce. Finanční instituce není v žádném případě k takovému návrhu oprávněna, rovněž finanční arbitr nemůže zahájit řízení z vlastního podnětu. Řízení je zahájeno dnem, kdy je návrh na zahájení řízení doručen finančnímu arbitrovi, a to buď poštou, elektronicky či faxem. Podání návrhu má stejné právní účinky, jako kdyby byla v téže věci podána žaloba u soudu, dochází ke stavění běhu promlčecí doby.

Návrh nesmí být nepřijatelný (věc nespadá do působnosti finančního arbitra, ve věci již meritorně rozhodl soud, ve věci bylo dříve zahájeno soudní řízení anebo byl spor již předmětem rozhodčího řízení). *„Pokud byla podána navrhovatelem žaloba k soudu, nemůže arbitr řízení zahájit, nebo musí již zahájené řízení usnesením zastavit z důvodu nepřijatelnosti. Naproti tomu obráceně překážka litispendence neplatí, zahájené řízení před arbitrem nebrání soudu přijmout žalobu a zahájit řízení ve věci. Zásada litispendence, věci zahájené, resp. res iudicata, věci rozhodnuté, platí i pokud spor je nebo již byl předmětem řízení před arbitrem nebo rozhodčího řízení. Pro rozhodnutí ve sporu může být vedeno současně zásadně pouze*

*jedno řízení*⁵². Zákon bohužel neřeší otázku, co se stane v případě, že strany sjednaly rozhodčí doložku a navrhovatel se namísto rozhodce obrátí na finančního arbitra. Postupovat bude třeba zřejmě podle § 106 OSŘ. Pokud návrh není nepřijatelný, arbitr řízení zahájí.

Navrhovatel v návrhu specifikuje sebe, instituci, vylíčí rozhodné skutečnosti, které doloží důkazy a navrhne řešení sporné situace – popíše, jakého stavu chce dosáhnout. Dále musí prokázat, že před podáním tohoto návrhu neúspěšně uplatnil svou reklamaci. V případě, že instituce nereagovala na stížnost klienta, navrhovatel neobdržel žádnou odpověď, postačí předložit prohlášení navrhovatele, že reklamaci uplatnil. V případě, že podnět neobsahuje všechny stanovené náležitosti, arbitr řízení zahájí, současně však navrhovatele vyzve k doplnění návrhu. Poté vyzve k vyjádření instituci, proti které návrh směřuje. Lhůta pro vyjádření byla v roce 2005 zkrácena z 30 na 15 dní, na žádost instituce je však možné jí prodloužit. Arbitr rozhoduje na základě získaných důkazů, zpravidla bez jednání (ústní jednání však může na návrh či z vlastního podnětu nařídit). Co do zahájení řízení je arbitr vázán návrhem, při své rozhodovací činnosti však vychází nejen z důkazů, které strany navrhly, ale rovněž na základě důkazů, které si sám opatřil. Podle ustanovení § 13 má navrhovatel právo na vedení řízení v jazyce, ve kterém je sepsána jeho smlouva s institucí nebo ve kterém s institucí obvykle písemně jednal.

5. 2 .4. Výsledek řízení a možnosti jeho přezkumu

Řízení před finančním arbitrem končí vydáním usnesení, kterým se řízení zastavuje (návrh je nepřijatelný či navrhovatel vzal svůj návrh zpět) anebo vydáním nálezu ve věci samé. Nález obsahuje výrok, odůvodnění a poučení o opravném prostředku, kterým zde jsou námitky.

Právě institut námitek lze považovat za slabé místo právní úpravy FA. O námitkách totiž opět rozhoduje finanční arbitr, tedy orgán, který napadené rozhodnutí vydal. Tento způsob přezkumu může vzbuzovat pochybnosti o objektivnosti a nestrannosti přezkumného rozhodnutí. Účastníci mohou dále napadnout nález u soudu. Nálezu se přisuzuje povaha správního rozhodnutí o subjektivních soukromých právech účastníků. Jelikož se jedná o rozhodnutí orgánu výkonné moci v oblasti soukromého práva a přezkoumatelnost nálezu není vyloučena, lze podat žalobu podle části páté občanského soudního řádu⁵³. Žaloba musí

⁵² Kulková, Radmila Komentář k zákonu č. 229/2002 Sb. Poradce 1/ 2003.

⁵³ Část pátá zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů

být podána do dvou měsíců od doručení nálezu, avšak až poté, co bylo využito opravného prostředku, námitek.

V nálezu, kterým je alespoň částečně vyhověno nároku navrhovatele, uloží arbitr instituci povinnost zaplatit sankci ve výši 10 % z částky, kterou je instituce podle nálezu povinna navrhovateli zaplatit, nejméně však 10 000 Kč. Sankce je příjmem ČNB. I toto rozhodnutí podléhá soudní kontrole podle části páté občanského soudního řádu.

Zákon o finančním arbitrovi neobsahuje zvláštní komplexní procesní úpravu. Podle § 24 se přiměřeně postupuje podle správního řádu.

5. 2. 5. Spolupráce arbitra se zahraničními kolegy v rámci sítě FIN-NET

Arbitr spolupracuje na základě reciprocity s obdobnými orgány v ostatních zemích EU a EHP (ombudsmeny, arbitry, asociacemi, komisemi atd.). Pro usnadnění mimosoudního řešení zejména přeshraničních sporů byla vytvořena síť FIN – NET (zkratka pro Cross-border Out-of-Court Complaints Network for Financial Services), sdružení obdobných orgánů členských států EU, které má napomáhat podpoře a rozvoji finančních služeb v rámci vnitřního trhu a řešení přeshraničních spotřebitelských sporů mimosoudní cestou (v případech, kdy spotřebitel žije v jednom členském státě a finanční služba je poskytována z jiného členského státu). Pokud k tomuto sporu dojde, má spotřebitel možnost obrátit se na příslušný mimosoudní orgán pro řešení sporů v zemi jeho sídla/bydliště. Tam nespokojený klient obdrží potřebné informace o síti institucí pro mimosoudní řešení sporů FIN-NET a adresu v zemi, kde má poskytovatel služeb své sídlo. Pokud se spotřebitel rozhodne stěžovat si u instituce pro řešení sporů v zahraničí, může ji tam zaslat přímo sám, nebo prostřednictvím jeho „domácí“ instituce. Členové FIN – NET uzavřeli dohodu o zahraniční spolupráci a zásadách mimosoudního řešení sporů, jejichž součástí je i prohlášení o záměru dodržovat standardy kvality dle Doporučení 98 / 257 / ES. Jednotlivé orgány se každoročně scházejí a předávají si své zkušenosti. Rovněž spolupracují při řešení příhraničních sporů.

5. 2. 6. Finanční arbitr versus požadavky Doporučení

Zákon č. 229 / 2002 Sb., o finančním arbitrovi převážně splňuje požadavky Doporučení Komise 98 / 257 / ES., o zásadách pro orgány příslušné pro mimosoudní urovnávání spotřebitelských sporů.

Rozhodovací orgán je nezávislý a nestranný. Finanční arbitr je volen Poslaneckou sněmovnou ČR na období 5 let veřejným hlasováním z osob splňujících podmínky stanovené zákonem. Návrhy na volbu jsou oprávněny podávat finanční instituce, jejich profesní sdružení a sdružení na ochranu spotřebitelů. Ze své funkce může být arbitr Poslaneckou sněmovnou ČR odvolán pouze tehdy, pokud při výkonu své funkce závažným způsobem porušil povinnosti vyplývající pro výkon jeho funkce ze ZFA a ze zvláštních právních předpisů. Instituce finančního arbitra je financována ČNB.

Řízení před finančním arbitrem je transparentní. Veškeré informace o kompetenci arbitra, procedurálních pravidel, nákladech řízení a právních účincích jeho rozhodnutí, jsou upraveny ZFA. Veřejnosti jsou tyto informace dostupné i ze zprávy o činnosti finančního arbitra, kterou musí arbitr každoročně předkládat Poslanecké sněmovně ČR a která je rovněž zveřejňována.

Naplněn je rovněž princip efektivity. Řízení není zpoplatněno, vlastní náklady si každá strana nese sama. Spotřebitelé nemusí být zastoupeni právním zástupcem. Arbitr má povinnost dle zákona rozhodnout do 30 dnů ode dne zahájení řízení, výjimečně, ve zvlášť obtížných případech, rozhodne do 60 dnů. Nelze – li vzhledem k povaze věci rozhodnout ani v této lhůtě, může jí arbitr přiměřeně prodloužit. Zde je třeba kriticky konstatovat, že se prodlužování řízení stává pravidlem a průměrná doba řízení činí 89 dní. Finanční arbitr má aktivní roli – není vázán přednesenými důkazy, může si opatřovat i takové, které nebyly navrženy.

Zadost je rovněž učiněno principu kontradiktornosti (oběma stranám je umožněno přednést své argumenty) a principu legality (spotřebitel není zbaven ochrany, kterou mu poskytují kogentní ustanovení na ochranu spotřebitele). Spotřebitel není zejména zbaven práva obrátit se kdykoliv na soud.

Přesto lze v právní úpravě finančního arbitra spatřovat slabá místa. S požadavky Doporučení koliduje tuzemská právní úprava zejména v principu svobody. Řízení před finančním arbitrem není založeno na oboustranné dobrovolnosti, je dobrovolné pouze pro spotřebitele, pro finanční instituci je povinné. Rovněž následné rozhodnutí finančního arbitra je pro instituci závazné. Strany nemají rovné postavení. V rámci debat o změně zákona o finančním arbitrovi se, mimo jiné, uvažuje též o přetvoření systému v mediační model – řízení by bylo posléze pro obě strany dobrovolné, stejně i jehož závěry by měly pouze doporučující charakter. V mnohých státech takový systém funguje – rozhodnutí mají velikou autoritu a bývají dobrovolně respektovány. V České republice bohužel není prostředí finančních institucí natolik kultivováno, aby zde zmíněný model fungoval. Podle finančního arbitra je přístup českých bank odlišný od přístupu zahraničních (mnohdy mateřských) bank.

Zahraniční banky si zakládají na klientském přístupu. Má – li klient problém, musí ho banka řešit, aby byl klient spokojen. V ČR je situace poněkud odlišná, pokud by zde neplatily ekonomické nástroje, rozhodnutí by banky jen stěží respektovaly. Další slabinou zákona je, podle mého názoru, rozhodování o opravném prostředku – námitkách (viz výše). Za největší slabinu pak považuji omezenou působnost finančního arbitra. Mimo jeho kompetence zůstávají pro spotřebitele problematické oblasti, zejména oblast úvěrů, hypoték a pojištění.

5. 2. 7. Přípravované legislativní změny právní úpravy finančního arbitra

Ministerstvo financí ČR v současné době pracuje na nové právní úpravě institutu finančního arbitra, přičemž vychází z těchto variant:

1) Varianta rozšíření pravomocí finančního arbitra v rámci stávajícího zákona o finančním arbitrovi.

Jednalo by se pouze o novelizaci stávajícího zákona změnou § 1 a 2 ve smyslu rozšíření jeho pravomocí o další segmenty finančního trhu - podstata a činnost instituce by při tom zůstala nezměněna.

2) Varianta podstatnější změny zákona prostřednictvím rozsáhlejší novelizace či přijetím nové normy.

Ministerstvo financí ČR, jako předkladatel návrhu, uvažuje též o rozsáhlých změnách zákona. Mezi diskutovanými otázkami je vedle rozšíření arbitrových kompetencí (v tomto bodě panuje obecná shoda) i změna financování, ustanovování do funkce, zavedení mediace, jakožto části řízení či změny procesních otázek. Pokud jde o financování systému, zvažují se tyto varianty:

- a) zachování stávajícího stavu – financování ČNB
- b) zpoplatnění řízení
- c) příspěvek institucí, jejichž spory s klienty by arbitr řešil
- d) financování ze státního rozpočtu

Variantou, která již byla zcela opuštěna, bylo zřízení nové instituce finančního ombudsmana, orgánu přímo podléhajícímu Ministerstvu financí ČR napojenému na státní rozpočet. Taková instituce by byla, podle mého názoru, nadbytečná, dublovala by orgán finančního arbitra, což by bylo kontraproduktivní.

5. 2. 8. Přehled činnosti finančního arbitra

Za dobu své existence obdržel finanční arbitr celkem přes 558 podnětů (v jednotlivých letech: v r. 2003 - 66; v r. 2004 - 130; v r. 2005 - 160; v r. 2006 - 77; v r. 2007 – 95, z toho bylo oprávněných: v r. 2003 – 27, v r. 2004 - 74, v r. 2005 – 102, v.r. 2006 - 52, v.r. 2007 – 67).⁵⁴ Za prvních šest měsíců roku 2008 obdržela kancelář Finančního arbitra České republiky celkem 306 podnětů k vyřízení. Zvýšený zájem o služby kanceláře FA lze, podle samotného arbitra, připisovat intenzivnější mediální činnosti, která je zaměřena na zvýšení povědomí spotřebitelů o existenci a činnosti této instituce.

Z obdržených stížností převažovaly stížnosti na použití elektronického platebního prostředku v bankomatu a u obchodníka, dále spory z neoprávněného užití platební karty, spory o řádnost a včasnost provedeného příkazu k úhradě a neoprávněně provedené transakce, spory o úroky z prodlení při opožděných převodech atd. Časté stížnosti směřují i na hypoteční úvěry, pojištění, spotřebitelské úvěry a různé spoření, ty však do působnosti finančního arbitra nespádají.

⁵⁴ viz Příloha č. VIII

5. 3. Mediace – připravovaný zákon o mediaci v netrestních věcech

Jak již bylo výše řečeno, mediace je uznávanou a stále více se rozšiřující metodou řešení, zmírňování a předcházení konfliktů. Sporné strany ji využívají zejména proto, že jim oproti soudnímu či arbitrážnímu řízení dává možnost aktivnějšího zapojení do procesu vyjednávání, hledání alternativ a vytváření výsledné dohody. Umožňuje jim rozšířit probíraná témata, zároveň se však soustředit i na detailní otázky, které by v průběhu soudního řízení mohly být přehlédnuty, vyjasnit si celý problém podle vlastní potřeby. Mediace, jakožto osvědčený způsob mimosoudního řešení konfliktů, existuje téměř ve všech evropských státech.

Pojem mediace zavedl do českého právního řádu nedávno přijatý zákon č. 257/2000 Sb., o Probační a mediační službě, který ji definuje jako „*mimosoudní zprostředkování za účelem řešení sporu mezi obviněným a poškozeným a činnost směřující k urovnání konfliktního stavu vykonávaná v souvislosti s trestním řízením.*“⁵⁵ Zmíněný zákon zřídil Probační a mediační službu ČR, organizační složku státu, která má v souvislosti s trestním řízením provádět probaci (organizovaný dohled nad obviněným, zejména kontrolu dodržování uložených povinností a omezení, výkonu trestu, sledování chování odsouzeného ve zkušební době atd.) a mediaci, jakožto alternativní opatření k trestnímu řízení a k potrestání. Probační úředníci jsou „mediátory“, snaží se zprostředkovat urovnání vzniklého konfliktu mezi pachatelem a poškozeným.

Na tyto ideje navázalo Ministerstvo spravedlnosti ČR, které se pokusilo zavést některé základní principy mediace rovněž do oblasti civilní. Záměr podpořila i vláda, která ve svém Programovém prohlášení ze dne 17. 1. 2007 zdůraznila, že mediace může pomoci k odbřemenění soudů, neboť spory, které by jinak byly řešeny před soudem, mohou být urovnávány na základě vůle obou stran před mediátorem. Vždy je pro strany a pro jejich vzájemné budoucí vztahy (především u vztahů rodinných) vhodnější, když spor vyřeší dohodou, autoritativní působení soudu na zúčastněné nevede ve většině případů ke smíru stran.

V průběhu přípravných prací panovala shoda o tom, že úprava mediačního procesu má být stručná, neboť mediační proces je velmi specifický a proto není možné ani účelné dostatečně dobře postihnout všechny jeho detaily. Návrh zákona proto obsahuje pouze úpravu základních zásad, na kterých má být mediační proces vystavěn, organizaci a účinky mediace. Pokud praxe ukáže potřebu detailnější právní úpravy, budou iniciovány další legislativní práce.

⁵⁵ zákon č. 257/2000 Sb., o Probační a mediační službě, § 2 odst. 2

Samotný návrh zákona (který byl inspirován zejména slovenskou a rakouskou právní úpravu mediace), počítá s realizací mediační činnosti uvnitř a mimo regulovaný systém. Zákon by měl upravit pouze mediaci před akreditovaným mediátorem, tedy mediátorem, který bude splňovat zákonné podmínky a který bude zapsán v registru mediátorů. Pouze tito pak budou nazýváni „registrovanými mediátory“ a pouze oni budou moci vykonávat soudně doporučenou mediaci. Vedle regulované činnosti akreditovaných mediátorů bude moci probíhat mediace „volná“, kde spor bude urovnávat jakákoliv osoba, která je toho schopná a kterou si strany vyberou. Zákon dále počítá s mediací soudní i mimosoudní. Mediací může být řešen spor jak před zahájením soudního řízení, tak v jeho průběhu (mediace může být zahájena až do okamžiku rozhodnutí ve věci), mediace může rovněž probíhat zcela bez této vazby. Zahájení soudního či jiného řízení by nemělo mít vliv na průběh mediačního řízení, protože mediace je postavena na principu dobrovolnosti a se soudním řízením se nevyklučuje.

Mediace má být umožněna ve všech civilních sporech, ve kterých lze uzavřít smír. Jedná se tedy zejména o spory občanskoprávní, obchodně-právní, pracovní, spotřebitelské a další, vyloučena jsou řízení nesporná. Zvláštní důraz bude kladen na mediaci rodinněprávní, v níž by měl platit zvláštní, zpřísněný režim. Při vymezování předmětu mediace byla přijata pozitivní definice s tím, že definice pouze demonstrativně vypočítává výše uvedené oblasti, což umožňuje její užití i v dalších vhodných případech – zejména v některých správních sporech.

5. 3. 1. Zásady, na kterých má být mediace vystavěna

Mediační řízení má být vystavěno na určitých zásadách, především na principu dobrovolnosti, nezávislosti a důvěrnosti. Mediace by měla být v zásadě dobrovolná - nikdo nemůže být nucen k uzavření dohody. V rámci soudního řízení má soud účastníky pouze informovat o existenci a možnostech mediace. V některých druzích řízení, zejména v rodinných sporech (návrh zákona tento pojem pro své potřeby vymezuje jako spory ve věcech výchovy a výživy nezletilého dítěte a ve sporech o styk s nezletilým), však bude soud oprávněn v rámci přípravy jednání nařídit účastníkům účast na informativní mediační schůzce. Povinná by měla být pouze první kontaktní schůzka, na které by se strany sešly, vysvětlily by mediátorovi svůj problém. Mediátor by je následně informoval o výhodách mediace, a pokud by strany měly zájem, přistoupilo by se k samotné mediaci. Tato schůzka by byla pro účastníky sporu bezplatná. Pokud by strany následně chtěly v mediaci pokračovat,

náklady mediace by si nesly již samy. (Kdyby byla stanovena povinnost postoupit mediaci, aniž by účastníci byli osvobozeni od placení nákladů této schůzky, mohlo by se jednat o rozpor s ústavním právem volného přístupu k soudu). Návrh zákona v tomto vychází z francouzské úpravy, která zakotvuje povinnou mediaci v rodinných sporech, kde je soudní řízení zbytečně zatěžující a kde je psychologický přístup mediátora velmi potřebný. Ze zkušeností českých soudců vyplývá, že první snahy o řešení situace projevují strany až před nimi, výše nastíněné řešení by mohlo být žádoucí a účelné.

Mediátor musí být nezávislý a nestranný, celé řízení musí být důvěrné. Mediátor má stanovenou povinnost mlčenlivosti. Informace získané v procesu mediace, nemůžou být bez souhlasu stran použity v případném pozdějším soudním řízení.

5. 3. 2. Průběh mediace

Řízení má být zahajováno na základě dohody o mediaci sepsané mezi stranami a mediátorem. Dohoda o přistoupení k mediaci musí mít zákonem stanovené minimální náležitosti, zejména označení stran, sporu, který bude předmětem mediace, otázku odměny mediátora a poučení o účincích mediační dohody.

Samotný proces je v zákoně upraven jen minimálně. Platí zde však to, co bylo uvedeno v rámci kapitoly 3. 2. 3.

Návrh zákona počítá s tím, že v důsledku sepsání dohody stran o přistoupení k mediaci má dojít ke stavění běhu promlčecích a prekluzivních lhůt. Pokud bude mediace prováděna během již zahájeného soudního řízení, má v jejím důsledku dojít k přerušení řízení, a to až na tři měsíce od podpisu mediační dohody. Mediátor bude povinen před uplynutím této doby soud informovat o účelnosti dalšího průběhu mediace.

Pokud je řízení úspěšné, bude na jeho závěru sepsána písemná dohoda, ve které bude zachycen výsledný konsensus, jinak se strany mohou dohodnout, že bude třeba dále pokračovat v jednání, anebo bude uzavřena dohoda o nedohodě. Dohoda uzavřená před mediátorem nebude sama o sobě automaticky vykonatelná, strany však budou moci dosáhnout těchto účinků tím, že si nechají uzavřenou dohodu schválit soudem anebo uzavřou mediační dohodu formou notářského zápisu s doložkou vykonatelnosti.

5. 3. 3. Osoba mediátora

„Mediátor je tím, kdo jednání stran vede a je tedy nezbytné, aby měl dostatečné odborné znalosti, byl nadán dobrými komunikativními schopnostmi a dovednostmi, byl kreativní, měl smysl pro spravedlnost, byl autoritou atd. Mediátor musí projít zvláštním mediačním tréninkem, aby získal schopnost dovést sporné strany ke kompromisu. Mediátory bývají nejen právníci (ale např. i psychologové, sociální pracovníci atd.), ale vzhledem k podstatě mediačního řízení je to vhodné, takže v řadě zemí, kde se mediace praktikuje, existuje řada advokátů-mediátorů. Advokát-mediátor samozřejmě nemůže být zástupcem jedné ze stran, které se na něj obrátí se žádostí o mediaci. A ani nemůže převzít zastoupení jedné ze stran poté, co k vyřešení sporu mediací nedošlo.“⁵⁶

Jak již bylo výše zmíněno, připravovaná právní úprava rozlišuje mediátory akreditované, fyzické osoby splňující požadavky zákona a zapsané Ministerstvem spravedlnosti ČR do registru mediátorů (zápis do registru bude správním rozhodnutím, proti kterému bude možné užít opravný prostředek – zejména v případě odmítnutí zápisu) a mediátory neregistrované.

Pro výkon činnosti registrovaného mediátora byly navrženy tyto požadavky:

- způsobilost k právním úkonům
- bezúhonnost
- vzdělání – vysokoškolské (magisterské i bakalářské) i VOŠ
- absolvování kurzu u vzdělávacího zařízení akreditovaného Ministerstvem spravedlnosti ČR
- zkouška u vzdělávacího zařízení akreditovaného Ministerstvem spravedlnosti ČR
- správní poplatek ve výši 5000 Kč

Původně bylo požadováno, aby minimální věk mediátora činil 28 let. Pro stanovení věkové hranice, po vzoru rakouské úpravy, zaznívaly argumenty, že by mediátor měl mít již určité životní zkušenosti a ustálené názory, a to zejména v rodinných sporech. Rovněž panovala obava, že sporné strany nebudou mít důvěru k mladším osobám. Nakonec bylo od stanovení věkové hranice upuštěno s tím, že si strany mohou z registru vybrat takového mediátora, který jim bude nejvíce vyhovovat. Dále se debatovalo o tom, jaké by mělo být

⁵⁶ Jilková R., Alternativní řešení sporů. Proč mediace?, Bulletin advokacie 10/2002, s. 69

minimální vzdělání mediátorů s ohledem na to, že mediační činnost je poměrně náročná a osoba mediátora by měla garantovat kvalitu celého mediačního řízení. Skupina došla k závěru, že mediátor by měl mít vyšší odborné či vysokoškolské vzdělání (bakalářské). Osoby, které nebudou mít potřebné vzdělání, nebudou zcela vyloučeny – tyto budou moci i nadále provádět mediaci neregistrovanou – volnou.

Registr mediátorů povede Ministerstvo spravedlnosti ČR. Bylo navrženo, aby existovaly 2 seznamy mediátorů: obecný a zvláštní. V obecném seznamu budou zapsáni všichni mediátoři bez ohledu na jejich zaměření. Seznam bude obsahovat poznámky o specializaci mediátora, kterou si každý mediátor určí (př. spotřebitelské spory, pracovně právní spory, obchodní atd.) Ve zvláštním seznamu budou zapsáni jen ti mediátoři, kteří prokážou specializaci v rodinné oblasti. Oba seznamy budou mít k dispozici soudy a budou dostupné i veřejnosti, aby si strany sporu mohly shodně vybrat mediátora nebo aby jej v případě neshody vybral soudce. U mimosoudních mediací může být mediátor vybrán pouze stranami.

Mediátoři budou školeni, a to zejména v oblastech práva, psychologie a praktických dovedností mediačního procesu, navíc se počítá i se zvláštní specializací mediátorů v konkrétních oborech. Základní vzdělávání by mělo být v rozsahu 100 – 150 hodin, poté bude následovat základní zkouška, po které úspěšný účastník obdrží základní certifikát. Pro získání nezbytné specializace pro mediace v rodinných sporech bude muset zájemce nad rámec základního kurzu absolvovat ještě kurz specializační. Zájemci o vzdělání si ponесou náklady vzdělání sami. Uvažovalo se o tom, že by stát hradil alespoň část tohoto vzdělávání (např. prominutí poplatku za zkoušku) s tím, že by se mediátor zavázal, že bude po určitou dobu vykonávat určitý počet bagatelních věcí za sníženou odměnu. V pilotní fázi se však s tímto nepočítá.

V rámci České republiky má existovat několik „mediačních center“, která budou oprávněna školit mediátory. Ministerstvo spravedlnosti ČR bude oprávněno akreditovat akreditační centra a vykonávat nad jejich činnostmi dohled.

5. 3. 4. Náklady mediace

Mediace by měla být pro účastníky ekonomicky výhodnější než soudní řízení. Účastníci mají být motivováni k mediaci tím, že by jim, v případě úspěšné soudní mediace, byl vrácen soudní poplatek či jeho část, v závislosti na tom, v jaké fázi byla mediace úspěšně skončena. V případech volných mediací si účastníci ponесou náklady mediace sami. V průběhu příprav

návrhu zákona byl rovněž diskutován institut osvobození od hrazení nákladů mediace u osob, jejichž poměry to odůvodňují. Otázky financování jsou velmi palčivé, v období psaní této práce ještě nebyly vyřešeny.

Pokud hodnotíme tuto metodu z hlediska její využitelnosti pro řešení sporů spotřebitelských, osobně jsem v tomto směru spíše skeptická, a to zejména s ohledem na nedostatečnou zakořeněnost mediace v povědomí občanů ČR. Ve spotřebitelských vztazích jsou navíc práva a povinnosti stran zpravidla přesně vymezena, nezbývá zde velký prostor pro vyjednávání a vůle pro ústupky. Přesto se s mediací pro řešení spotřebitelských sporů počítá. Projekt MPO zařadil tuto metodu do systému řešení spotřebitelských sporů (viz níže).

5. 4. Český telekomunikační úřad

Další možností, která se spotřebiteli nabízí v případě, že není spokojen s veřejně poskytovanou službou elektronických komunikací nebo s vyúčtováním ceny za její poskytnutí a podnikatel jeho reklamaci zamítne, je mechanismus Českého telekomunikačního úřadu, veřejného orgánu, který je dle § 129 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) oprávněn řešit konfliktní situace, které v oblasti poskytování elektronických telekomunikačních služeb vzniknou.

ČTÚ zahajuje řízení na základě návrhu kterékoliv ze stran sporu či bez něj. Návrh na zahájení řízení je třeba podat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne, kdy byla reklamace vyřízena. Podání námítky podléhá správnímu poplatku ve výši 100 Kč. Výsledný nálezn je individuálním správním aktem, který je závazný a vykonatelný. Účastník řízení má právo do 15 dnů ode dne oznámení tohoto rozhodnutí podat proti němu rozklad, o kterém posléze rozhoduje předseda Rady Českého telekomunikačního úřadu. Toto rozhodnutí je konečné, přezkoumatelnost je však možná podle části páté občanského soudního řádu v občanském soudním řízení (jedná se o rozhodnutí veřejného orgánu, který rozhoduje o soukromoprávních subjektivních právech).

I zde platí to, co bylo uvedeno u finančního arbitra. Povědomí spotřebitelů o existenci a možnostech tohoto orgánu je bohužel nízká. Řízení není spotřebiteli příliš využíváno.

6. Pilotní projekt MPO–Projekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů

V České republice do nedávné doby neexistoval univerzální systém pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů. Pro jejich řešení zde existovaly buď speciální mechanismy, které však byly jen velmi úzce sektorově zaměřeny (oblast finančních a telekomunikačních služeb) a které, vzledem k jejich nedávnému zřízení, stále nejsou mezi spotřebiteli prozatím příliš známy, anebo systémy obecné tradičně vytvářející alternativu k soudnímu řízení (arbitráž, mediace), které sice jsou pro řešení spotřebitelských sporů využitelné, avšak nezohledňují specifika jejich nerovnovážných vztahů.

Na tento stav zareagovalo Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR, do jehož kompetence ochrana spotřebitele v České republice spadá, v přijaté **Koncepci spotřebitelské politiky pro léta 2006 – 2010**, kde byla vyjádřena podpora rozvoje mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. „*Institut mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je celosvětově považován za rychlý, levný a vhodný způsob vyřešení nároku spotřebitele. Formou mediace či rozhodčího řízení lze úspěšně vyřešit spory mezi spotřebiteli a podnikateli, které by jinak musely být řešeny soudní cestou. Metody alternativního řešení sporů nejsou v České republice příliš rozšířené. Jejich potřeba však neustále narůstá a bude důležité zvolit a právně zakotvit takový model, který by byl pro řešení spotřebitelských sporů efektivní a současně nezatěžující ani jednu ze zúčastněných stran.*“⁵⁷

V realizační části byla navržena příslušná legislativní opatření: „*V souladu s Doporučením Komise ze dne 30. 3. 1998, o zásadách platných pro orgány odpovědné za mimosoudní vyrovnavání spotřebitelských sporů a Doporučením Komise ze dne 4. 4. 2001, zásadách platných pro mimosoudní orgány při řešení spotřebitelských sporů dohodou je třeba právně zakotvit problematiku mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v České republice. Vedle forem mediace zpřístupnit spotřebitelům možnost využití rozhodčího řízení.*“⁵⁸

Od legislativních záměrů bylo posléze upuštěno. Systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů nastavený MPO využívá současné právní úpravy a existujících institutů, což umožnilo jeho rychlé spuštění. V současné době probíhá dvouletá pilotní fáze projektu, která bude poprvé vyhodnocena po 12 měsících a posléze pak na konci roku 2009.

⁵⁷ Koncepce spotřebitelské politiky 2006 – 2010, str. 7, bod 1.E. (Podpora rozvoje institutu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů)

⁵⁸ Koncepce spotřebitelské politiky 2006 – 2010, str. 11, bod 3. A.4 (Zajištění realizace koncepce – legislativní opatření)

V případě, že se to ukáže nezbytným, dojde k iniciaci změny zákonů. Existují dva modely navrhovaných legislativních úprav:

1) **přijetí nového zákona o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů**, který by upravil problematiku urovnávání spotřebitelských sporů komplexně (zákon by upravoval hmotně právní i procesně právní stránku mediace a rozhodčího řízení ve spotřebitelských sporech), anebo

2) **přijetí zásadní novely zákona o rozhodčím řízení**, která by rovněž upravovala specifika rozhodčího řízení ve spotřebitelských sporech a **přijetí speciální normy upravující mediaci**. Současně se spuštěním projektu pokračují přípravy zákona o mediaci v netrestních věcech, kterému by se systém navržený MPO měl přizpůsobit. S ohledem na výše uvedené se domnívám, že druhá varianta je tedy pravděpodobnější.

V návaznosti na uvedenou Koncepti počaly v roce 2007 přípravné práce na vytvoření speciálního systému pro řešení spotřebitelských sporů.

6. 1. Základní koncepční otázky

Při tvorbě nového systému bylo třeba prioritně vyřešit základní koncepční otázky:

- 1) Jaký typ řízení (jaká metoda) bude pro řešení spotřebitelských sporů v České republice nejvhodnější?
- 2) Bude preferován model s povinnou či dobrovolnou účastí podnikatele?
- 3) Jakou povahu bude mít jeho výsledek (nezávazná dohoda x závazné rozhodnutí)?
- 4) Kdo bude systém koordinovat a zastřešovat?

ad 1)

Trendem mezi alternativními způsoby řešení sporů se v oblasti občanského a obchodního práva stala v posledních letech mediace. Pokud by se systém opíral pouze o metodu mediace, byl by, podle mého názoru, neúčinný. V ČR pro to zatím neexistuje vhodné prostředí, chybí zejména dostatečné povědomí občanů o mediaci a důvěra v tento způsob urovnávání sporů. Ani rozhodčí řízení neřeší efektivně všechny problémy spojené s urovnáváním spotřebitelských sporů (to je dáno mimo jiné i tím, že se jedná o klasický instrument

obchodních sporů – sporů mezi dvěma podnikateli). Zvolena byla proto kombinace mediace a rozhodčího řízení, obou speciálně upravených pro spotřebitelské spory. Strany si mohou zvolit, který typ řízení jim lépe vyhovuje. Pokud strany zvolí mediaci a během ní nedojde k dohodě, může po sepsání rozhodčí smlouvy, následovat rozhodčí řízení. Tato kombinace by měla být úspornější, než pouhé rozhodčí řízení, ve kterém by rozhodce vedl strany ke smíru. Rozhodčí řízení je v praxi mnohem nákladnější než mediace. Rovněž úspěšnost pokusů o smír v již započatém rozhodčím řízení je nižší, než v samostatném mediačním řízení.

ad 2, 3)

Nejúčinnější je bezesporu model charakterizovaný povinnou účastí podnikatele a závazností rozhodnutí. Aby však bylo učiněno za dost požadavkům čl. 6 Evropské úmluvy o lidských právech, o právu na spravedlivý proces, musel by rozhodující orgán požívat minimálně stejné míry nezávislosti, jako mají soudy. Vytvoření soustavy „zvláštních orgánů“ pro řešení spotřebitelských sporů by bylo administrativně a finančně náročné, docházelo by k neracionálnímu dublování soudní soustavy. V systému s dobrovolnou účastí a nezávazností rozhodnutí záleží na kultuře podnikatelského prostředí a autoritě rozhodujícího orgánu. Pokud je tento uznávanou autoritou, je posléze snazší přesvědčit strany, aby jeho nález dobrovolně plnily, jinak je tento model jen málo účinný. Například ve Švédsku je přibližně 80% nálezů dobrovolně splněno i přes jejich nezávaznou povahu. Výhodou modelu s dobrovolnou účastí stran a závazným rozhodnutím je fakt, že spor bude vyřešen s konečnou platností a v případě neplnění ho již nebude nutné předkládat k rozhodnutí soudu. Tento systém však také klade zvýšené nároky na nezávislost rozhodovacího orgánu. Model s dobrovolnou účastí stran a závazným rozhodnutím je v současné době obdobou fungujícího systému nastaveného zákonem č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů. Nevýhodou dobrovolné účasti obou stran na ADR může být jeho nízká využívanost. Z hlediska dobrovolnosti přístupu podnikatelů k mimosoudnímu řešení sporů byl proto navrhován tzv. systém dobrovolně povinný. Účast podnikatele, který se dobrovolně přihlásí k etickému kodexu, jenž obsahuje závazek využívání mimosoudních instrumentů k řešení sporu, by pak v případech, kdy i zákazník projeví zájem o mimosoudní řešení sporu, byla povinná. Porušení tohoto závazku by v praxi mohla, v návaznosti implementaci evropské směrnice č. 2005/29/ES, o nekalých obchodních praktikách na vnitřním trhu, znamenat zakázané klamání spotřebitelů postihnutelné dozorovými orgány (ČOI). Tato varianta byla zamítnuta.

Zvolen byl nakonec model s dobrovolnou účastí stran, v případě mediace se závazností rozhodnutí, v případě třetího stupně - arbitráže, též s jeho vykonatelností.

Ad 4)

V neposlední řadě bylo třeba vyřešit otázku, jaký orgán bude systém zastřešovat. Navrženy byly 4 varianty:

- zřízení nové specializované organizace s právní subjektivitou (viz Švédsko – Národní rada pro stížnosti spotřebitelů);
- zastřešení ADR Českou obchodní inspekci (viz polský systém smírčích soudů při regionálních pobočkách Obchodní inspekce)
- zastřešení ADR Hospodářskou komorou ČR (viz Nizozemí)
- vznik Platformy - zvláštního poradního orgánu bez právní subjektivity- při MPO

Vytvoření specializovaného orgánu, jehož činnost by byla zaměřena pouze na problematiku mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, by sice garantovalo vysokou kvalitu a nestrannost rozhodování, jeho zřízení by si však vyžádalo legislativní úpravy, personální, technické zabezpečení a zejména nemalé finanční prostředky. Varianta číslo 2 a 3 nebyla zvolena pro obavy ze střetu zájmů a pro nedostatek nestrannosti v očích veřejnosti. Vybrána byla varianta číslo 4, která předpokládala vytvoření Platformy, zvláštního poradního orgánu při Ministerstvu průmyslu a obchodu ČR, orgánu bez právní subjektivity. Platforma byla ustanovena ze zástupců zainteresovaných subjektů – zástupce Ministerstva průmyslu a obchodu ČR, Hospodářské komory České republiky, spotřebitelské organizace nominované Spotřebitelským poradním výborem, Ministerstva spravedlnosti ČR, Ministerstva financí ČR, Asociace mediátorů ČR a Rozhodčího soudu při hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR (Statut a jednací řád platformy viz Příloha č. 9). Hlavní náplní Platformy je činnost kontrolní, koordinační a hodnotící, jejími výsledky mohou být doporučení na změnu systému, legislativy atd.

6. 2. Působnost systému

Dne 1. 4. 2008 došlo ke spuštění dvouletého pilotního projektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Projekt MPO je založen na třech pilířích – kontaktu znesvářených stran prostřednictvím kontaktních míst a předání kvalifikované informace, mediaci a rozhodčím řízením. Systém nezasahuje do fungujících způsobů mimosoudního řešení sporů, proto bude možné i nadále řešit spory mimo systém podporovaný MPO, v klasickém rozhodčím řízení, prostřednictvím mediátora nebo finančního arbitra.

Systém je využitelný ve všech spotřebitelských sporech, tj. ve sporech vyplývajících ze smluv, kde na jedné straně stojí podnikatel a na druhé spotřebitel. Řízení může iniciovat kterákoliv ze stran (oproti tomu služeb finančního arbitra může využít jen stěžovatel, klient finanční instituce, nikoli však instituce samotná). Řízení není omezeno předmětem sporu ani jeho hodnotou (neexistuje minimální či maximální hranice).

6. 3. Zprostředkování komunikace sporných stran na kontaktním místě

Pomoc při řešení sporu nabízí nejdříve kontaktní místa - informační místa Hospodářské komory ČR a vybrané spotřebitelské poradny. Bylo rozhodnuto, že v pilotní fázi bude počet kontaktních míst omezen - převážně na krajskou úroveň (v současné době existuje celkem 24 takových míst). Pokud se pilotní projekt osvědčí, dojde k jeho otevření všem subjektům, které o urovnávání spotřebitelských sporů projeví zájem a současně splní podmínky stanovené Statutem (základním organizačním dokumentem vydaným MPO). Rozšíření by přineslo podstatné zvýšení možnosti spotřebitelů získat kvalifikovanou pomoc co neblíže svému domovu (jak je tomu například ve Švédsku).

Kontaktní místo musí splňovat následující podmínky. Musí být otevřeno pro přijímání podnětů (ústně do protokolu a telefonicky) minimálně dva dny v týdnu, celkem minimálně 12 hodin týdně a zajišťovat nepřetržitý příjem podnětů elektronickou formou. Dále musí být připojeno na společný informační systém. V neposlední řadě musí disponovat vhodnou jednací místností s přítomným pracovníkem způsobilým vykonávat činnost vymezenou Pravidly řízení⁵⁹.

⁵⁹ Opatření ministra průmyslu a obchodu č. 58/2007 ze dne 19. prosince 2007, kterým se schvaluje Statut a jednací řád Platformy pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Úkolem kontaktních míst je především navázání komunikace mezi znesvářenými stranami a předání kvalifikované informace o vzájemných právech a povinnostech stran, které jim vyplývají ze zákona, a o možných způsobech řešení nastalé situace. Využít této pomoci může stěžovatel až poté, co se sám pokusil uplatnit svá práva u protistrany, není možné suplovat jednání stran.

Samotné řízení je zahájeno dnem podání stížnosti (podnět lze podat písemně poštou, osobně do protokolu, telefonicky či elektronicky). K zahájení nedojde, jestliže byl v téže věci již dříve podán podnět, soudní žaloba nebo jiný zákonný prostředek k uplatnění práv, strana se nepokusila uplatnit svá práva u protistrany či je podnět zjevně neoprávněný. Pravidla bohužel nevymezují vztah k řízení před finančním arbitrem. Pokud by spor náležel do kompetence finančního arbitra, mělo by kontaktní místo stěžovatele upozornit na existenci specializovaného subjektu, strany by pak měly zřejmě možnost volby orgánu, který řízení povede.

Stěžovatel může volit, ke kterému kontaktnímu místu podnět podá, místní příslušnost zde není striktně dána. Vybírat může mezi kontaktními místy spotřebitelských organizací či informačními místy Hospodářské komory ČR i mezi regiony, postup všech je totožný, se všemi podněty je zacházeno stejným způsobem.

Po obdržení podnětu a po ověření splněných podmínek řízení vyzve pracovník kontaktního místa protistranu k vyjádření. Nevyjádří – li se tato do 15 dnů od odeslání podnětu, platí domněnka, že se řízení nechce účastnit a řízení u kontaktního místa končí. Pokud protistrana spolupracuje, předloží pracovník stranám nezávazné předběžné doporučení, jakým způsobem je možné vzniklý spor řešit. Zároveň je informuje o dalších alternativách řešení sporu, mediaci a rozhodčím řízení.

Úloha kontaktních míst je významná. Velká část sporů vzniká z nedostatku informací, z nepochopení a z neschopnosti stran spolu komunikovat. To je právě úkolem kontaktních míst – mají působit jako účinný filtr, který zachytí většinu těchto nedorozumění již na počátku a přejde tak zbytečným soudním sporům.

Pokud není spor urovnán na kontaktním místě (proto, že se protistrana do 15 dnů k věci vůbec nevyjádří nebo proto, že strany nerespektují doporučení kontaktního místa), informuje pracovník kontaktního místa strany o mediaci a rozhodčím řízení, zároveň jim poskytne součinnost při dalším postupu, výběru mediátora či sepsání rozhodčí smlouvy.

6. 4. Mediace

Rozhodnou-li se sporné strany pro mediaci, nabídne jim pracovník kontaktního místa seznam mediátorů. Pokud nejsou schopny dohodnout se na jeho osobě, určí mediátora pracovník kontaktního místa. Vybraný / určený mediátor je posléze telefonicky kontaktován za účelem vyžádání si souhlasu s tím, že mediaci provede.

Mediaci mohou v rámci projektu provádět pouze osoby zařazené na seznam mediátorů schválený Platformou. Mediátorem může být každá osoba, která dovršila v době podání žádosti o zařazení na seznam mediátorů 25 let, absolvovala kurz mediace (v rozsahu nejméně 12 vyučovacích dnů), specializační kurz mediace spotřebitelských sporů (v rozsahu nejméně 3 vyučovacích dnů) a písemně se zavázala postupovat při své činnosti v rámci projektu v souladu se Statutem, Pravidly řízení a Mediačním řádem schváleným Platformou.

Mediace je zahájena přistoupením stran k dohodě o mediaci, která stanoví všechny důležité aspekty účasti na mediačním jednání. Po zahájení vlastního mediačního procesu mediátor vysvětlí postup, svoji roli a získá souhlas stran se základními pravidly jednání. Následně se pokouší napomoci sporným stranám pochopit, jak vnímá situaci ve vybraném bodě jednání druhá strana, v dalším kroku pak napomáhá hledat možná řešení tak, aby byla přijatelná pro obě strany. V ideálním případě dojde k dohodě o způsobu řešení sporu, kterou účastníci stvrzují svými podpisy. Dohoda o řešení sporu není automaticky vykonatelná. Má pouze charakter smlouvy – závazné pro strany jakožto jakákoliv jiná smlouva. Pro dosažení účinků vykonatelnosti, by musela být dohoda sepsána formou notářského zápisu anebo by dohodu musel schválit soud.

Po skončení mediace informuje mediátor kontaktní místo, na kterém byl podán podnět, o tom, zda strany dospěly k dohodě či nikoliv. Pokud nedojde k urovnání sporu ani prostřednictvím mediátora, mohou strany, opět za podmínek jejich vzájemného souhlasu, využít rozhodčího řízení.

6. 5. Speciální rozhodčí řízení

Speciální rozhodčí řízení pro oblast spotřebitelských sporů vykonává výhradně Rozhodčí soud při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR. Rozhodčí řízení probíhá na základě smlouvy o rozhodci, kterou strany sepíší za asistence kontaktního místa a na jejím základě podané žaloby. Řízení mohou v rámci Projektu provádět pouze osoby uvedené v seznamu

rozhodců vedeným Platformou. Rozhodce musí dosáhnout věkové hranice 25 let, předložit osvědčení Rozhodčího soudu při HK ČR a AK ČR o své odborné způsobilosti pro výkon funkce rozhodce spotřebitelských sporů podle Rozhodčího řádu schváleného Platformou a písemně se zavázat, že bude postupovat při své činnosti v souladu se Statutem, Pravidly řízení a Rozhodčím řádem.

Rozhodci se při své činnosti řídí Zvláštním dodatkem pro rozhodčí řízení ve spotřebitelských sporech, dodatkem Řádu pro vnitrostátní spory a podpůrně též ZRŘ. Předpokládá se převážně elektronická forma rozhodčího řízení, strany se však mohou dohodnout i na ústním jednání anebo výhradně na písemné formě řízení. Spor je rozhodován jedním rozhodcem jmenovaným předsedou Rozhodčího soudu při HK ČR a AK ČR, který jej vybere z listiny rozhodců schválené Platformou. Řízení končí, dohodnou-li se strany na smírném řešení sporu anebo vydáním rozhodčího nálezu.

Speciálního rozhodčího řízení nemohou strany využít v případě, že již dříve byla ve smlouvě založena příslušnost určitého soudu či rozhodce.

6. 6. Porovnání systému s evropskou legislativou

Projekt převážně odpovídá zásadám stanoveným v Doporučení Komise 98 / 257 / ES o zásadách pro orgány příslušné pro mimosoudní urovnávání spotřebitelských sporů a v Doporučení Komise 2001 / 310 / ES o zásadách, jež se týkají mimosoudních orgánů při konsensuálním řešení spotřebitelských sporů.

- 1) **princip transparentnosti** – informace o působnosti orgánů, jejich procedurálních pravidlech, nákladech řízení a právních účincích rozhodnutí jsou stranám známy od počátku, kdy jsou o nich informovány (na kontaktních místech, prostřednictvím internetových stránek, v případě Řádu a Zvláštního dodatku pro rozhodčí řízení ve spotřebitelských sporech prostřednictvím Obchodního věstníku). Rovněž výsledky rozhodovací praxe jsou zveřejňovány.
- 2) **princip kontradiktornosti** – každá ze stran má možnost vyjádřit se k dané věci a přednést své argumenty
- 3) **princip nezávislosti** – podle požadavků Doporučení je třeba, pokud rozhoduje jednotlivec, aby byl dostatečně zkušený a kompetentní. Tomuto požadavku zcela

neodpovídá vymezení kritérií pro kvalifikaci mediátorů a rozhodců. Jedinou podmínkou je dosažení věkové hranice 25 let a osvědčení o absolvování specializačního kurzu. Pravidla řízení nestanovují žádné požadavky na kvalifikaci, délku praxe, morální nebo trestní bezúhonnost.

- 4) **princip efektivity**- řízení u kontaktního místa a mediační řízení je zcela zdarma, rozhodčí řízení je zpoplatněno poplatkem 3 % z hodnoty sporu, minimálně však 800 Kč. Řízení trvá oproti klasickému soudnímu řízení mnohem kratší dobu. Zatímco se průměrná délka soudního řízení v občanskoprávních věcech pohybuje mezi 17 – 18 měsíci, řešení spotřebitelských sporů v rámci projektu trvá zpravidla 60 dnů, ve složitějších případech nejdéle 90 dnů. Zastoupení stran právním zástupcem je nadbytečné.
- 5) **princip legality** – spotřebitel není zbaven ochrany, kterou mu poskytují kogentní pravidla na ochranu spotřebitele
- 6) **princip svobody** – celý systém je založen na dobrovolném přístupu stran. Spotřebitel dává souhlas s mimosoudním řešením až po vzniku sporu. Právo obrátit se na soud může spotřebitel uplatnit kdykoliv v průběhu řízení. Dobrovolný přístup obou stran vzbuzuje v očích veřejnosti jistou nedůvěru - kritici nevěří, že podnikatelé budou mít zájem na účasti v systému. Motivace obou stran však může být různá- systém nabízí několik výhod (viz níže). Rozhodčím nálezem a mediační dohodou jsou strany vázány, o těchto účincích jsou předem Pravidly řízení a pracovníkem kontaktního místa informovány a je třeba, aby s nimi vyjádřily výslovně souhlas.

6. 7. Výhody a nevýhody systému

Systém nabízí oproti stávajícím mechanismům řešení sporů mnoho výhod. Tou nejvýznamnější je zřejmě výrazná úspora nákladů. Projekt je dotován MPO, a proto je z velké části zdarma. Zprostředkování kontaktu včetně poskytnutí informací na kontaktním místě a mediace jsou zcela zdarma, rozhodčí řízení je zpoplatněno poplatkem ve výši 3 % z hodnoty předmětu sporu, minimálně poplatkem 800 Kč (což je zpravidla případ spotřebitelských sporů). V systému odpadají rovněž nemalé náklady právního zastoupení. (Srovnání nákladů sporu řešeného v rámci systému podporovaného MPO a mimo něj viz příloha č.IV).

Pro podnikatele je často výrazným stimulem snaha o získání a zachování důvěry zákazníků. Podnikatelé se k systému dobrovolně hlásí a prezentují to jako svou přednost. Na

trhu pak získávají konkurenční výhodu oproti ostatním podnikatelům. Vzhledem k tomu, že je trh výrobků a služeb již nasycen, podnikatelé musí bojovat o udržení spokojenosti svých stávajících zákazníků. Systém podporovaný MPO je založen na konsensuálním principu, nikoli na konfrontačním. Dovoluje tak zachovat dobré vztahy mezi podnikateli a zákazníky, dobré jméno podnikatele tolik neutrpí. Zahraniční zkušenosti ukazují, že přestože není účast stran v systému povinná, podnikatelé se jej dobrovolně účastní.

Nespornou výhodou je v neposlední řadě rychlost, se kterou je spor řešen. Zatímco se průměrná délka soudního řízení v občanskoprávních věcech pohybuje mezi 17 – 18 měsíci, řešení spotřebitelských sporů v rámci projektu trvá 60 dnů, ve složitějších případech nejdéle 90 dnů.

V systému však spatřuji i několik slabých míst způsobených ukvapeností, velkým tlakem na jeho brzké spuštění, zejména nedostatečnou promyšlenost a provázanost s ostatními prostředky řešení sporů. Projekt není koordinován s připravovaným zákonem o mediaci, zcela chybí vymezení vztahu systému k finančnímu arbitrovi. Zavádění nových institutů musí být systematické a koncepční, jinak se nelze vyhnout výkladovým obtížím.

Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR očekává, že systém pomůže vyřešit na 3.000 sporů ročně. Předpokládá se, že zhruba polovina sporů bude vyřešena již na úrovni kontaktních míst. Odčerpáním „jednodušších“ sporů dojde k odlehčení práce soudů. Ty pak budou mít více času na obtížnější případy – soudní řízení by se mohlo urychlit. Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR rovněž doufá, že navrhovaný systém bude mít pozitivní dopad na podnikatelské prostředí. Účinná vymahatelnost spotřebitelských práv má být nejen ku prospěchu spotřebitelů, ale i zejména poctivých podnikatelů, kteří jsou nyní znevýhodněni oproti těm, kteří zákony nerespektují. Zda budou zmíněná očekávání naplněna, bude možné posoudit až po delším čase.

6. 8. První získané statistiky

Od 1. 4. 2008 do 21. 8. 2008 bylo do systému přijato celkem 527 stížností (viz příloha). Uzavřeno bylo 343 případů, zbylá řízení stále probíhají. Z ukončených 343 případů bylo 131 sporů vyřešeno na úrovni kontaktních míst, podáním kvalifikované informace sporným stranám, v 15 sporech byla využita mediace (z toho byla ve 14 případech mediace úspěšně zakončena dohodou, v jednom případě dohoda uzavřena nebyla). O rozhodčí řízení není prozatím velký zájem (strany zřejmě odrazuje poplatek a proto upřednostňují bezplatnou

mediaci). Zbylých 197 případů bylo ukončeno pro nesoučinnost strany. Stížnosti převážně podávají spotřebitelé.

Z hlediska předmětu stížností převažují spory o neuznané reklamace, o nároky plynoucí z odstoupení od smlouvy či žádosti o náhradu škody. Stížnosti se nejčastěji týkají elektronického spotřebního zboží (mobilní telefony, počítače a jiné domácí spotřebiče), vadné obuvi či oděvů. Objevují se však i spory týkající se vadného poskytnutí služeb, především v oblasti stavebnictví. Výjimečně se vyskytují podání nikoli banální hodnoty, například spory plynoucí z reklamace vadného automobilu či nákupu letenek / zájezdu.

Závěr

Cílem této práce, který jsem si v úvodu vytyčila, bylo podat, pokud možno, ucelený přehled o existujících možnostech uplatňování spotřebitelských práv mimosoudní cestou v zahraničí i v České republice. Práci jsem koncepčně rozčlenila do sedmi kapitol. První kapitola vymezuje základní pojmy, které v práci užívám. V další části se zabývám vývojem spotřebitelské problematiky na půdě Evropského společenství, se zaměřením na vývoj úpravy mimosoudních institutů pro řešení spotřebitelských sporů. Třetí kapitola se věnuje v obecné rovině existenci metod mimosoudního řešení sporů, které vytváří alternativu k soudnímu řízení, čtvrtá pak některým společným principům mimosoudních systémů přímo určených pro řešení spotřebitelských sporů. Dále jsem se pokusila monitorovat situaci v zahraničí (existující ADR systémy ve Švédsku, které je kolébkou mimosoudního řešení sporů a kde jsou ADR metody velmi rozšířené a oblíbené, v Rakousku, které představuje přesný opak a nakonec v sousedním Polsku a Slovensku, tedy v zemích, které prošly podobným historickým a politickým vývojem jako Česká republika). V kapitole páté popisuji stávající systémy ADR v České republice - rozhodčí řízení dle zákona 216 / 1994 Sb., zákona o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů, dále možnosti mediace – s ohledem na připravovaný zákon o mediaci v netrestních věcech, institut finančního arbitra dle zákona č. 209 / 2002 Sb., o finančním arbitrovi a mechanismus Českého telekomunikačního úřadu. Zvláštní pozornost věnuji v neposlední řadě možnostem nového projektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, podporovaného Ministerstvem průmyslu a obchodu ČR, který byl spuštěn v dubnu roku 2008. Ty popisuji v kapitole VI. Závěrem se pak pokouším odhadnout budoucí vývoj a zmínit některé další potřeby a možnosti.

Jedním z hlavních problémů, kterému jsem musela při psaní této práce čelit, byl nedostatek literatury. V obecné rovině se totiž mimosoudním metodám řešení sporů věnuje jen velmi málo domácích publikací. Bylo proto nezbytné využít zahraničních pramenů, získané poznatky zobecňovat a konfrontovat s podmínkami České republiky. Jako podklad mi rovněž posloužily materiály z legislativních prací orgánů Evropských společenství, dále články z odborných časopisů a zkušenosti zahraničních spotřebitelských organizací.

V zahraničí mají systémy mimosoudního řešení sporů, které na specifika spotřebitelských sporů reagují, mnohdy již letitou tradici. ČR přes jejich stále rostoucí význam do nedávné doby zaostávala. V oblasti finančních služeb byl přijat zákon o finančním arbitrovi, v současné době probíhají přípravy zákona o mediaci pro spory civilní, v neposlední řadě byl

vytvořen systém přímo určený pro řešení spotřebitelských sporů. Ve srovnání se zahraničím je systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů prozatím málo vyvinutý. Přestože současná úprava řešení spotřebitelských sporů v ČR není zcela optimální, lze hodnotit samotnou snahu o zavedení těchto institutů do českého právního řádu beze sporu kladně, jako výrazné posílení pozice spotřebitelů, zlepšení jejich možností domoci se svých zákonných práv.

Existence finančního arbitra, nezávislého orgánu pro mimosoudní urovnávání sporů při převodu peněz a při užívání elektronických platebních prostředků, posílila postavení klientů - spotřebitelů. Nezávislý specializovaný orgán, který může vydávat závazné rozhodnutí a pokutovat protiprávní činnost finančních institucí, kultivuje bankovní prostředí. Instituce postupně přehodnocují svůj přístup ke klientům, stále častěji vycházejí dobrovolně vstříc jejich oprávněným nárokům. Přesto není právní úprava zcela vyhovující. Kritizována je především omezená působnost arbitra a mechanismus přezkumu jeho rozhodnutí, které v praxi oslabují funkčnost systému. Ministerstvo financí ČR v současné době pracuje na nové právní úpravě, přičemž navrhuje buď rozšířit pravomoci finančního arbitra v rámci stávajícího zákona anebo provést podstatnější změny zákona prostřednictvím rozsáhlejší novelizace či přijetím nové normy. V obou variantách se však počítá s rozšířením kompetencí arbitra. V neposlední řadě je nezbytné pracovat na zvýšení povědomí spotřebitelské veřejnosti o existenci finančního arbitra, které je prozatím velmi nízké.

Obdobné platí i pro mechanismus ČTÚ. Existence specializovaného subjektu posiluje postavení klientů, nevědomost o jeho existenci však na druhou stranu oslabuje jeho funkčnost.

Na nedávno přijatý zákon o probační a mediační službě, který zavedl do českého právního řádu pojem mediace, navazují v současnosti iniciativy Ministerstva spravedlnosti ČR, příprava zákona o mediaci v netrestních věcech. Přestože je mediace v zahraničí velmi oblíbenou metodou řešení sporů, v České republice je jen málo známá. Mediace je vhodným nástrojem pro urovnávání sporů plynoucích z dlouhodobých vztahů, zejména sporů rodinných, zaměstnaneckých a sousedských. Pokud hodnotíme tuto metodu z hlediska její využitelnosti pro řešení sporů spotřebitelských, osobně jsem v tomto směru spíše skeptická, a to zejména s ohledem na nedostatečnou zakořeněnost mediace v povědomí občanů ČR. Ve spotřebitelských vztazích jsou navíc práva a povinnosti stran zpravidla přesně vymezena, nezbývá zde velký prostor pro vyjednávání ani vůle pro ústupky. Přesto se s mediací pro řešení spotřebitelských sporů počítá. Projekt MPO zařadil tuto metodu do systému řešení spotřebitelských sporů.

Do nedávné doby bylo jedinou existující alternativou k soudnímu řízení rozhodčí řízení. Arbitráž poskytuje rychlejší a v určitých případech levnější alternativu řešení sporů. Povědomí spotřebitelské veřejnosti o ní je ve srovnání s mediací a institutem finančního arbitra nesrovnatelně vyšší. Právní úprava, tak jak je obsažena v zákoně č. 216 / 1994 Sb., o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů, je však orientovaná spíše na spory obchodní. Pro spotřebitelské spory se rozhodčí řízení ve stávající úpravě příliš nehodí. Rozhodčí řízení je ve srovnání se soudním řízením dražší (levněji vychází až u sporu o hodnotě vyšší než 166 666 Kč). V praxi rovněž vznikají problémy s rozhodčími doložkami, které jsou stále častěji součástí spotřebitelských smluv, a které fakticky omezují přístup spotřebitele ke spravedlnosti. Právní úprava arbitráže není ve vztahu k řešení spotřebitelských sporů zcela optimální. Vytknout je třeba absenci detailnější úpravy požadavků na osobu rozhodce, zejména stanovení podmínek pro výkon této funkce a stanovení kontrolních prvků ve vztahu k osobě potenciálního rozhodce, aby nedocházelo k tomu, aby jako rozhodci byly činné osoby s vazbami k některé ze stran rozhodčího řízení. Ministerstvo spravedlnosti ČR vyjádřilo v Koncepci reformy justice pro léta 2008-2019 potřebu provést alespoň částečnou revizi stávajícího zákona o rozhodčím řízení. Se zásadní novelou zákona č. 216 / 1994 Sb. se zatím v blízké budoucnosti bohužel nepočítá.

Od prvního dubna 2008 existuje speciální mimosoudní systém určený pro řešení spotřebitelských sporů. Zvolení kombinace mediace a arbitráže, zapojení subjektů zastupujících spotřebitele i podnikatele, snahu, aby řízení odpovídalo požadavkům Doporučení, lze jednoznačně považovat za pozitivní aspekty. Za negativní považuji naopak nedostatečnou promyšlenost a provázanost s ostatními prostředky, která přináší v praxi nemalé obtíže.

Stávající systém vyžaduje další rozvíjení. Mezi aktuální úkoly, podle mého názoru, nyní patří zejména:

1. **Vzájemné sladění ADR systémů a jejich právní zakotvení.** Pokud má existovat více ADR sektorově zaměřených orgánů, je nezbytné, aby jejich kompetence a vzájemné vztahy byly vyjasněny.
2. Dále považuji za nezbytné **zvýšit právní vědomí spotřebitelů o existenci a možnostech využívání ADR metod**, které je v ČR prozatím bohužel velmi nízké. Povědomí a důvěra spotřebitelů je při tom pro rozšíření mimosoudních metod řešení sporů stěžejní. Je nezbytné vytvořit takové prostředí, kde mají jednotlivé metody v právním řádu své místo,

kde jsou podporovány státními orgány a v právní praxi jsou považovány jako užitečné. Řešení lze spatřovat v působení na všechny subjekty, které jsou do procesu řešení sporů zapojeny. V první řadě to jsou strany – spotřebitelé a podnikatelé, dále profesní a spotřebitelské organizace, státní orgány, právní zástupci a soudy. Všechny uvedené instituce by měly vyvíjet tlak na předcházení konfliktů, a pokud ke sporu dojde, informováním stran o možnostech alternativního řešení sporů tyto metody podporovat. Nezbytné informace mohou být poskytovány spotřebitelské veřejnosti v rámci spotřebitelského vzdělávání na školách, prostřednictvím médií, uvažovat by se dalo rovněž o zahrnutí těchto informací mezi povinné v rámci informační povinnosti podnikatele dle § 9 ZOS.

3. Je třeba, aby orgány přijímající stížnosti a řešící spory byly co nejbližší občanům, **aby bylo řešení sporu dostupné co nejbližší spotřebiteli a aby zde nevznikaly další náklady.**

Význam alternativních metod urovnávání sporů je vysoký - mimosoudní prostředky užitečně doplňují soudní ochranu, zejména tam, kde by individuální postup výkonu spotřebitelských práv soudní cestou nebyl efektivní a kdy by jinak spotřebitelé s ohledem na hodnotu sporu na uplatňování svých práv raději rezignovali.

Tyto postupy však nelze absolutizovat, soudní ochrana zůstává i nadále základním prostředkem ochrany porušených či ohrožených subjektivních práv.

Summary

THE APPLICATION OF ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION METHODS IN THE EXERCISE OF CONSUMER RIGHTS AND RESOLUTION OF CONSUMER DISPUTES

Judicial protection is considered as the basic civilian right guaranteed by many of international conventions and constitutions of particular states, which is necessary in cases of endangering or breach of law. Although it is the basic safeguard, some of the infringed relationships need another technique of their solving (especially family, labour or neighbourly relationships). Among these ranks the consumer relationship – relations between consumers and traders. This relationship has a specific character – it is imbalanced. The consumer is economically weaker and less experienced in legal matters than the other party to the contract – the trader. Many consumers refrain from taking action in case of infringement of their right because of certain problems associated with court procedures in consumer disputes, such as high fees, long delays and cumbersome procedures; outgoings exceed the value of claim.

In order to enhance the effectiveness of the enforcement of consumer rights and increase access to justice, there were set up special out-of-court procedures. These use various alternative dispute methods which are denoted as structured methods of resolving disputes other than formal court based adjudication, such as mediation, arbitration and conciliation which facilitate consumer access to justice. (Hereinafter referred to as the „ADR“- alternative dispute resolutions).

The aim of the thesis is to give a survey of the possibilities of enforcing the consumer rights, in out-of-court procedures - outside the judicial trial.

Chapter I defines the basic terms which are used in this survey. Chapter II deals with development of protecting consumers in the European Union, particularly with procedural ensurance of the enforcement of consumer rights. Chapter III analyses the methods used generally in out-of-court procedures and highlights some principles that are common for these as opposed to the judicial trial. Subsequently chapter IV gives an outline of existing systems used for solving of consumer disputes in abroad (in Sweden, Slovakia, Poland and Austria), and afterward in chapter V existing systems in the Czech Republic. Chapter VI takes particular attention to the new system especially set up for solving consumer disputes. The conclusion gives an attempt of an outline of possible further developments.

Použitá literatura

BĚLOHLÁVEK, A., Zákon o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů Komentář, 1. vyd. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2000, ISBN 80-7179-629-8, 679 str.

BĚLOHLÁVEK, A. Tuzemská právní praxe a veřejnost objevuje výhody rozhodčího řízení, Bulletin advokacie 2/2006, s.18, ISSN 1210-6346

BĚLOHLÁVEK A. Rozhodčí řízení a testní právo v tuzemském a mezinárodním kontextu, Právní fórum 4/2008, s.140, ISSN 1214-7966

BĚLOHLÁVEK, A. Rozhodčí řízení ad hoc vs. rozhodčí řízení před stálými rozhodčími soudy a postavení tzv. rozhodčích center, Bulletin advokacie 10/2005, s.54, ISSN 1210-6346

CÍSAŘOVÁ A KOL., Trestní právo procesní, 2. vyd. Praha ,Linde Praha a.s., 2002 ISBN 80-7201-374-2

FISCHER, R. - URY, W. - PATTON, B. Getting to yes. Negotiating agreement without giving in. New York : Penguin Books, 1991, s. 56. ISBN 14 00.65342

HAJDŮ JOZSEF., Alternative dispute resolution systéme in the spere of labour law in some EU countries and in Hungary ISSN 0324-6523, 105 str.

HLADÍKOVÁ. I. Mediacce (hledáme cesty k odplevelení justice), Soudce 1/2008 s. 12, ISSN 1211-5347, Soudcovská unie ČR

HORÁČEK T., CHOLENSKÝ R. Možnosti alternativního řešení sporů v oblasti elektronických komunikací, Právní fórum 4/2008, s.167, ISSN 1214-7966

HULVA TOMÁŠ, Ochrana spotřebitele, 1.vyd. Aspi, Praha 2005, ISBN 80-7357-064-5

JÍKOVÁ, R. Alternativní řešení sporů. Proč mediacce?, Bulletin advokacie 10/2002, s. 69,

KLEIN B. Pozapomenuté výhody rozhodčího řízení, Právní fórum 4/2008, s.128, ISSN 1214-7966

KUČERA ZDENĚK, Mezinárodní právo soukromé, 1. vyd. Doplněk Brno 2004, ISBN 80-7239-167-4

KULKOVÁ, RADMILA Komentář k zákonu č. 229/2002 Sb. Poradce č. 1, 2003, ISSN 1211-4938

NORDIC COUNCIL OF MINISTERS., A Study on alternative dispute resolution and Cross-border complaints in Europe, TemaNord 2002:569, ISBN 92-893-0826-5, 88 str.

PAVLÍČEK VÁCLAV A KOL., Ústavní právo a státověda, 1. vyd., Linde Praha a.s. 1998, ISBN 80-7201-141-3

POHL T. K problematice přezkoumání rozhodčích nálezů soudem, Právní fórum 4/2008, s.158, ISSN 1214-7966

RABAN, P. Alternativní řešení sporů, arbitráž a rozhodci v České a Slovenské republice a zahraničí. Praha : Nakladatelství C. H. Beck, Praha 2004. ISBN 80-7179-873-8, 745str.

RABAN, P. Soukromé rozhodčí soudy a stanné rozhodčí řízení. Právní rádce, 2005, č. 11, s. 4 - 11 č. 11 (ročník 13) ISSN 1210-4817

RABAN, P. K odpovědnosti rozhodce a rozhodčího soudu. Bulletin advokacie, 2003, č. 1, s. 25. ISSN 1210- 6348

REICH NORBERT, More clarify after Claro, European contract law review, str. 41-61 European Review of Contract Law. Volume 3, Issue 1, Pages 41–61, ISSN (Online) 1614-9939, ISSN (Print) 1614-9920, DOI: 10.1515/ERCL.2007.003, February 2007

ROZEHNALOVÁ, N., Rozhodčí řízení v mezinárodním a vnitrostátním obchodním styku, 2. vyd. Praha: Nakladatelství ASPI Publishing, s.r.o., 2008. ISBN 978-80-7357-324-9, 386 str.

ROZEHNALOVÁ, N. Mezinárodní právo obchodní, II. díl – řešení sporů. 1. vydání, Brno Masarykova univerzita a nakladatelství Doplněk, 1994. ISBN 80-210-2041-5, 99 str.

ROZEHNALOVÁ, N. Rozhodčí řízení – alternativa k řízení soudnímu, Právní fórum 4/2008, s.121, ISSN 1214-7966

RŮŽIČKA, K. Rozhodčí řízení před Rozhodčím soudem při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky. 2. rozšířené vydání. Plzeň, Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2005. ISBN 80-86898-43-1, 254 str.

RŮŽIČKA, K. Je rozhodčí smlouva základem rozhodčího řízení? Bulletin advokacie 10/2005, str.52, ISSN 1210-6346

RŮŽIČKA K. Mezitímní a částečný rozhodčí nález, Právní fórum 4/2008, s.153, ISSN 1214-7966

RŮŽIČKA, K. K některým otázkám institucionálního rozhodčího řízení v mezinárodním obchodním styku. Právní praxe v podnikání, 1997, č. 9, s. 14. ISSN 1210-4043

RŮŽIČKA, K. Odvolání v rozhodčím řízení? Právní praxe v podnikání, 2000, č. 4, s.11. ISSN 1210-4043, měsíčník Komory komerčních právníků ČR, Praha, Bonus.

RŮŽIČKA, K. Rozhodčí řízení v České republice, Profit Speciál, 1996, č. 1, s. 12., ISSN

SELUCKÁ M., Ochrana spotřebitele v soukromém právu, 1. vyd. Nakladatelství C. H. Beck, 2008, ISBN 978-80-7400-037-9

SCHELLE, K. - SCHELLEOVÁ, I. Rozhodčí řízení – historie, současnost, perspektivy, 1. vydání, Praha Nakladatelství EUROLEX Bohemia, s.r.o., 2002. ISBN 80-86432-19-X, s.300

SCHOLZ, PETR Zákon o finančním arbitrovi a způsoby mimosoudního vyrovnavání sporů vzniklých při převodu finančních prostředků ve vybraných státech s vyspělým bankovním průmyslem, odborný časopis pro daňové právo a praxi Daně a finance, č. 3/2007, str. 11 – 16
ISSN 1801-6006 vydavatel: LexisNexis CZ

SMOLÍK, PETR Finanční arbit: rozhodčí, nebo správní řízení?, Pocta Jiřímu Švestkovi k 75. narozeninám, ASPI Publishing, s.r.o., Praha 2004, IBSN 80-7357-057-2

WINTROVÁ A. A KOL. Civilní právo procesní, 3.vyd. nakladatelství Linde a.s.,2004 IBSN 80-7201-464-1

WINTROVÁ, A., Hromadné žaloby (procesualistický pohled),Bulletin advokacie 10/2008, str.20, ISSN 1210- 6348

TICHÝ L., Evropské právo, Praha : C.H. Beck, 6. vyd. 2006, IBSN 80-7179-430-9

TOMÁŠEK, M. Ochrana spotřebitele v judikatuře EU v případě finančních služeb, EMP 3-44/2004, s. 24, ISSN 1213-7346

TRAPL, V. K otázce zřizování stálých rozhodčích soudů, Právní praxe a podnikání, 4/2000, ISSN 1210-4043, měsíčník Komory komerčních právníků ČR, Praha, Bonus, s. 19

ZOULÍK, F. Mediace jako alternativa soudního sporu. Bulletin advokacie, 2001, č. 8, s. 28. ISSN 1210- 6348

ZOULÍK, F. Některé problémy rozhodčího řízení, Bulletin advokacie 1/2007, str.13, ISSN 1210- 6348

ŽÍLA, M. Doučování rozhodčích nálezů, Bulletin advokacie 6/2008, str.40, ISSN 1210- 6348

Právní předpisy a judikatura:

Zákon č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 99/1963 Sb., Občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 257/2000 Sb., o Probační a mediační službě, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 214/ 1992 Sb., o burze cenných papírů, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 229/1992 Sb., o komoditních burzách, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 634/1996 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů

Usnesení Ústavního soudu sp. zn. IV. ÚS 174/02

Zákon č. 420/2004 Zz. o mediácii a o doplnění niektorých zákonov

Zákon č. 610/2003 Zz. o elektronických komunikačných službách

Zákon č. 242/2002 Zz. o rozhodcovskom konaní

Smlouva o založení Evropského společenství, čl. 153 (ex. čl. 129a), Ochrana spotřebitele
Doporučení Evropské komise 98/257/EC ze dne 30. března 1998 o principech uplatňovaných pro osoby odpovědné za mimosoudní urovnání klientských sporů), [citováno 15. 6. 2008] dostupný z:

Doporučení Evropské komise 2001/310/ES, o zásadách, jež se týkají mimosoudních orgánů při konsensuálním řešení spotřebitelských sporů [citováno 15. 6. 2008] dostupný z:

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/5/ES ze dne 23.1. 1997, o přeshraničních převodech [citováno 22. 7. 2008] dostupný z:

Judikát C- 240/ 98 ač C-244/98, Oceáno Grupo SA v. Roció Murciano Quintero dostupný na:
Judikát C-155 Johnson, ze dne 25.6.2005 dostupný na:

Judikát C - 326 Mostaza Claro, ze dne 30.12.2006 dostupný na:

Směrnice 2002/92/ES, o mimosoudním řešení sporů mezi klienty pojišťoven a zprostředkovateli pojištění ze dne 9.12. 2002

Communication from the Commission on "widening consumer access to alternative dispute resolution", COM/2001/0161

Směrnice Evropského parlamentu a Rady o některých aspektech zprostředkování v občanských a obchodních záležitostech{SEK(2004)1314}

Rozhodnutí Evropského Parlamentu Rady č. 1926/2006/ES ze dne 18.12.2006, kterým se zavádí Akční program v oblasti spotřebitelské politiky (2007-2013)

Internetové zdroje:

Center for European economic law – Universiteit Leuvan, Belgium, An analysis and evaluation of alternative means of redress other redress through ordinaty judicia proceedings, January 2007, Leuven, [citováno 11. července 2008] dostupný z <www.clef-project.eu/media/d_comparativereportleuvenalternativemeansofconsumerredress-16291.pdf>

Evropská komise - Evropská soudní síť - Alternativní řešení sporů - Právo Společenství [citováno 30. května 2008] dostupný z: <http://ec.europa.eu/civil_justice/adr/adr_ec_cs.htm
[Statistické údaje European Commission – Internal Market and Services, \[citováno 30. května 2008\] dostupný z: http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/finnet-addresses/belgien/belgien-bank-secur_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/finnet-addresses/belgien/belgien-bank-secur_en.pdf)>

Eurobarometer survey on Access to Justice [citováno 15. září 2008], dostupný na:
<http://ec.europa.eu/consumers/redress/reports_studies/execsum_11-04_en.pdf>

www.wikipedia.org

www.teleoff.gov.sk

www.arn.se

www.giih.gov.pl

www.mpo.cz

www.ceskaadvokatnikomora.cz

www.ecodir.org

www.clef-project.eu

www.arbcourt.cz

www.amcr.cz

www.spotrebitele.info

www.hkrc.cz

www.oecd.org

Ostatní:

Řád Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární

komoře České republiky pro vnitrostátní spory (platný od 1.5.2002, úplné znění k 1.2.2007)

Dodatek Řádu a Pravidel o nákladech řízení (platný od 1.2.2007)

Zvláštní dodatek Řádu pro rozhodčí řízení pro spotřebitelské spory (platný od 4.4.2008)

Zvláštní dodatek Řádu pro rozhodčí řízení on-line (platný od 1.6.2004)

Pravidla řízení a Statut a jednací řád Platformy pro mimosoudní řešení sporů schválené na základě Opatření ministra průmyslu a obchodu č. 58/2007 ze dne 19. prosince 2007

Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za r. 2003

Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za r. 2004

Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za r. 2005

Výroční zprávy o činnosti finančního arbitra za r. 2006

Výroční zprávy o činnosti finančního arbitra za r. 2007

Koncepce spotřebitelské politiky na léta 2001 – 2005

Koncepce reformy justice pro léta 2008 – 2010

Konzultační materiál MF ČR k veřejné diskusi - Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu MF ČR ze dne 25. srpna 2008

Výroční zpráva o činnosti Asociace mediátorů ČR za rok 2007

Seznam zkratk

ADR – Alternativní řešení sporů

ČOI – Česká obchodní inspekce

ČTÚ – Český telekomunikační úřad

EU - Evropská Unie

ES – Evropská Společenství

Doporučení Komise - Doporučení Komise 98 / 257 / ES o zásadách pro orgány příslušné pro mimosoudní urovnávání spotřebitelských sporů a Doporučení Komise 310 / 2001 / ES o zásadách, jež se týkají mimosoudních orgánů při konsensuálním řešení spotřebitelských sporů.

FA – Finanční arbitr ČR

HK – Hospodářská komora ČR

Komise – Evropská Komise

MPO – Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR

OZ - Zákon č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

OSŘ - Zákon č. 99/1963 Sb., Občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů

Projekt MPO – projekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů jehož pilotní fáze byla spuštěna dne 1.4.2008

RS – Rozhodčí soud při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR

ZOS – Zákon č. 634 / 1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů

ZRŘ – Zákon č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších předpisů

Seznam klíčových slov

ochrana spotřebitele – consumer protection

alternativní řešení sporů – alternative dispute resolution

Přílohy

Seznam příloh:

- 1) Doporučení Evropské Komise 98 / 257 / EC, o zásadách pro orgány příslušné pro mimosoudní urovnávání spotřebitelských sporů
- 2) Doporučení Evropské komise 2001 / 310 / ES, o zásadách, jež se týkají mimosoudních orgánů při konsensuálním řešení spotřebitelských sporů
- 3) Přehled dosažitelnosti a podoby ADR systémů v zahraničí
- 4) Příklad spotřebitelského sporu - výpočet nákladů vymáhání práv soudní a mimosoudní cestou
- 5) Průměrná délka jednotlivých druhů řízení
- 6) Arbitráž - přehled počtu sporů Rozhodčího soudu při HK ČR a AK ČR za období od 1.1.1997 do 30.6.2007
- 7) Vzorová rozhodčí smlouva
- 8) Finanční arbitr ČR – počet podaných a vyřešených stížností
- 9) Pravidla řízení projektu MPO - mimosoudního řešení spotřebitelských sporů
- 10) Schéma postupu v řízení v rámci systému MPO
- 11) MPO – počet podaných, vyřešených stížností, předmět stížností
- 12) Průzkum povědomí spotřebitelů o existenci ADR orgánů v EU a v ČR

PŘÍLOHA I.

DOPORUČENÍ EVROPSKÉ KOMISE 98/257/EC O ZÁSADÁCH PRO ORGÁNY PŘÍSLUŠNÉ PRO MIMOSOUDNÍ UROVNÁVÁNÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

98/257/EC: Commission Recommendation of 30 March 1998 on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes (Text with EEA relevance)

Official Journal L 115 , 17/04/1998 P. 0031 - 0034

COMMISSION RECOMMENDATION of 30 March 1998 on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes (*) (Text with EEA relevance) (98/257/EC)

THE COMMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES,

Having regard to the Treaty establishing the European Community and in particular Article 155 thereof,

Whereas the Council, in its conclusions approved by the Consumer Affairs Council of 25 November 1996, emphasised the need to boost consumer confidence in the functioning of the internal market and consumers' scope for taking full advantage of the possibilities offered by the internal market, including the possibility for consumers to settle disputes in an efficient and appropriate manner through out-of-court or other comparable procedures;

Whereas the European Parliament, in its resolution of 14 November 1996 (1), stressed the need for such procedures to meet minimum criteria guaranteeing the impartiality of the body, the efficiency of the procedure and the publicising and transparency of proceedings and called on the Commission to draft proposals on this matter;

Whereas most consumer disputes, by their nature, are characterised by a disproportion between the economic value at stake and the cost of its judicial settlement; whereas the difficulties that court procedures may involve may, notably in the case of cross-border conflicts, discourage consumers from exercising their rights in practice;

Whereas the 'Green Paper on the access of consumers to justice and the settlement of consumer disputes in the single market` (2) was the subject of wide-ranging consultations whose results have confirmed the urgent need for Community action with a view to improving the current situation;

Whereas the experience gained by several Member States shows that alternative mechanisms for the out-of-court settlement of consumer disputes - provided certain essential principles are respected - have had good results, both for consumers and firms, by reducing the cost of settling consumer disputes and the duration of the procedure;

Whereas the adoption of such principles at European level would facilitate the implementation of out-of-court procedures for settling consumer disputes; whereas, in the case of cross-border conflicts, this would enhance mutual confidence between existing out-of-court bodies in the different Member States and strengthen consumer confidence in the

existing national procedures; whereas these criteria will make it easier for parties providing out-of-court settlement services established in one Member State to offer their services in other Member States;

Whereas one of the conclusions of the Green Paper concerned the adoption of a Commission recommendation with a view to improving the functioning of the ombudsman systems responsible for handling consumer disputes;

Whereas the need for such a recommendation was stressed during the consultations on the Green Paper and was confirmed during the consultation on the 'Action Plan` communication (3) by a very large majority of the parties concerned;

Whereas this recommendation must be limited to procedures which, no matter what they are called, lead to the settling of a dispute through the active intervention of a third party, who proposes or imposes a solution; whereas, therefore, it does not concern procedures that merely involve an attempt to bring the parties together to convince them to find a solution by common consent;

Whereas the decisions taken by out-of-court bodies may be binding on the parties, may be mere recommendations or may constitute settlement proposals which have to be accepted by the parties; whereas for the purposes of this recommendation these various cases are covered by the term 'decision`;

Whereas the decision-making body's impartiality and objectivity are essential for safeguarding the protection of consumer rights and for strengthening consumer confidence in alternative mechanisms for resolving consumer disputes;

Whereas a body can only be impartial if, in exercising its functions, it is not subject to pressures that might sway its decision; whereas, therefore, its independence must be guaranteed without this implying the need for guarantees that are as strict as those designed to ensure the independence of judges in the judicial system;

Whereas, when the decision is taken by an individual, the decision-maker's impartiality can only be assured if he can demonstrate that he possesses the necessary independence and qualifications and works in an environment which allows him to decide on an autonomous basis; whereas this requires the person to be granted a mandate of sufficient duration, in the course of which he cannot be relieved of his duties without just cause;

Whereas, when the decision is taken by a group, equal participation of representatives of consumers and professionals is an appropriate way of ensuring this independence;

Whereas, in order to ensure that the persons concerned receive the information they need, the transparency of the procedure and of the activities of the bodies responsible for resolving the disputes must be guaranteed; whereas the absence of transparency may adversely affect the rights of the parties and cause misgivings as to out-of-court procedures for resolving consumer disputes;

Whereas certain interests of the parties can only be safeguarded if the procedure allows them to express their viewpoints before the competent body and to acquaint themselves with the

facts presented by the opposing party and, where applicable, the experts' statements; whereas this does not necessarily necessitate oral hearings of the parties;

Whereas out-of-court procedures are designed to facilitate consumer access to justice; whereas, therefore, if they are to be effective, they must remedy certain problems associated with court procedures, such as high fees, long delays and cumbersome procedures;

Whereas, in order to enhance the effectiveness and equity of the procedure, the competent body must play an active role which allows it to take into consideration any element useful in resolving the dispute; whereas this active role is all the more important when, in the framework of out-of-court procedures, the parties in many cases do not have the benefit of legal advice;

Whereas the out-of-court bodies may decide not only on the basis of legal rules but also in equity and on the basis of codes of conduct; whereas, however, this flexibility as regards the grounds for their decisions should not lead to a reduction in the level of consumer protection by comparison with the protection consumers would enjoy, under Community law, through the application of the law by the courts;

Whereas the parties are entitled to be informed of the decisions handed down and of grounds for these decisions; whereas the grounds for decisions are a prerequisite for transparency and the parties' confidence in the operation of out-of-court procedures;

Whereas in accordance with Article 6 of the European Human Rights Convention, access to the courts is a fundamental right that knows no exceptions; whereas since Community law guarantees free movement of goods and services in the common market, it is a corollary of those freedoms that operators, including consumers, must be able, in order to resolve any disputes arising from their economic activities, to bring actions in the courts of a Member State in the same way as nationals of that State; whereas out-of-court procedures cannot be designed to replace court procedures; whereas, therefore, use of the out-of-court alternative may not deprive consumers of their right to bring the matter before the courts unless they expressly agree to do so, in full awareness of the facts and only after the dispute has materialised;

Whereas in some cases, and independently of the subject and value of the dispute, the parties and in particular the consumer, as the party who is regarded as economically weaker and less experienced in legal matters than the other party to the contract, may require the legal advice of a third party to defend and protect their rights more effectively;

Whereas, in order to ensure a level of transparency and dissemination of information on out-of-court procedures in line with the principles set out in the recommendation and to facilitate networking, the Commission intends to create a database of the out-of-court bodies responsible for resolving consumer disputes that offer these safeguards; whereas the database will contain particulars communicated to the Commission by the Member States that wish to participate in this initiative; whereas, to ensure standardised information and to simplify the transmission of these data, a standard information form will be made available to the Member States;

Whereas, finally, the establishment of minimum principles governing the creation and operation of out-of-court procedures for resolving consumer disputes seems, in these

circumstances, necessary at Community level to support and supplement, in an essential area, the initiatives taken by the Member States in order to realise, in accordance with Article 129a of the Treaty, a high level of consumer protection; whereas it does not go beyond what is necessary to ensure the smooth operation of out-of-court procedures; whereas it is therefore consistent with the principle of subsidiarity,

RECOMMENDS

that all existing bodies and bodies to be created with responsibility for the out-of-court settlement of consumer disputes respect the following principles:

I

Principle of independence

The independence of the decision-making body is ensured in order to guarantee the impartiality of its actions.

When the decision is taken by an individual, this independence is in particular guaranteed by the following measures:

- the person appointed possesses the abilities, experience and competence, particularly in the field of law, required to carry out his function,
- the person appointed is granted a period of office of sufficient duration to ensure the independence of his action and shall not be liable to be relieved of his duties without just cause,
- if the person concerned is appointed or remunerated by a professional association or an enterprise, he must not, during the three years prior to assuming his present function, have worked for this professional association or for one of its members or for the enterprise concerned.

When the decision is taken by a collegiate body, the independence of the body responsible for taking the decision must be ensured by giving equal representation to consumers and professionals or by complying with the criteria set out above.

II

Principle of transparency

Appropriate measures are taken to ensure the transparency of the procedure. These include:

1. provision of the following information, in writing or any other suitable form, to any persons requesting it:

- a precise description of the types of dispute which may be referred to the body concerned, as well as any existing restrictions in regard to territorial coverage and the value of the dispute,

- the rules governing the referral of the matter to the body, including any preliminary requirements that the consumer may have to meet, as well as other procedural rules, notably those concerning the written or oral nature of the procedure, attendance in person and the languages of the procedure,
 - the possible cost of the procedure for the parties, including rules on the award of costs at the end of the procedure,
 - the type of rules serving as the basis for the body's decisions (legal provisions, considerations of equity, codes of conduct, etc.),
 - the decision-making arrangements within the body,
 - the legal force of the decision taken, whereby it shall be stated clearly whether it is binding on the professional or on both parties. If the decision is binding, the penalties to be imposed in the event of non-compliance shall be stated, as shall the means of obtaining redress available to the losing party.
2. Publication by the competent body of an annual report setting out the decisions taken, enabling the results obtained to be assessed and the nature of the disputes referred to it to be identified.

III

Adversarial principle

The procedure to be followed allows all the parties concerned to present their viewpoint before the competent body and to hear the arguments and facts put forward by the other party, and any experts' statements.

IV

Principle of effectiveness

The effectiveness of the procedure is ensured through measures guaranteeing:

- that the consumer has access to the procedure without being obliged to use a legal representative,
- that the procedure is free of charges or of moderate costs,
- that only short periods elapse between the referral of a matter and the decision,
- that the competent body is given an active role, thus enabling it to take into consideration any factors conducive to a settlement of the dispute.

V

Principle of legality

The decision taken by the body may not result in the consumer being deprived of the protection afforded by the mandatory provisions of the law of the State in whose territory the body is established. In the case of cross-border disputes, the decision taken by the body may not result in the consumer being deprived of the protection afforded by the mandatory provisions applying under the law of the Member State in which he is normally resident in the instances provided for under Article 5 of the Rome Convention of 19 June 1980 on the law applicable to contractual obligations.

All decisions are communicated to the parties concerned as soon as possible, in writing or any other suitable form, stating the grounds on which they are based.

VI

Principle of liberty

The decision taken by the body concerned may be binding on the parties only if they were informed of its binding nature in advance and specifically accepted this.

The consumer's recourse to the out-of-court procedure may not be the result of a commitment prior to the materialisation of the dispute, where such commitment has the effect of depriving the consumer of his right to bring an action before the courts for the settlement of the dispute.

VII

Principle of representation

The procedure does not deprive the parties of the right to be represented or assisted by a third party at all stages of the procedure.

THIS RECOMMENDATION is addressed to the bodies responsible for the out-of-court settlement of consumer disputes, to any natural or legal person responsible for the creation or operation of such bodies, as well as to the Member States, to the extent that they are involved.⁶⁰

Done at Brussels, 30 March 1998.

A communication on the out-of-court settlement of consumer disputes was adopted by the Commission on 30 March 1998. This communication, which includes this recommendation and the European consumer complaint form, is available on the Internet (<http://europa.eu.int/comm/dg24>).

(1) European Parliament resolution on the Commission communication 'Action plan on consumer access to justice and the settlement of consumer disputes in the internal market' of 14 November 1996 (OJ C 362, 2. 12. 1996, p. 275).

(2) COM(93) 576 final of 16 November 1993.

(3) Action Plan on consumer access to justice and the settlement of consumer disputes in the internal market, COM(96) 13 final of 14 February 1996.

PŘÍLOHA II.

DOPORUČENÍ KOMISE A DOPORUČENÍ KOMISE 310 / 2001 / ES O ZÁSADÁCH, JEŽ SE TÝKAJÍ MIMOSOUDNÍCH ORGÁNŮ PŘI KONSENSUÁLNÍM ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

COMMISSION RECOMMENDATION of 4 April 2001 on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes

(notified under document number C(2001) 1016)

EN Official Journal of the L 109/56 European Communities 19.4.2001

COMMISSION

(Text with EEA relevance)

(2001/310/EC)

THE COMMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES,

Having regard to the Treaty establishing the European Community, and in particular Article 211 thereof,

Whereas:

(1) In order to ensure a high level of consumer protection and to promote consumer confidence, the Community should ensure that consumers have simple and effective access to justice and encourage and facilitate the settling of consumer disputes at an earlier stage.

(2) The continuing development of new forms of commercial practices involving consumers such as electronic commerce, and the expected increase in cross-border transactions, require that particular attention be paid to generating the confidence of consumers, in particular by ensuring easy access to practical, effective and inexpensive means of redress, including access by electronic means. The e-Europe Action Plan, agreed by the Feira European Council on 19 and 20 June 2000, recognised that for e-commerce to reach its full potential consumer confidence must be enhanced, in partnership with consumer groups, industry and Member States, by promoting access to alternative dispute resolution systems.

(3) On 30 March 1998 the Commission adopted Recommendation 98/257/EC on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes (1). However the scope of that Recommendation was limited to procedures which, no matter what they are called, lead to the settlement of a dispute through the active intervention of a third party, who proposes or imposes a solution. It did not concern procedures that merely involve an attempt to bring the parties together to convince them to find a solution by common consent.

(4) The Council, in its Resolution of 25 May 2000 on a Community-wide network of national bodies for the extra-judicial settlement of consumer disputes, noted that those out-of-court bodies falling outside the scope of Recommendation 98/257/EC play a useful role for the consumer and invited the Commission to develop in close cooperation with Member States common criteria for the assessment of such bodies which should ensure, inter alia, their quality, fairness and effectiveness. In particular it indicated that Member States apply such criteria to include such bodies or schemes in the network referred to in Commission working document on the creation of a European extra-judicial network (EEJ-Net).

(5) Article 17 of Directive 2000/31/EC of the European Parliament and of the Council of 8 June 2000 on certain legal aspects of information society services, in particular electronic commerce in the internet market stipulates that Member States should ensure their legislation does not hamper the use of out-of-court schemes available under national law, for dispute settlement.

(6) Electronic commerce facilitates cross-border transactions between business and consumers. Such transactions are frequently of low value and therefore the resolution of any dispute needs to be simple, quick and inexpensive. New technology can contribute to the development of electronic dispute settlement systems, providing a mechanism to effectively settle disputes across different jurisdictions without the need for face-to-face contact, and therefore should be encouraged through principles ensuring consistent and reliable standards to give all users confidence.

(7) The Council, in conclusions adopted on 29 May 2000, invited the Commission to draw up a Green Paper on alternative methods of settling disputes under civil and commercial law to take stock of and review the existing situation and initiate wide-ranging consultation.

(8) The European Parliament in its opinion on the proposal for a regulation on jurisdiction and the recognition and enforcement of judgments in civil and commercial matters, called for the extensive use of extra-judicial dispute resolution for consumers transactions, in particular where the parties are domiciled in different Member States and in view of the cost and delay associated with going to court. The Council and Commission in their statement for the adoption of the abovementioned Regulation stressed that in general it is in the interest of consumers and undertakings to try to settle their disputes amicably before resorting to the courts and reiterated the importance of continuing the work on alternative methods of dispute settlement at European Community level.

(9) The principles set out in this Recommendation do not affect the principles laid down in Commission Recommendation 98/257/EC which should be respected by those out-of-court procedures which, no matter what they are called, lead to the settling of a dispute through the active intervention of a third party, who proposes or imposes a solution, usually by means of a binding or non-binding formal decision, upon the parties. The present principles should be respected by any other third party procedures, no matter what they are called, which facilitate the resolution of a consumer dispute by bringing the parties together and assisting them, for example by making informal suggestions on settlement options, in reaching a solution by common consent. The principles are limited to consumer dispute resolution procedures which are designed as an alternative to resolving the dispute in a court. Therefore customer complaint mechanisms operated by a business and conducted directly with the consumer, or where a third party carries out such services by or on behalf of a business, are excluded as

they form part of the usual discussions between the parties prior to any dispute materialising that would be referred to a third party body responsible for dispute resolution or a court.

(10) The impartiality of these dispute resolution procedures must be guaranteed to ensure that all parties have confidence in its fairness. Whether it is an individual or a group responsible for the dispute resolution procedure, appropriate measures should be taken to ensure impartiality and to ensure the disclosure of information to the parties demonstrating their impartiality and competence to allow the parties to make an informed choice as to whether to participate in the procedure.

(11) In order to ensure that both parties have access to the information they need, the transparency of the procedure must be guaranteed. The agreed solution resolving the dispute should be recorded and made available to the parties by the body responsible for the procedure to avoid later uncertainty or misunderstanding.

(12) In order to enhance the effectiveness of these procedures in resolving cross-border disputes, they need to be easily accessible and available to both parties wherever they are situated. In particular electronic measures to facilitate this should be encouraged.

(13) If such procedures are to provide a realistic alternative to a dispute going through the courts, they should aim to overcome the associated problems of cost, delay, complexity and representation. Measures guaranteeing proportionate or no costs, easier access, efficiency, the monitoring of the progression of the dispute and keeping the parties informed are necessary to ensure its effectiveness.

(14) In accordance with Article 6 of the European Human Rights Convention, access to the courts is a fundamental right. Since Community law guarantees free movement of goods and services in the common market, it is a corollary of those freedoms that operators, including consumers, must be able, in order to resolve any disputes arising from their economic activities, to bring actions in the courts of a Member State in the same way as nationals of that State. Consumer dispute resolution procedures cannot be designed to replace court procedures. Therefore use of such procedures may not deprive consumers of their right to bring the matter before the courts unless they expressly agree to do so, in full awareness of the facts and only after the dispute has materialised.

(15) The fairness of the procedures should be safeguarded by allowing the parties to provide any necessary and relevant information. Depending on the organisation of the procedure, information provided by the parties should be treated as confidential unless they expressly agree otherwise, or, if an adversarial approach is used at any stage appropriate measures should ensure its fairness. Measures should be envisaged to encourage and monitor the parties' cooperation with the procedure, in particular by requiring information that may be necessary for the fair resolution of the dispute.

(16) Before the parties agree to a suggested solution on how to settle the dispute they should be allowed a reasonable amount of time to consider the details and any possible conditions or terms.

(17) In order to ensure that procedures are fair and flexible and that consumers have the opportunity to make a fully informed choice, they must be given clear and understandable

information in order that they can reflect on whether to agree to a suggested solution, obtain advice if they wish or to consider other options.

(18) The Commission will include in its database of the out-of-court bodies responsible for resolving consumer disputes information provided by Member States regarding the use of such principles by consumer dispute resolution bodies falling within the scope of this recommendation in order to participate in the European extra-judicial network (EEJ-Net).

(19) Finally, the setting out of principles for bodies responsible for consumer dispute resolution procedures not covered by the principles in Recommendation 98/257/EC seems, in these circumstances, necessary at Community level to support and supplement, in an essential area, the initiatives taken by the Member States in order to realise, in accordance with Article 153 of the Treaty, a high level of consumer protection. It does not go beyond what is necessary to ensure the smooth operation of consumer dispute resolution procedures. It is therefore consistent with the principle of subsidiarity,

HEREBY RECOMMENDS:

That the principles set out in Part II are respected by all existing and future bodies providing out-of-court consumer dispute resolution procedures falling within the scope of this recommendation as defined in

Part I:

I. SCOPE

1. This recommendation applies to third party bodies responsible for out-of-court consumer dispute resolution procedures that, no matter what they are called, attempt to resolve a dispute by bringing the parties together to convince them to find a solution by common consent.

2. It does not apply to customer complaint mechanisms operated by a business and concluded directly with the consumer or to such mechanisms carrying out such services operated by or on behalf of a business.

II. PRINCIPLES

A. Impartiality

Impartiality should be guaranteed by ensuring that those responsible for the procedure:

(a) are appointed for a fixed term and shall not be liable to be relieved from their duties without just cause;

(b) have no perceived or actual conflict of interest with either party;

(c) provide information about their impartiality and competence to both parties prior to the commencement of the procedure.

B. Transparency

1. The transparency of the procedure should be guaranteed.
2. Information about the contact details, functioning and availability of the procedure should be readily available to the parties in simple terms so that they can access and retain it before submitting a dispute.
3. In particular, information should be made available on:
 - (a) how the procedure will operate, the types of disputes that can be dealt by it and any restrictions on its operation;
 - (b) the rules governing any preliminary requirements that the parties may have to meet, and other procedural rules, notably those concerning the operation of the procedure and the languages in which the procedure will be conducted;
 - (c) the cost, if any, to be borne by the parties;
 - (d) the timetable applicable to the procedure, particularly with regard to the type of dispute in question;
 - (e) any substantive rules that may be applicable (legal provisions, industry best practice, considerations of equity, codes of conduct);
 - (f) the role of the procedure in bringing about the resolution of a dispute;
 - (g) the status of any agreed solution for resolving the dispute.
4. Any agreed solution for resolving the dispute by the parties should be recorded on a durable medium and should clearly state the terms and the grounds on which it is based. That record should be made available to both parties.
5. Information on the performance of the procedure should be made publicly available, including:
 - (a) the number and types of complaints it has received and their outcome;
 - (b) the time taken to resolve complaints;
 - (c) any systematic problems arising from complaints;
 - (d) the compliance record, if known, of agreed solutions.

C. Effectiveness

1. The effectiveness of the procedure should be guaranteed.
2. It should be easily accessible and available to both parties, for instance by electronic means, irrespective of where the parties are situated.

3. The procedure should be either free of charge to consumers, or any necessary costs should be both proportionate to the amount in dispute and moderate.
4. The parties should have access to the procedure without being obliged to use a legal representative. Nonetheless the parties should not be prevented from being represented or assisted by a third party at any or all stages of the procedure.
5. Once a dispute has been submitted it should be dealt with in the shortest possible time commensurate with the nature of the dispute. The body responsible for the procedure should periodically review its progress to ensure the parties' dispute is being dealt with expeditiously and appropriately.
6. The conduct of the parties should be reviewed by the body responsible for the procedure to ensure they are committed to seeking a proper, fair and timely resolution of the dispute. If one party's conduct is unsatisfactory, both parties should be informed in order to enable them to consider whether to continue the dispute resolution procedure.

D. Fairness

1. The fairness of the procedure should be guaranteed. In particular:
 - (a) the parties should be informed of their right to refuse to participate or to withdraw from the procedure at any time and access the legal system or other out-of-court redress mechanisms at any stage if they are dissatisfied with the performance or operation of the procedure;
 - (b) both parties should be able to freely and easily submit any arguments, information or evidence relevant to their case on a confidential basis to the procedure unless agreement has been given by the parties to pass such information to the other party. If at any stage, the third party suggests possible solutions for resolving the dispute, then each party should have the opportunity to present their viewpoint and comment on any argument, information or evidence presented by the other party;
 - (c) both parties should be encouraged to fully cooperate with the procedure, in particular by providing any information necessary for a fair resolution of the dispute;
 - (d) prior to the parties agreeing to a suggested solution for resolving the dispute, they should be allowed a reasonable period of time to consider this solution.
2. The consumer should be informed in clear and understandable language, before agreeing to a suggested solution, of the following points:
 - (a) he has the choice as to whether or not to agree to the suggested solution;
 - (b) the suggested solution may be less favourable than an outcome determined by a court applying legal rules;
 - (c) before agreeing to or rejecting the suggested solution he has the right to seek independent advice;

(d) use of the procedure does not preclude the option of referring his dispute to another out-of-court dispute resolution mechanism, in particular within the scope of Recommendation 98/257/EC, or of seeking legal redress through his own judicial system;

(e) the status of an agreed solution.

THIS RECOMMENDATION

is addressed to Member States in so far as it affects them, in relation to those procedures designed to facilitate the out-of-court settlement of consumer disputes and to any natural or legal person responsible for the creation or operation of such procedures.

Done at Brussels, 4 April 2001.

For the Commission

David BYRNE

Member of the Commission

PŘÍLOHA III.

PŘEHLED DOSAŽITELNOSTI A PODOB ADR SYSTÉMŮ V ZAHRANIČÍ⁶¹

Existence univerzálních ADR systémů pro řešení veškerých spotřebitelských sporů	Orgány veřejnoprávní povahy	Orgány soukromoprávní povahy
Rakousko		
Belgie		
Kypr	X	
Česká republika	X	
Dánsko	X	
Estonsko	X	
Finsko	X	
Francie	X	
Německo	X	
Řecko	X	
Maďarsko	X	
Irsko		
Itálie	X	
Lotyšsko	X	
Litva	X	
Lucembursko		
Malta	X	
Nizozemí		
Polsko	X	
Portugalsko	X	
Slovenská republika	X	
Slovinsko		
Španělsko	X	
Švédsko	X	
Velká Británie		X

⁶¹ An analysis and evaluation of alternative means of redress other redress through ordinary judicial proceedings, Centre for European Economic Law – Katholieke Universiteit Leuven, Belgium, , January 2007, Leuven

Země	Orgány (soukromoprávní či veřejnoprávní povahy) mediačního typu	Orgány mediačního typu speciálně vytvořené pro řešení spotřebitelských sporů	Orgány (soukromoprávní či veřejnoprávní povahy) arbitrážního typu	Orgány arbitrážního typu speciálně vytvořené pro řešení spotřebitelských sporů
Rakousko	X	X		
Belgie	X	X		X
Kypr				X
Česká republika	X	X	X	X
Dánsko				X
Estonsko		X		X
Finsko		X		X
Francie	X	X	X	X
Německo	X	X	X	X
Řecko		X		X
Maďarsko		X		X
Irsko		X		X
Itálie		X	X	
Lotyšsko		X		X
Litva		X		X
Lucembursko		X	X	X
Malta		X		X
Nizozemí		X		X
Polsko	X	X	X	X
Portugalsko		X		X
Slovenská republika		X	X	X
Slovinsko				X
Španělsko		X	X	X
Švédsko		X		X
Velká Británie	X	X	X	X

PŘÍLOHA IV - PŘÍPAD SPOTŘEBITELSKÉHO SPORU - VÝPOČET NÁKLADŮ -
VYMÁHÁNÍ PRÁV SOUDNÍ A MIMOSOUDNÍ CESTOU

Spotřebitel XX zakoupil u obchodníka YY obuv v hodnotě 600 Kč. Po 4 měsících se na obuvi vyskytla vada. Prodejce reklamaci zamítl s odůvodněním, že jde o mechanické opotřebení, které si spotřebitel sám zapříčinil. S tím se pan XX odmítl ztotožnit. Nechal si vypracovat znalecký posudek, který vyzníval v jeho prospěch. Když s tímto však dorazil do provozovny prodávajícího, situace se nezměnila. Prodávající stále trval na zamítnuté reklamaci.

1) Náklady vymáhání nákladů soudní cestou:

Pokud se pokusíme typizovat náklady sporu, ve kterém se účastník nechá zastoupit advokátem, a opomineme náhradu dalších nákladů, zejména hotových výdajů, cestovného a náhrady za promeškaný čas, celková výše nákladů, které bude muset jeden z účastníků zpravidla zaplatit, se bude pohybovat okolo 7.000,- Kč (soudní poplatek ve výši 600,- Kč, náklady dle § 3 odst.1 vyhlášky č. 484/2000 Sb. ve výši 4.500,- Kč, RP dle vyhlášky č. 177/1996 Sb., cca 900,- (3x300,- Kč) a je-li advokát plátcem DPH též DPH ve výši 1.026,- Kč).

2) Náklady využití rozhodčího řízení při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR

Spotřebitel musí zaplatit poplatek za řízení ve výši 3% z hodnoty sporu, nejméně však 7.000 Kč, v tomto případě tedy 7.000,- Kč. K tomuto opět musíme přičíst náklady hotových výdajů, cestovného a náhrady za promeškaný čas.

3) Náklady na vymáhání práv v rámci systému MPO

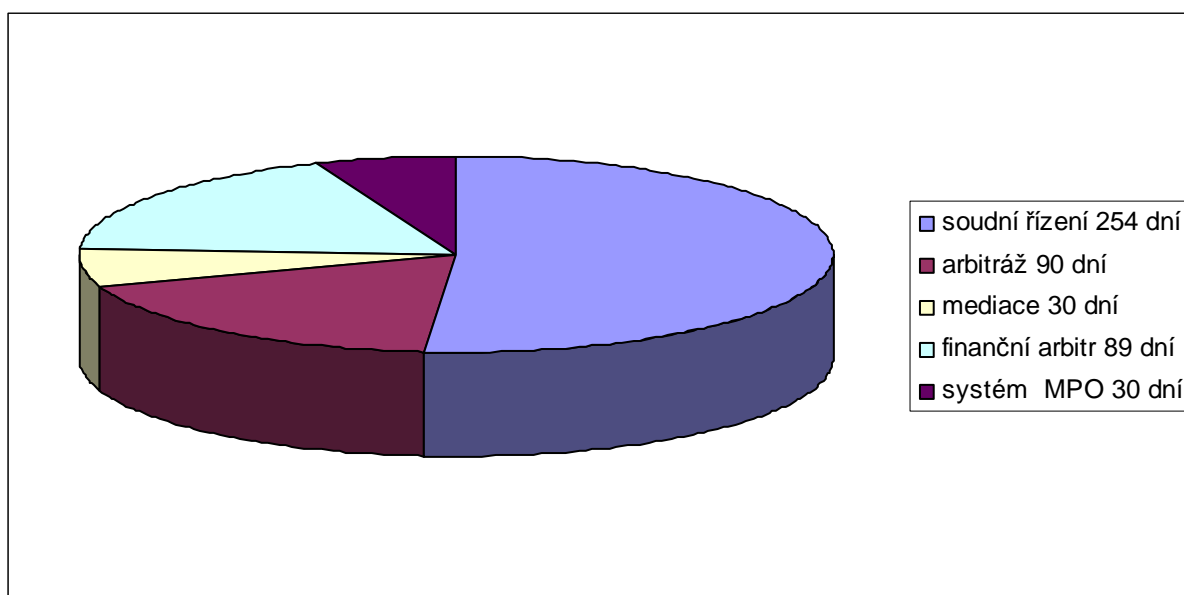
Poskytnutí kvalifikované rady na kontaktním místě je zdarma, rovněž i mediace. Pokud se spotřebitel rozhodne využít rozhodčí řízení, musí uhradit poplatek za řízení ve výši 3% z hodnoty sporu, nejméně 800,- Kč, v tomto případě tedy 800,- Kč.

4) Náklady na urovnání sporu za pomoci mediátora

Průměrná sazba za mediaci činí 300,- Kč / hodinu. Podle odhadů mediátorů trvá průměrná mediace 3 - 4 hodiny. Náklady na spor průměrné složitosti tedy činí odhadem 900-1.200,- Kč.

PŘÍLOHA V.
PRŮMĚRNÁ DÉLKA JEDNOTLIVÝCH DRUHŮ ŘÍZENÍ

V roce 2005 činila, podle statistik Ministerstva spravedlnosti ČR, průměrná délka civilního řízení u okresních soudů 254 dní. Průměrná délka arbitráže se podle Rozhodčího soudu při HK ČR a AK ČR nejčastěji pohybovala okolo 90 dní. Dle výroční zprávy finančního arbitra trvá průměrná délka finanční arbitráže 89 dní, podle statistik pilotního projektu Ministerstva průmyslu a obchodu ČR činí průměrná doba tohoto řízení 30 dní a podle prvotních odhadů jednotlivých mediátorů činí průměrná délka mediace 30 dní.



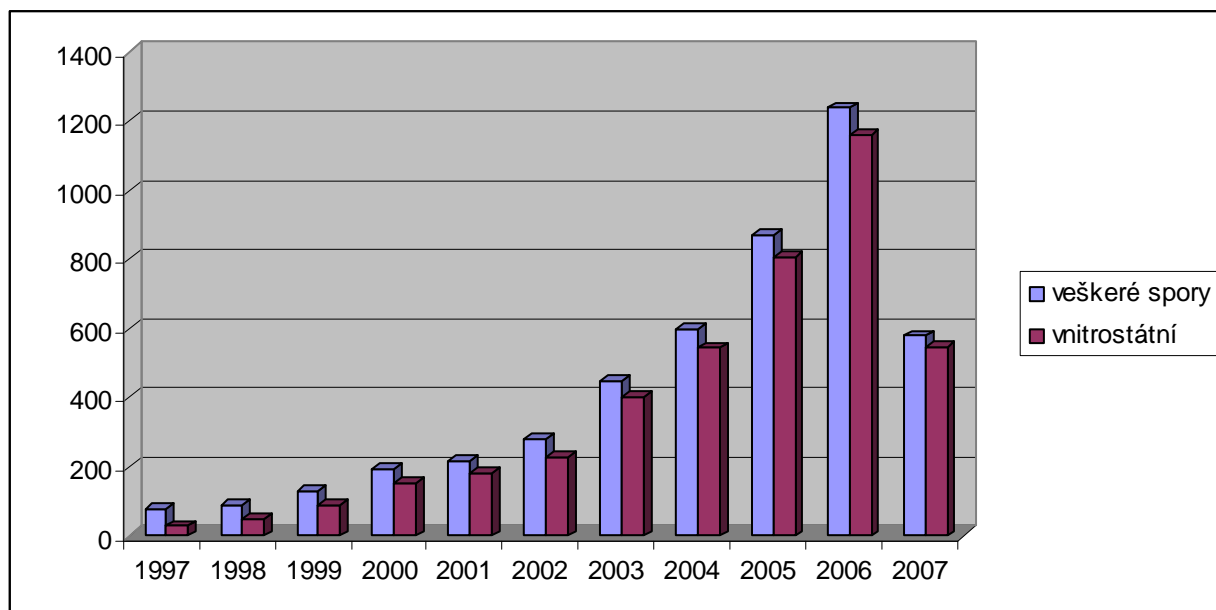
PŘÍLOHA VI - PŘEHLED POČTU SPORŮ ROZHODČÍHO SOUDU PŘI HK ČR A
AK ČR OBDOBÍ: 1.1.1997 DO 30.6.2007⁶²

Celkový počet návrhů na zahájení řízení byl v jednotlivých letech následující:

v r. 1997 - 76; v r. 1998 - 90; v r. 1999 - 130; v r. 2000 - 192; v r. 2001 - 216, v r. 2002 - 282;
v r. 2003 - 450; v r. 2004 - 598, v r. 2005 - 869, v r. 2006 - 1238, v r. 2007 - 578

Z toho bylo sporů vnitrostátních v jednotlivých letech následující:

v r. 1997 - 29; v r. 1998 - 50; v r. 1999 - 89; v r. 2000 - 152; v r. 2001 - 183, v r. 2002 - 130;
v r. 2003 - 422; v r. 2004 - 556, v r. 2005 - 820, v r. 2006 - 1188, v r. 2007 - 557



⁶² údaje převzaty z www.abccourt.cz

**PŘÍLOHA VII – VZOR ROZHODČÍ SMLOUVY UŽÍVANÉ PŘI ROZHODČÍM
SOUDU HOSPODÁŘSKÉ KOMORY ČR A AGRÁRNÍ KOMORY ČR**

„Všechny spory vznikající z této smlouvy a v souvislosti s ní budou rozhodovány s konečnou platností u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho Řádu a Pravidel jedním rozhodcem jmenovaným předsedou Rozhodčího soudu.“

Alternativně je možno zapracovat toto ustanovení :

„Všechny spory vznikající z této smlouvy a v souvislosti s ní budou rozhodovány s konečnou platností u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho Řádu a Pravidel třemi rozhodci.“

Doporučené znění dodatku s rozhodčí doložkou k existujícím smlouvám:

Smluvní strany se dohodly na uzavření dodatku č. ke smlouvě č. ze dne v tomto znění:

Všechny spory vznikající z této smlouvy a v souvislosti s ní budou rozhodovány s konečnou platností u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho Řádu a Pravidel jedním rozhodcem jmenovaným předsedou Rozhodčího soudu.“

V dne

.....

podpisy zástupců smluvních stran

Doporučené umístění rozhodčí doložky ve smlouvě:

Smluvní strany zapracují rozhodčí doložku do úvodních nebo závěrečných ustanovení příslušné smlouvy majetkové povahy.

Strany se mohou dohodnout, že rozhodčí řízení bude probíhat v některém ze soudišť nebo kontaktním místě Rozhodčího soudu při HK ČR a AK ČR.

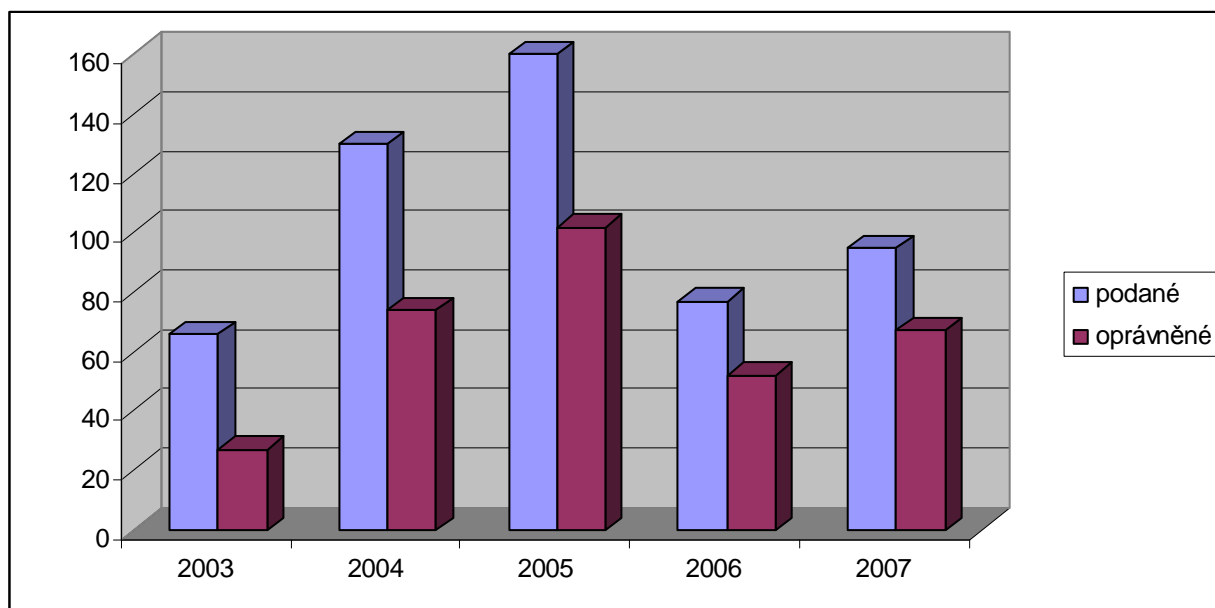
PŘÍLOHA VIII - FINANČNÍ ARBITR – POČET PODANÝCH A ŘEŠENÝCH STÍŽNOSTÍ⁶³

Celkový počet návrhů na zahájení řízení byl v jednotlivých letech následující:

v r. 2003 - 66; v r. 2004 - 130; v r. 2005 - 160; v r. 2006 - 77; v r. 2007 - 95.

Z toho bylo oprávněných návrhů v jednotlivých letech následující:

V r. 2003 – 27, v r. 2004 - 74, v r. 2005 – 102, v.r. 2006 - 52, v.r. 2007 - 67



⁶³ údaje převzaty z výročních zpráv finančního arbitra z let 2003-2007

PRAVIDLA ŘÍZENÍ PRO MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ („Pravidla“)

§ 1

Úvodní ustanovení

Tato Pravidla se vztahují na mimosoudní řešení sporů ze spotřebitelských smluv, pokud je podán podnět.

§ 2

Pojmy

Pro účely těchto pravidel:

1. „kontaktní místo“ je kontaktní místo uvedené na seznamu kontaktních míst vedeném Platformou.
2. „Platforma“ je Platforma pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, zřízená Opatřením ministra průmyslu a obchodu č. 58/2007 ze dne 19. prosince 2007.
3. „podnět“ je vyplněný a podaný formulář.
4. „Projekt“ je projekt schválený Opatřením ministra průmyslu a obchodu č. 58/2007 ze dne 19. prosince 2007.
5. „protistrana“ je strana, která nepodala podnět.
6. „rozhodčí smlouva“ je písemná dohoda, podle které je k řešení sporu z konkrétní spotřebitelské smlouvy nebo mediační dohody příslušný Rozhodčí soud v řízení podle § 7.
7. „Rozhodčí soud“ je stálý rozhodčí soud, jehož postavení upravují zákony č. 301/1992 Sb. a zákon č. 223/1994 Sb.
8. „spotřebitelská smlouva“ je definována v § 52 zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
9. „strana“ je strana konkrétní spotřebitelské smlouvy, ze které vznikl spor.

§ 3

Podmínky řízení

Řízení nemůže být zahájeno, pokud:

- a) již byl podán podnět, soudní žaloba, nebo jiný zákonný prostředek k uplatnění práv v téže věci; nebo
- b) podnět zjevně není oprávněný, nebo

c) strana podávající podnět svá práva neuplatnila u protistrany.

§ 4

Zahájení řízení

1. Podnět může být podán poštou, osobně do protokolu, telefonicky nebo elektronicky. Kontaktní místo podnětu přidělí jednací číslo.
2. Řízení je zahájeno dnem, kdy kontaktní místo obdrží podnět jedné ze stran a jsou přitom splněny podmínky řízení podle § 3.
3. Spolu s podnětem musí být kontaktnímu místu vhodným způsobem prokázáno, že spor se nepodařilo vyřešit jednáním s druhou stranou.

§ 5

Vyjádření protistrany

1. Po přijetí podnětu podle § 4 pracovník kontaktního místa telefonicky nebo jiným vhodným způsobem kontaktuje protistranu, a zašle jí podnět k vyjádření na poštovní nebo elektronickou adresu, kterou protistrana uvede. Spolu s podnětem zašle protistraně také tato Pravidla řízení, včetně příloh.
2. Nevyjádří-li se protistrana do 15 dnů ode dne, kdy byl podnět odeslán na adresu podle odst. 1, má se za to, že se protistrana řízení nechce účastnit.

§ 6

Předběžné doporučení

1. Pracovník kontaktního místa posoudí podnět a vyjádření protistrany a doporučí stranám další postup, včetně možností podle §§ 7 a 8.
2. Při postupu podle odst. 1 bude pracovník kontaktního místa vycházet zejména z platné právní úpravy a ze svých zkušeností.
3. Při postupu podle odst. 1 pracovník kontaktního místa strany náležitě informuje o pravidlech řízení, seznámí je se základními principy, výhodami a nevýhodami nabízených alternativ, včetně nákladů, a to i ve vztahu k soudnímu řízení.
4. Informace podle odst. 3 budou na kontaktních místech stranám k dispozici také v písemné podobě.

§ 7

Mediační řízení

1. Dohodnou-li se strany, že chtějí spor řešit mediací, nabídne jim pracovník kontaktního místa seznam mediátorů, vedený Platformou, ze kterého si strany vyberou mediátora svého sporu.
2. Nedohodnou-li se strany na osobě mediátora podle odst. 1, určí mediátora pracovník kontaktního místa.

3. Při postupu podle odst. 2 vezme pracovník kontaktního místa v úvahu zejména časové možnosti a geografickou blízkost stran a mediátora. Rovněž vezme v úvahu poměr mediátora k věci a ke stranám.
4. Jakmile bude určena osoba mediátora podle odst. 1 nebo 2, dohodnou si strany s mediátorem datum a místo mediace; pracovník kontaktního místa může kontakt stran s mediátorem zprostředkovat.
5. Základy a průběh mediace se řídí Mediačním řádem, který tvoří přílohu č. 1 těchto Pravidel.
6. Po skončení mediace bude mediátor informovat kontaktní místo, na kterém byl podán podnět, o tom, zda strany dospěly k dohodě či nikoliv.

§ 8

Rozhodčí řízení

1. Dohodnou-li se strany, že chtějí svůj spor řešit v rozhodčím řízení, sepíší za pomoci pracovníka kontaktního místa rozhodčí smlouvu. Součástí rozhodčí smlouvy bude souhlas stran s tím, že kopie rozhodčího nálezu bude zaslána na sekretariát Platformy.
2. Po sepsání rozhodčí smlouvy podle odst. 1 budou strany dále postupovat podle Rozhodčího a poplatkového řádu pro spotřebitelské spory, schváleného Platformou, a tvořícího přílohu č. 2 těchto Pravidel.
3. Po skončení rozhodčího řízení zašle Rozhodčí soud kopii rozhodčího nálezu také na sekretariát Platformy. Sekretariát zanese údaje podle § 10 Statutu Platformy do informačního systému.

§ 9

Konec řízení

1. Řízení končí
 - a) dohodnou-li se strany na smírném řešení sporu; nebo
 - b) vydáním rozhodčího nálezu; nebo
 - c) usnesením Rozhodčího soudu.
2. Řízení dále končí, vyjádří-li některá ze stran vůli nadále se řízení neúčastnit, nebo vyplývá-li taková vůle strany z jejího jednání.
3. Ustanovení odst. 2 se nepoužije, byla-li mezi stranami sepsána rozhodčí smlouva.

§ 10

Procesní stížnosti

1. Strany mají možnost podat procesní stížnost na kvalitu a způsob řešení sporu, případně na jiné nedostatky Projektu.
2. Procesní stížnost je nutné podat písemně nebo elektronicky na adresu Ministerstva průmyslu a obchodu.

3. Procesní stížnost musí obsahovat:
 - a) předmět stížnosti
 - b) kontakt na stěžovatele
 - c) jednací číslo přidělené podnětu podle § 4 odst. 1.
4. Procesní stížnost je možné podat do 30 dnů ode dne, kdy se stěžovatel dozvěděl o důvodu procesní stížnosti. Nejpozději může být procesní stížnost podána 1 rok ode dne, kdy důvod procesní stížnosti nastal.
5. Procesní stížnosti řeší Platforma zejména těmito způsoby:
 - a) vyslechnutím jedné nebo obou stran, pracovníka kontaktního místa, mediátora nebo rozhodce, a to individuálně každého z nich, nebo všech nebo některých z nich na společném jednání;
 - b) postoupením procesní stížnosti jinému oprávněnému orgánu.
6. Pokud po projednání procesní stížnosti Platforma nebo jiný oprávněný orgán shledá procesní stížnost jako důvodnou, přijme Platforma nebo jiný oprávněný orgán vhodné opatření k nápravě a vyrozumí o tom stěžovatele. Stejně tak stěžovatele vyrozumí v případě, že stížnost shledá jako nedůvodnou. V případě, že o procesní stížnosti rozhodoval jiný oprávněný orgán, vyrozumí o výsledku šetření také Platformu.
7. O výsledku projednání procesní stížnosti bude stěžovatel vyrozuměn nejpozději do 60 dnů ode dne, kdy byla procesní stížnost doručena podle odstavce 2.

§ 11

Společná ustanovení

1. Pracovníci kontaktních míst, mediátoři i rozhodci vystupují ve své činnosti podle těchto Pravidel vůči oběma stranám nezávisle a nestranně.
2. Mediaci ani rozhodčí řízení nemůže provádět osoba, u které lze mít pro její poměr k věci nebo ke stranám pochybnosti o její nepodjatosti.
3. Porušení pravidel podle ustanovení tohoto paragrafu může být důvodem procesní stížnosti podle § 9.

Statut a jednací řád Platformy pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

Preambule

Ministerstvo průmyslu a obchodu (dále jen „ministerstvo“) je na základě zákona č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, ve znění pozdějších předpisů, ústředním orgánem státní správy pro oblast ochrany zájmů spotřebitelů. Vzhledem k tomu, že

- je nutné zajistit nejen hmotněprávní ochranu spotřebitele, ale také reálnou možnost spotřebitele domoci se svých práv,
- soudní řízení ani rozhodčí řízení nejsou ve své stávající podobě dostatečnou cestou pro řešení většiny spotřebitelských sporů,
- neexistuje jeden univerzální model účinného mimosoudního řešení spotřebitelských sporů,
- systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů musí mít podporu jak spotřebitelské, tak podnikatelské veřejnosti,
- ministerstvo spustilo pilotní projekt „Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů“ (dále jen „Projekt“),
- po skončení Projektu bude s využitím zkušeností s jeho provozem rozhodnuto o podobě systému mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v České republice,

zřizuje ministr průmyslu a obchodu (dále jen „ministr“) Platformu pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (dále „Platforma“).

1. Úvodní ustanovení

- (1) Platforma je poradním orgánem ministra pro oblast spotřebitelských sporů, včetně spuštění, správy a hodnocení Projektu. Platforma nemá právní subjektivitu.
- (2) Platforma se zřizuje na dobu neurčitou.
- (3) Projekt je navržen jako pilotní a potrvá 24 měsíců, nerozhodne-li ministr o jeho prodloužení. Po 12 měsících bude Projekt Platformou předběžně vyhodnocen (viz část 3. písm. b)).

2. Složení Platformy

- (1) Platforma má 7 členů – subjektů zapojených do Projektu. Na jednání Platformy je každý subjekt zastoupen jedním zástupcem nebo jeho náhradníkem.
- (2) Subjekty zapojené do Projektu jsou
 - a) ministerstvo jako ústřední orgán státní správy pro ochranu spotřebitelů,
 - b) Hospodářská komora České republiky jako organizace hájící zájmy podnikatelů, zřízená zákonem č. 301/1992 Sb.,
 - c) Rozhodčí soud při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR jako nezávislý stálý rozhodčí soud,
 - d) spotřebitelská organizace nominovaná Spotřebitelským poradním výborem jako subjekt hájící zájmy spotřebitelů,
 - e) Asociace mediátorů České republiky jako nezisková organizace hájící zájmy mediátorů,
 - f) Ministerstvo spravedlnosti jako ústřední orgán státní správy pro věci mediačního a rozhodčího řízení,
 - g) Ministerstvo financí jako ústřední orgán státní správy pro ochranu zájmů spotřebitelů na finančním trhu.
- (3) Členství v Platformě nezakládá nárok na úhradu cestovních nákladů ani na odměnu za výkon funkcí Platformy.

3. Působnost Platformy

Platforma

- a) schvaluje závazná procesní pravidla, podle kterých budou spotřebitelské spory v rámci Projektu řešeny (dále „Pravidla řízení“) a jejich změny, včetně příloh,
- b) sbírá a vyhodnocuje data o všech řízeních v rámci Projektu a na jejich základě přijímá vhodná opatření a nebo doporučení, včetně podnětů k legislativním změnám,
- c) vyjadřuje se k legislativním návrhům týkajícím se alternativního řešení sporů,
- d) schvaluje výroční zprávy Projektu,
- e) schvaluje podmínky provozování a užívání informačního systému Projektu,
- f) rozhoduje o zařazení/vyškrtnutí osob na/ze seznam/-u mediátorů,

- g) rozhoduje o zařazení/vyškrtnutí osob na/ze seznam/-u rozhodců,
- h) rozhoduje o zařazení/vyškrtnutí míst na/ze seznam/-u kontaktních míst,
- i) projednává stížnosti stran sporů na průběh řízení (procesní stížnosti) a navrhuje opatření k jejich nápravě,
- j) vede seznam podnikatelů, kteří se dobrovolně přihlásí k účasti na Projektu,
- k) vykonává další činnosti pro potřeby Projektu.

4. Předseda Platformy

(1) V čele Platformy stojí předseda, kterým je pracovník ministerstva jmenovaný ministrem.

(2) Předseda

- a) svolává jednání Platformy a řídí ho,
- b) schvaluje materiály k jednání Platformy,
- c) zasílá zápis z jednání Platformy jejím členům k připomínkám, po zpracování připomínek předseda Platformy zápis schválí,
- d) předkládá dokumenty podle části 3. písm. b) příslušným subjektům (orgánům státní správy nebo jiným).

5. Sekretariát

(1) Funkci sekretariátu vykonává odbor ministerstva odpovědný za oblast ochrany spotřebitelů.

(2) Sekretariát zejména

- a) připravuje témata a podklady pro jednání Platformy,
- b) organizačně zajišťuje svolávání Platformy,
- c) připravuje program jednání Platformy,
- d) vyhotovuje zápis z jednání Platformy,
- e) sbírá data a zpracovává výroční zprávu Projektu podle části 10.,
- f) vhodným způsobem uveřejňuje seznamy podle částí 7., 8., 9. a podle části 3. písm. j),
- g) vhodným způsobem zajišťuje propagaci Projektu a spravuje jeho internetové stránky.

6. Jednání Platformy

(1) V záležitostech podle části 3. písm. a) až e) se Platforma usnáší konsensuálně, tj. návrh je přijat, není-li žádný člen proti návrhu.

(2) V záležitostech podle části 3. písm. f) až k) se Platforma usnáší hlasováním. Každý člen Platformy má jeden hlas. Při rovnosti hlasů rozhoduje hlas předsedy.

(3) Ve výjimečných případech, nemůže-li se zástupce člena Platformy ani jeho náhradník zúčastnit jednání, může předseda Platformy povolit členovi zaslat své stanovisko elektronicky.

(4) Jednání Platformy se obvykle koná v budově ministerstva, a to jednou měsíčně, nebo podle potřeby.

(5) Jednání Platformy se kromě členů Platformy mohou účastnit též hosté, jsou-li pozváni předsedou Platformy. Hosté se neúčastní rozhodování Platformy.

(6) Z jednání Platformy se pořizuje zápis. Za pořizování zápisu odpovídá sekretariát, za věcný obsah předseda Platformy.

7. Seznam mediátorů

(1) Mediáci mohou v rámci Projektu provádět pouze osoby zařazené na seznam mediátorů vedený Platformou.

(2) Zájemce o zařazení na seznam mediátorů musí splňovat tato kritéria:

- a) absolvoval kurz mediace v rozsahu nejméně 12 vyučovacích dnů,
- b) absolvoval specializační kurz mediace spotřebitelských sporů v rozsahu nejméně 3 vyučovacích dnů a zavázal se k soustavnému zvyšování kvalifikace v oblasti spotřebitelských sporů podle podmínek stanovených Platformou,
- c) dosáhl v době podání žádosti o zařazení na seznam mediátorů věku 25 let,
- d) písemně se zavázal postupovat při své činnosti v rámci Projektu v souladu s tímto Statutem a jednacím řádem, s Pravidly řízení a Mediačním řádem schváleným Platformou.

(3) Pokud zájemce o zařazení na seznam mediátorů splňuje kritéria podle předchozího odstavce, rozhodne Platforma o jeho zařazení na seznam mediátorů na dobu trvání Projektu.

(4) Před uplynutím doby podle předchozího odstavce může být mediátor ze seznamu vyškrtnut, pokud

- a) mediátor o vyškrtnutí ze seznamu sám požádá, nebo

- b) Platforma mediátorovi udělí sankci vyškrtnutí ze seznamu pro hrubé nebo opakované porušení Mediačního řádu, nebo
- c) mediátor zemřel nebo byl prohlášen za mrtvého.

(5) Seznam mediátorů obsahuje tyto údaje o mediátorovi:

- a) jméno a příjmení,
- b) územní působnost,
- c) pracovní zkušenosti,
- d) délka mediátorské praxe,
- e) dosažené vzdělání.

8. Seznam rozhodců

(1) Rozhodčí řízení mohou v rámci Projektu provádět pouze osoby zařazené na seznam rozhodců vedený Platformou.

(2) Zájemce o zařazení na seznam rozhodců musí splňovat tato kritéria:

- a) předložit osvědčení Rozhodčího soudu při HK ČR a AK ČR, že je odborně způsobilý vykonávat funkci rozhodce spotřebitelských sporů podle Rozhodčího řádu schváleného Platformou,
- b) dosáhl v době podání žádosti o zařazení na seznam rozhodců věku 25 let,
- c) písemně se zavázal postupovat při své činnosti v rámci Projektu v souladu s tímto Statutem, s Pravidly řízení a Rozhodčím řádem schváleným Platformou.

(3) Pokud zájemce o zařazení na seznam rozhodců splňuje kritéria podle předchozího odstavce, rozhodne Platforma o jeho zařazení na seznam rozhodců na dobu trvání Projektu.

(4) Před uplynutím doby podle předchozího bodu může být rozhodce ze seznamu vyškrtnut, pokud

- a) rozhodce o vyškrtnutí ze seznamu sám požádá, nebo
- b) Platforma rozhodci udělí sankci vyškrtnutí ze seznamu pro hrubé nebo opakované porušení Rozhodčího řádu, nebo
- c) rozhodce zemřel nebo byl prohlášen za mrtvého.

(5) Seznam rozhodců obsahuje tyto údaje o rozhodci:

- a) jméno a příjmení,
- b) územní působnost,
- c) pracovní zkušenosti,
- d) délka rozhodcovské praxe,
- e) dosažené vzdělání.

9. Seznam kontaktních míst

(1) Řízení o spotřebitelském sporu se v rámci projektu zahajuje výhradně podáním podnětu kontaktnímu místu zařazenému na seznam kontaktních míst vedený Platformou. Podrobnosti stanoví Pravidla řízení.

(2) Kontaktní místa podle předchozího odstavce musí

- a) být pro přijímání podnětů podávaných ústně do protokolu a telefonicky otevřena minimálně 2 dny v týdnu, celkem minimálně 12 hodin týdně,
- b) být připojena na společný informační systém Projektu a zajistit nepřetržitý příjem podnětů elektronickou formou,
- c) disponovat vhodnou jednací místností,
- d) zajistit přítomnost pracovníka způsobilého vykonávat činnosti stanovené Pravidly řízení pracovníkům kontaktních míst, a to po celou dobu podle písm. a) tohoto bodu.

(3) Platforma kontaktní místo ze seznamu vyškrtne, pokud kontaktní místo opakovaně nebo dlouhodobě neplní kritéria podle bodu (2).

(4) Seznam kontaktních míst obsahuje následující údaje:

- a) název subjektu provozujícího kontaktní místo,
- b) adresu, telefonní a faxové číslo a rozhraní pro elektronická podání,
- c) dobu podle bodu (2) písm. a).

10. Sběr dat a jejich vyhodnocování

(1) Sekretariát sbírá a zadává do informačního systému o jednotlivých sporech tyto údaje:

- a) identifikační údaje stran sporu,

- b) předmět sporu,
- c) zda a jakým způsobem byl spor řešen/vyřešen,
- d) právní norma aplikovaná při řešení sporu a právní věta z rozhodčího nálezu,
- e) datum jednotlivých úkonů v řízení,
- f) identifikační údaje kontaktního pracovníka/mediátora/rozhodce,
- g) zda byla na průběh sporu podána stížnost, co bylo jejím předmětem a jak byla vypořádána.

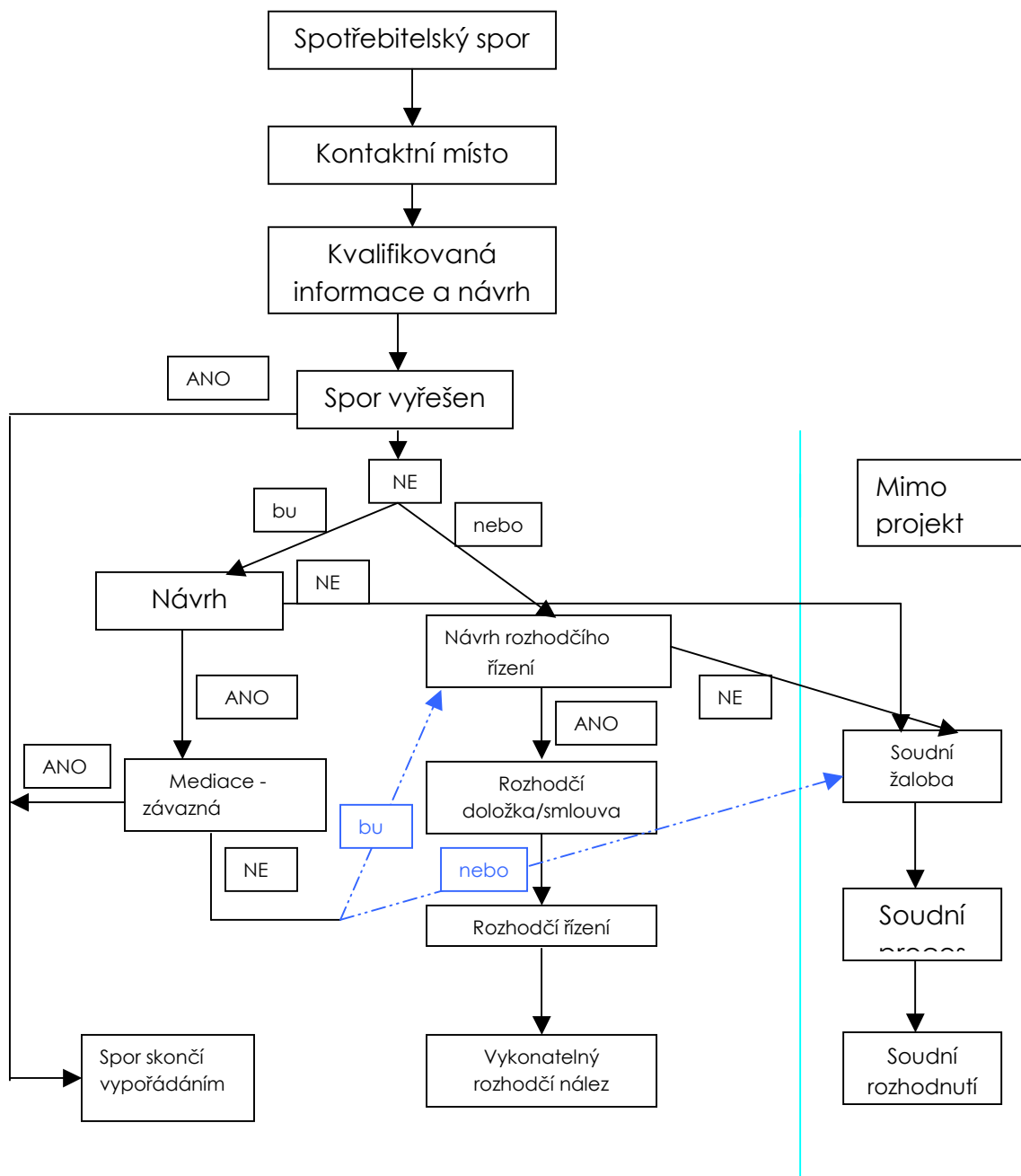
(2) S využitím získaných údajů zpracovává sekretariát výroční zprávu Projektu, a to vždy do konce června následujícího roku. Výroční zprávu projedná Platforma na svém nejbližším jednání.

11. Závěrečná ustanovení

(1) Tento Statut a jednací řád nabývá platnosti a účinnosti dnem vydání.

(2) Správcem údajů ve smyslu definovaném zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, je ministerstvo, zpracovateli osobních údajů pak všechny subjekty, které zpracovávají osobní údaje (provozovatelé kontaktních míst, Rozhodčí soud, případně mediátoři, rozhodci).

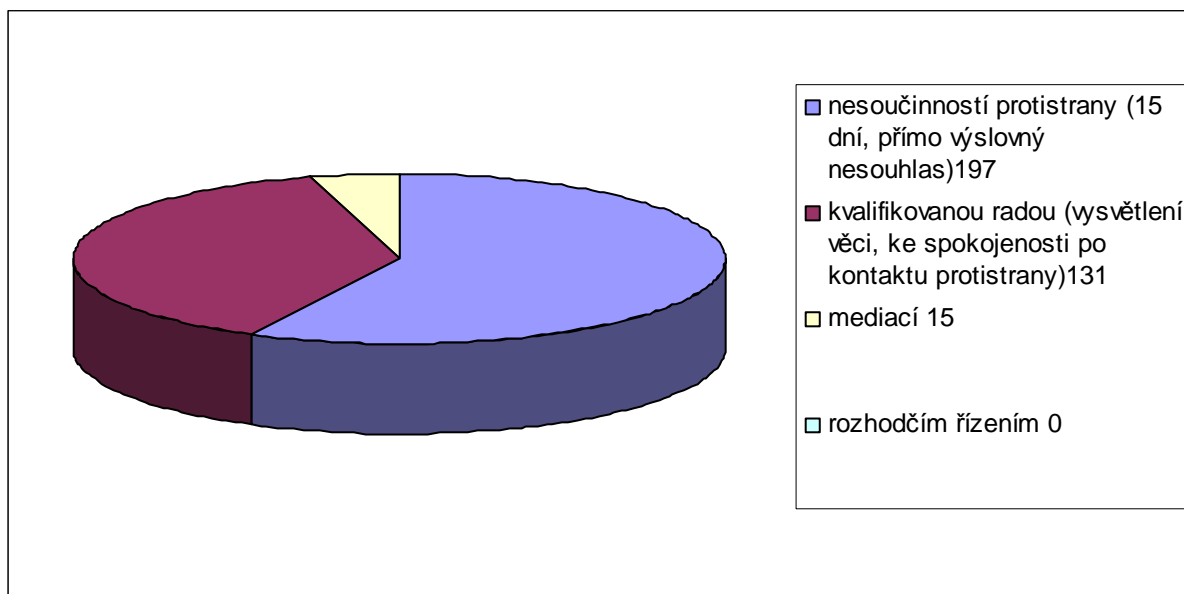
PŘÍLOHA X – SCHEMA POSTUPU V RÁMCI SYSTÉMU MPO



PŘÍLOHA XI. - POČET PODANÝCH A VYŘEŠENÝCH STÍŽNOSTÍ V SYSTÉMU

MPO ZA OBDOBÍ OD 1.4. DO 21.8.2008

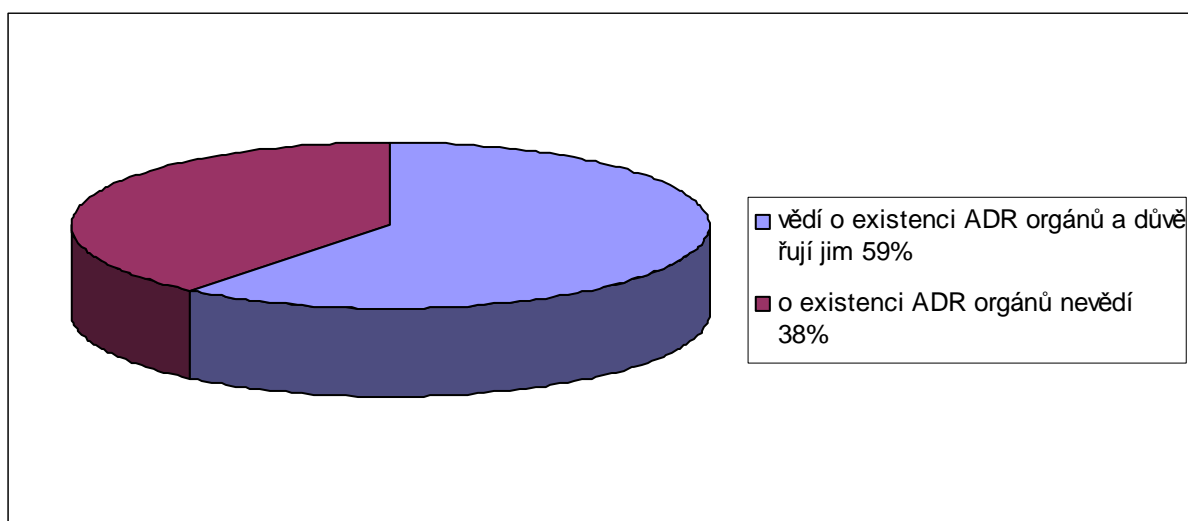
Uzavřené případy	343 (1)
nesoučinností protistrany (15 dní, přímo výslovný nesouhlas)	197 (2)
kvalifikovanou radou (vysvětlení věci, ke spokojenosti po kontaktu protistrany)	131 (3)
mediací	15 (4)
rozhodčím řízením	0 (5)



Nejčastějším typem sporů jsou neuznané reklamace, z nichž dominují nároky na výměnu zboží a nároky plynoucí z odstoupení od smlouvy. Mezi dalšími nároky se objevují žádosti o náhradu škody. Nejčastějším předmětem sporů jsou spory týkající se elektronického spotřebního zboží (mobily, počítače a jiné domácí spotřebiče) a spory týkající se vadné obuvi či oděvů. Objevují se však i spory týkající se vadného poskytnutí služeb, především v oblasti stavebnictví. Občasně se rovněž objevují spory z obchodů uzavřených prostřednictvím internetu. Výjimečně se vyskytují podání nikoli banální hodnoty, například spory plynoucí z reklamace vadného automobilu či nákupu letenek / zájezdu.

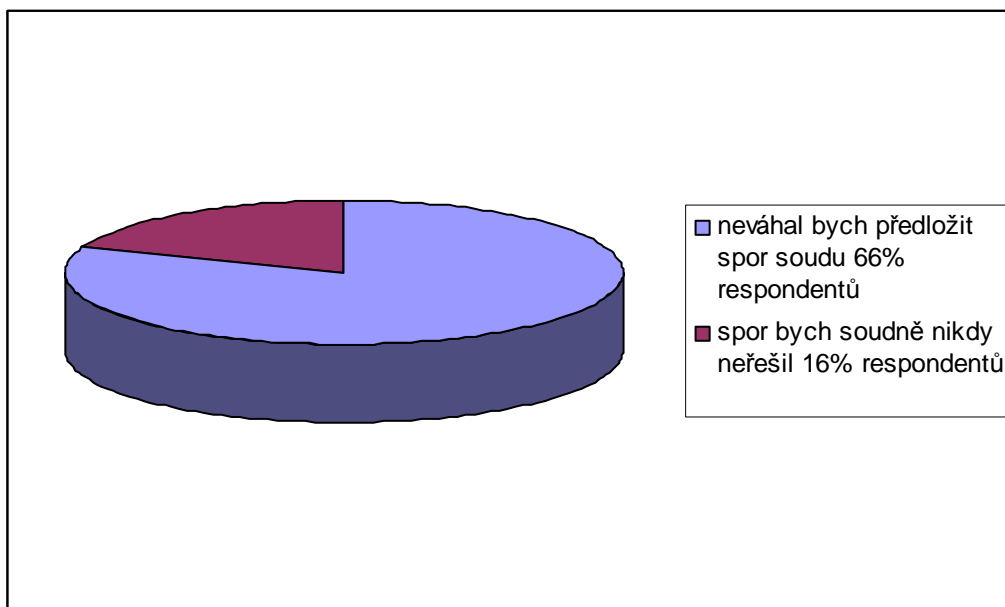
PŘÍLOHA XII.- PRŮZKUM POVĚDOMÍ SPOTŘEBITELŮ O EXISTENCI ADR ORGÁNŮ V EU A V ČR

V letech 1999 a 2003 uskutečnila Komise v jednotlivých členských státech studii na získání poznatků o tom, jak evropští občané vnímají přístup ke spravedlnosti, mimo jiné i k ADR orgánům. Na otázku: „*Víte o existenci ADR orgánů?*“ odpovědělo 59 % z dotázaných občanů, že o existenci ADR orgánů ví, 38 % pak odpovědělo negativně. Dvě třetiny z občanů, kteří měli o ADR orgánech povědomí uvedli, že by v případě sporu byli ochotni využít jejich služeb. (Polovina z těchto osob uvedla, že důvěřuje ADR orgánům s tím, že nemá žádné obavy z jejich využití. Pokud nějaké obavy panovaly, týkaly se nestrannosti a dostatku kompetentnosti anebo nevědomosti o jejich fungování, nákladech atd.)



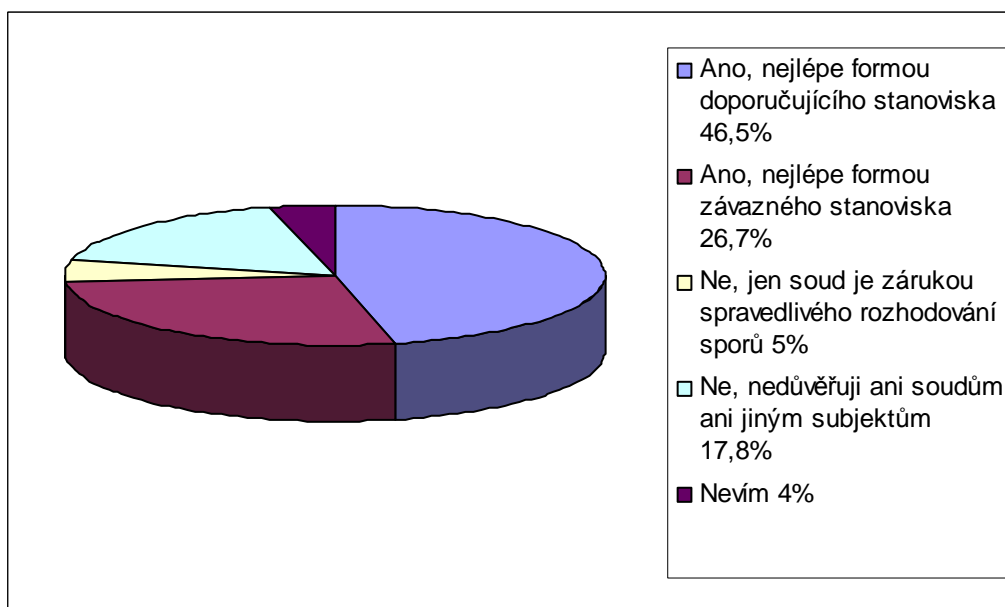
Občané byli rovněž tázáni: „*Zda a pro jakou hodnotu byste v případě sporu využili soudní řízení?*“ Z dotazovaných by 66% neváhalo předložit spor soudu, 16% odpovědělo, že by soudně spor nikdy neřešili. U 73 % těchto respondentů byla důvodem přílišná nákladnost soudního řízení ve srovnání s hodnotou předmětu sporu, zbylých 33% považovalo soudní proceduru za příliš komplikovanou. Z těch, co odpověděli kladně, by soudu předložili spor v případě, že by hodnota jeho předmětu přesahovala 100euro.⁶⁴

Eurobarometer survey on Access to Justice [citováno 15. září 2008], dostupný na: http://ec.europa.eu/consumers/redress/reports_studies/execsum_11-04_en.pdf



Na obdobné otázky byli dotázáni i čeští spotřebitelé v anketě zveřejněné na stránkách SOS – Sdružení orany spotřebitelů, o.s. www.spotřebitele.info.

Na položenou otázku: „*Ocenili byste možnost řešit spor s podnikatelem mimosoudně*“? odpovědělo od 19. 2. do 2. 3. 2007 101 spotřebitelů. Z výsledků vyplývá, že téměř ¾ by uvítaly možnost přístupu k nějaké formě mimosoudního řešení sporu s podnikatelem. Většina by ocenila, kdyby výsledkem tohoto řízení bylo spíše doporučující stanovisko než závazné rozhodnutí.



Na otázku: „*O jakou minimální hodnotu jste ochotni se v případě sporu s prodávajícím, nebo poskytovatelem služby soudit*“? odpovědělo v období 19.9.2008 - 9.10.2008 210 spotřebitelům následujícím způsobem:

