**Univerzita Palackého v Olomouci Právnická fakulta**

**Právnická fakulta**

**Jan Jirák**

**Mediace ve spotřebitelských sporech a její komparace s rozhodčím řízením**

**Diplomová práce**

**Olomouc 2017**

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma *Mediace ve spotřebitelských sporech a její komparace s rozhodčím řízením* vypracoval samostatně a citoval jsem všechny použité zdroje.

V Olomouci dne 30. března 2017 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Jan Jirák

**Poděkování:**

Na tomto místě bych rád poděkoval doc. PhDr. Lence Holé, Ph.D. za vedení této práce, cenné připomínky a odborné rady, kterými přispěla k vypracování této diplomové práce.

Obsah

[Úvod 6](#_Toc478680265)

[1 Úvod do ochrany spotřebitele 10](#_Toc478680266)

[1.1 Ochrana spotřebitele v ČR 11](#_Toc478680267)

[1.2 Spotřebitelský právní vztah 12](#_Toc478680268)

[2 Právní aspekty mediace 15](#_Toc478680269)

[2.1 Operacionalizace pojmů 15](#_Toc478680270)

[2.2 Pilotní program ministerstva průmyslu a obchodu ČR 18](#_Toc478680271)

[2.3 Aktuální problematika mediace ve spotřebitelských sporech 22](#_Toc478680272)

[2.3.1 Dokumenty EU 22](#_Toc478680273)

[2.3.2 Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů dle zákona o ochraně spotřebitele 27](#_Toc478680274)

[3 Mediace ve spotřebitelských sporech 33](#_Toc478680275)

[3.1 Principy mediace 34](#_Toc478680276)

[3.2 Osoba mediátora 37](#_Toc478680277)

[3.3 Zahájení mediace 38](#_Toc478680278)

[3.4 Skončení mediace 39](#_Toc478680279)

[4 Rozhodčí řízení ve spotřebitelských sporech 41](#_Toc478680280)

[4.1 Zásady rozhodčího řízení 43](#_Toc478680281)

[4.2 Osoba rozhodce 45](#_Toc478680282)

[4.3 Zahájení rozhodčího řízení 46](#_Toc478680283)

[4.4 Skončení rozhodčího řízení 48](#_Toc478680284)

[5 Komparace mediace ve spotřebitelských sporech s rozhodčím řízením 50](#_Toc478680285)

[Závěr 55](#_Toc478680286)

[Seznam použitých zdrojů 59](#_Toc478680287)

[Shrnutí 66](#_Toc478680288)

[Seznam klíčových slov 68](#_Toc478680289)

**Seznam použitých zkratek**

ADR *Alternative Dispute Resolution -* Alternativní/mimosoudní řešení sporu

ČOI Česká obchodní inspekce

ČR Česká republika

EU Evropská Unie

Nařízení ODR nařízení EU č. 524/2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line

NOZ Zákon. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

OSŘ Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád

MPO Ministerstvo průmyslu a obchodu

ODR Řešení sporů on-line

Směrnice ADR Směrnice 2013/11/EU o alternativním řešení spotřebitelských sporů

ZoM Zákon č. 202/2012 Sb., o mediaci

ZoS Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele

ZRŘ Zákon č. 216/1994 Sb. o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů

# Úvod

Ačkoliv ochrana spotřebitele je jedním z dobře etablovaných prvků soukromého práva a je součástí českého právního řádu již několik desetiletí, dá se konstatovat, že její možnosti zůstávají do velké míry stále nevyužity. Nepřiměřená finanční a časová nákladnost soudního řízení, společně s malou informovaností veřejnosti o metodách mimosoudního řešení sporů totiž vedou k tomu, že značná část spotřebitelů zcela rezignovala ze svých práv a většina případů zůstává nevyřešených.

Jako velice efektivní se z tohoto pohledu zdá systém mimosoudního řešení sporů (dále jen „**ADR**“), který v minulosti zaznamenal velice dobrou úspěšnost v řešení spotřebitelských sporů, a pro jehož využití hovoří také větší spokojenost osob, které se jej zúčastnily. Bohužel ADR je k řešení spotřebitelských sporů užíváno jen zřídka a nadále dochází ke snižování účinnosti platného práva na ochranu spotřebitele pro jeho neuplatňování ze strany spotřebitelů.

Tuto situaci dlouhodobě monitoruje také Evropská komise, která pro zlepšení současného stavu vydala legislativní balíček, jehož cílem je plošné rozšíření mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, a který v plné míře dopadá i na právní úpravu v ČR. Konkrétně tento legislativní počin Evropské Unie (dále jen „**EU“**) zavádí do českého právního řádu zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (dále jen „**ZoS**“) nový druh řízení k řešení spotřebitelských sporů, který stojí na základech mediace, ale je vykonáván Českou obchodní inspekcí jako správním orgánem.

I když se tato práce zaměřuje především na mediaci ve spotřebitelských sporech dle zákona č. 202/2012 Sb. o mediaci, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZoM**“) neopomíjí ani uvedený postup mimosoudního řešení spotřebitelských sporů vykonávaný Českou obchodní inspekcí, a to jak ve vztahu k úpravě vnitrostátní, tak i evropské.

Téma bylo vybráno tedy z toho důvodu, že jak legislativa EU, tak její vnitrostátní implementace je stále téma velice aktuální a zajímavé, a to i ve vztahu k laické veřejnosti. Také se domníváme, že mimosoudní prostředky tvoří budoucnost řešení spotřebitelských sporů a je vhodné se jimi blíže zabývat.

K pochopení volby tématu je nezbytné zmínit, že mediace dle ZoM a mimosoudní řešení spotřebitelských sporů zavedené zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele není jediným způsobem, jak se spotřebitel v rámci ADR může domoci spravedlnosti. Dalším **často užívaným prostředkem je také rozhodčí řízení**, které ve vztahu k spotřebitelským sporům zaznamenalo bouřlivý vývoj, a to zejména v souvislosti s účinností zákona č. 19/2012 Sb., kterým byl novelizován zákon č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů (dále jen „**ZRŘ**“). Tato novela vstoupila v účinnost dnem 1. dubna 2012 a přináší změny, které zvyšují ochranu spotřebitele v tomto druhu řízení.

Při úvahách nad tím, jaký právní institut by bylo nejvhodnější navzájem porovnávat s mediací, se nabízelo právě rozhodčí řízení. **Důvodů je hned několik**. V obou případech se jedná o řízení alternativní k řízení soudnímu. Důležitou roli hrála také obvyklost a časté využívání toho prostředku a pak skutečnost, že rozhodčí řízení obsahuje řadu ustanovení, které mají sloužit výhradně k zvýšené ochraně spotřebitele. Domníváme se, že takto provedená komparace může být hodnotná právě pro ty spotřebitele, kteří se budou rozhodovat, jakého prostředku ADR ve sporu využít. Nutno ovšem zdůraznit, že aplikace této komparace může být omezená vzhledem k nové právní úpravě ZRŘ, která ke dni 1. 12. 2016 vylučuje uzavírání rozhodčích smluv se spotřebitelem. I tak se domníváme, že množství spotřebitelů, kterým může vzniknout spor s podnikatelem z již uzavřené rozhodčí smlouvy, je nezanedbatelné a v případě vzniku sporu by se tyto osoby mohly rozhodovat, zda-li nebudou řešit svůj spor jinou cestou, tj. mediací. Tato práce se mimo jiné bude soustředit na důvody změny právní úpravy a její právní dopady.

Diplomová práce je členěna do samostatných 5 kapitol. V první kapitole jsou stručně nastíněna základní teoretická východiska pro tuto práci, tj. ochrana spotřebitele, především v rámci české právní úpravy a další základní pojmy jako je spotřebitelský právní vztah a jeho subjekty spotřebitel, podnikatel. Druhá kapitola s názvem právní aspekty mediace se v rámci jednotlivých podkapitol zabývá pilotním projektem Ministerstva průmyslu a obchodu ČR; současným, evropským kontextem mimosoudního řešení sporů a v neposlední řadě také mimosoudním řešením pojmů dle ZoS. V rámci této kapitoly je také provedena operacionalizace pojmů, jmenovitě: ADR, mediace, konciliace a rozhodčí řízení. **Kapitoly 3 až 5 lze označit za komparativní, přičemž v kapitolách 3 a 4 je provedena analýza výše uvedených postupů mediace a rozhodčího řízení.** Zde je v rámci jednotlivých podkapitol kladen důraz na klíčové aspekty jednotlivých postupů, které jsou dále podrobeny komparaci. Cílem těchto kapitol není rozebrat mediaci a rozhodčího řízení ze všech úhlů zkoumání, ale pouze identifikovat několik nejdůležitějších prvků, na nichž lze nejlépe přiblížit povahu obou řízení. Těmito aspekty jsou:

* **uplatňované principy či zásady,**
* **osoba mediátora/rozhodce,**
* **zahájení procesního postupu a**
* **zakončení procesního postupu s ohledem na výstup z něj**.

Nosnou částí celé práce je komparace obsažená v 5. kapitole, kde jsou vymezené klíčové aspekty podrobeny komparaci. Závěr této práce patří zodpovězení hlavní výzkumné otázky a nastínění témat de lege ferenda.

Vzhledem k tomu, že současný právní stav umožňuje využití různých prostředků ADR, **cílem této práce** je nejen provést rešerši dostupných informací v této oblasti, ale **především zhodnotit současný právní možnosti řešení spotřebitelských sporů v ČR, včetně jejich srovnání se směrnicí Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU o alternativním řešení spotřebitelských sporů a zjistit vhodnost využití obecné mediace a rozhodčího řízení ve vztahu k spotřebitelským sporům**.

Na základě výše uvedených cílů, byla stanovena hlavní výzkumná otázka diplomové práce: ***Jaký prostředek ADR je nevhodnější k řešení spotřebitelských sporů?*** V rámci řešení hlavní výzkumné otázky bylo následně formulováno několik dílčích okruhů výzkumných podotázek, které se tato diplomová práce pokusí zodpovědět v rámci jednotlivých kapitol, a které s řešeným tématem neoddělitelně souvisí:

**1)** Ochrana spotřebitele – v čem spočívá a jaký je její zákonný rámec v ČR?

**2)** Jaké jsou současné možnosti řešení spotřebitelských sporů v rámci ADR v ČR v kontextu pilotního programu Ministerstva průmyslu a obchodu a evropského legislativního rámce?

**3)** Mediace – jaké možnosti skýtá v souvislosti s ochranou spotřebitele?

**4)** Rozhodčí řízení – jaké možnosti skýtá v souvislosti s ochranou spotřebitele?

**5)** Jaké jsou základní odlišnosti mediace a rozhodčího řízení ve spotřebitelských sporech? V čem se tato řízení shodují?

V práci je použito metody deskripce, analýzy, syntézy a komparace. Metoda analýzy kriticky rozkládá a hodnotí jednotlivé aspekty uvedených druhů řízení a za pomocí metody syntézy jednotlivé části skládá do vzájemně souvislých celků, které slouží k vytvoření logického závěru diplomové práce.

Hlavní **výzkumnou metodou práce je ovšem komparativní případová studie**, které je užito k srovnání mediace a rozhodčího řízení ve spotřebitelských sporech na základě podobných či stejných kritérií. Tato metoda zkoumá dva nebo více případů a poté provádí jejich srovnávací analýzu. Drulák[[1]](#footnote-1) uvádí, že jde o metodu, která „srovnává pozorování existující alespoň ve dvou různých případech“ a dále, že „vlastností této metody je, že konceptuální a teoretické poznatky vystoupí do popředí, až když přestaneme zkoumat jednotlivé případy zvlášť a začneme je srovnávat.“

Při zhodnocení dosavadního zpracování tématu, lze konstatovat, že prací, které by se mediací či rozhodčím řízením ve spotřebitelských sporech zabývaly, je poměrně velké množství. To platí jak o diplomových, tak rigorózních pracích. Je nutno ovšem podoktnout, že většina je z pohledu současné legislativy zastaralá a žádná práce nezpracovává tématiku z perspektivy nové právní úpravy rozhodčího řízení či mimosoudního řešení spotřebitelských sporů dle ZoS.

K dané problematice mediací ve spotřebitelských sporech dosud neexistuje ucelená publikace, existuje však řada monografií, které pokrývají jednotlivé části tématu práce. Je třeba zmínit několik odborníků, z kterých tato práce čerpá, a kteří na téma mediace, mimosoudní řešení spotřebitelských sporů či rozhodčích řízení publikovali extenzivně velkou část své profesní kariéry, ať už ve formě tištěných publikací či článků. Jde především o doc. Lenku Holou, doc. Blanku Vítovou a prof. et prof. Alexandra Bělohlávka.

Dále byly v široké míře užity právní předpisy, příp. jejich důvodové zprávy. Z těch českých se jedná zejména o občanský zákoník, občanský soudní řád, zákon o ochraně spotřebitele, zákon o mediaci a zákon o rozhodčím řízení. Samozřejmě nelze vynechat komunitární právo, jelikož tyto normy silně ovlivňují podobu ADR systémů u nás, např. směrnice 2013/11/EU o alternativním řešení spotřebitelských sporů a nařízení EU č. 524/2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line. Při interpretaci právních textů je využito zejména metod výkladu jazykového, logického a systematického.

Důležitým zdrojem byl také internet, který poskytl řadu cenných odborných článků a dále i informace o aktivitě řady institucí a organizací (např. České obchodní inspekce, Ministerstva průmyslu a obchodu ČR, Evropské komise či Asociace mediátorů ČR).

# Úvod do ochrany spotřebitele

Ačkoliv na začátku 20. století nebyla zvýšená právní ochrana spotřebitele obvyklá, a to zejména vzhledem k tomu, že vztahy mezi kupujícím a prodávajícím vznikající hlavně na místní úrovni nebyly přespříliš komplikované; stále se zvětšujícím množstvím výrobků, služeb, vzniku velkých prodejen nabývala postupně na významu.[[2]](#footnote-2)

Zásadní zlom přišel po skončení druhé světové války s rozšířením národního i mezinárodní trhu, čímž došlo k vychýlení rovnovážného vztahu spotřebitel a prodávající, který fungoval na místní úrovni. V tomto období se také začal proces vytváření postavení spotřebitele v Evropě diametrálně lišit. Zatímco ve státech tzv. západní Evropy, tj. především v zakladatelských státech Evropského společenství probíhal rozvoj tržního hospodářství, v zemích tzv. východního bloku byla ekonomika řízena centrálně, což pro právo ochrany spotřebitele na území ČR znamenalo podstatný útlum.[[3]](#footnote-3) Situace se v tehdejším Československu začala výrazně měnit až po roce 1989 a následně v roce 2004 společně s připravovanou legislativou související s nutností aproximace, aplikace a realizace právních předpisů ES/EU v právním řádu ČR, která byla nezbytným předpokladem pro samotný vstup ČR do EU.

V současné době lze konstatovat, že ačkoliv právo ochrany spotřebitele bylo v prvopočátku pouze okrajovým pododvětvím soukromého práva, v dnešní době se stala podstatnou součástí tržního hospodářství, a to nejen v ČR, ale každé vyspělé společnosti, která poskytuje široký výběr zboží a služeb. Pokud tuto tezi zjednodušíme, lze hovořit o tom, že ochrana spotřebitele je základem každého vyspělého státu s fungující tržní ekonomikou.

**Hlavní důvody existence právní regulace ochrany spotřebitele jsou dva.** První důvod je následkem nedokonalého konkurenčního tržního prostředí. Spotřebitel totiž nemá stejnou faktickou a právní pozici jako podnikatel a svá rozhodnutí ne vždy činí na základě svobodné vůle, bez nátlaku nebo neodůvodněné výhody na jedné či druhé straně. Proto je potřeba tuto nerovnost nějakým způsobem vyrovnat.[[4]](#footnote-4)

Spotřebitelé jako osoby odlišné od právnických a fyzických osob podnikatelů jsou totiž v právním vztahu oslabeni mnoha faktory jako např.: nižší míra znalostí, zkušeností (na rozdíl od podnikatelů méně často uzavírají obchody a nemají k dispozici odbornou právní pomoc), anebo nedostatečným přístupem k informacím o výrobcích a službách.

Toto nerovné postavení se zákonodárce snaží vyrovnat zejména prostředky soukromoprávní povahy. K tomu užívá pro soukromé právo prostředky typické - informační povinnost a relativní kogentnost.[[5]](#footnote-5) Hlavním cílem informační povinnosti podnikatele je poskytnout spotřebiteli dostatek informací, k tomu, aby se mohl kvalifikovaně rozhodnout. Další prostředek je užíván k regulaci smluvní volnosti stran a zvýhodňuje spotřebitele jako slabší stranu ukotvením relativní (jednostranné) kogentnosti, která explicitně stanovuje, že strany se mohou ve smluvních ujednáních odchýlit od zákona jen v prospěch spotřebitele.

**Druhý zásadní důvod právní regulace** ochrany spotřebitele je veřejnoprávního charakteru a má chránit spotřebitelovo zdraví, život a majetek (např. před nebezpečnými výrobky) a před záměrným zneužitím přirozeně silnějšího postavení podnikatelů (tzv. agresivní prodejní techniky).

Z výše uvedeného vyplývá, že pro efektivnost ochrany spotřebitele musí zákonodárce zakotvit v právním řádu prostředky jednak veřejnoprávní a jednak soukromoprávní.[[6]](#footnote-6) Právní úprava ovšem sama o sobě nepostačuje k tomu, aby fungovala. Je zapotřebí, aby si spotřebitelé byli vědomi svých práv a byli schopni tato práva účinně vynucovat pomocí zákonem svěřených institutů, což konstatují i soudy vnitrostátní nebo evropský soudní dvůr.[[7]](#footnote-7) Tyto instituty jsou i proto čím dál více zjednodušovány, zbavovány formalismu a přibližovány běžným lidem – jedná se především o prostředky mimosoudního řešení sporu, mezi které patří mimo jiné mediace a rozhodčí řízení.

## Ochrana spotřebitele v ČR

Právo ochrany spotřebitele v současné době zahrnuje velké množství právních předpisů vnitrostátní i evropské povahy. Jedná se o předpisy jak soukromoprávní, tak veřejnoprávní.

Hlavním pramenem soukromoprávní regulace je zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**NOZ**“) účinný od 1. 1. 2014 (na právní vztahy vzniklé před tímto datem se užijí ustanovení zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník), v němž jsou upraveny např. spotřebitelské smlouvy, smlouva o zájezdu, odpovědnost za škodu způsobenou vadou výrobku aj. Valná část ustanovení o ochraně spotřebitele v NOZ zrcadlí celou řadu implementovaných právních předpisů Evropské unie, především jde o směrnice a nařízení. Jejich výčet je uveden v § 3015 NOZ, ovšem jde o výčet platný k době předložení návrhu zákona do Parlamentu ČR, navíc i v té době nekompletní.

Dalšími prameny soukromoprávní úpravy ochrany spotřebitele jsou především zákon č  634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (dále též „ZoS“), a zákon č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, který nahrazuje zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru.

ZoS je veřejnoprávním předpisem, který je v jednotlivých oblastech doplňován zvláštními předpisy, například v oblasti zdravotnictví, potravinářských a tabákových výrobků, léčiv apod. Tento zákon upravuje řadu institutů, týkajících se nejen kupříkladu zákazu diskriminace spotřebitele, informační povinnosti, ale nově i mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. ZoS není ovšem čistě veřejnoprávním předpisem, obsahuje i ustanovení, která mají soukromoprávní dopad (následkem je soukromoprávní sankce). Takovým případem je např. § 19 odst. 3, dle kterého musí být reklamace vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění, není-li ujednána lhůta delší.

Veřejnoprávní ochrana spotřebitele je obsažena ve velkém množství právních předpisů, jejichž bližší specifikace není předmětem této práce.

## Spotřebitelský právní vztah

Před samotným rozborem problematiky mediace ve spotřebitelských sporech, je vhodné si vymezit základní pojmy, zejména spotřebitelský právní vztah a jeho subjekty. Spotřebitelský právní vztah je soukromoprávním vztahem, který může být založen smlouvou uzavřenou se spotřebitelem[[8]](#footnote-8) (do 31.12.2013 byl užíván termín „spotřebitelská smlouva“) nebo jinou právní skutečností, a to jednostranným právním jednáním, dále pak v rámci předsmluvního jednání na základě zákona nebo specifickou jinou právní skutečností jako je např. nevyžádané plnění bez objednávky.[[9]](#footnote-9) O spotřebitelský právní vztah se bude jednat i v případech protiprávního jednání, typicky např. odpovědnost za škodu způsobenou vadou výrobku. Spotřebitelský právní vztah se obdobně jako jakýkoliv obecný soukromoprávní vztah skládá z prvků, jimiž jsou objekt (předmět), právně relevantní obsah a subjekty.

Obecným předmětem jsou „zboží“ a „služby“. Specifickým zbožím je „spotřební zboží“. Specifickými službami jsou „souborné služby poskytované pro služby, pobyty a zájezdy“, dále „finanční služby“ a „právo k užívání nemovitosti na časový úsek“ – tzv. timesharing.[[10]](#footnote-10)

Obsah občanskoprávního vztahu v objektivním smyslu je totožný s obsahem normy občanského práva a jde o subjektivní práva a povinnosti. V souvislosti s obsahem rozlišujeme instituty, které prosazují ochranu spotřebitele, tj. opravňují spotřebitele či zatěžují dodavatele povinnostmi specifickými pro spotřebitelský právní vztah. Tyto instituty dělíme na specifické, mezi které se řadí především právo nezaplatit cenu v případě nevyžádaného plnění a instituty obecné, kam patří informační povinnost podnikatele, právo odstoupení od smlouvy, obligatorní písemná forma pro určité podstatné právní jednání, zvláštní soudní ochrana a ochranu před volbou práva třetí země.

**Subjekty spotřebitelského právního vztahu**

Nejzásadnějším rozlišovacím znakem pro určení spotřebitelského právního vztahu je určení subjektů vztahu, těmi jsou spotřebitel a podnikatel. Ačkoliv právní řád ČR i EU obsahuje řadu definic spotřebitele[[11]](#footnote-11), ta pro nás nejdůležitější je obsažena v NOZ. **Spotřebitelem se dle § 419 NOZ rozumí:** *„každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.“* Z výkladu tohoto ustanovení vyplývá, že:

**a)** **spotřebitelem může být pouze člověk** – tj. fyzická osoba (nikoliv právnická osoba, ta může být chráněna v konkrétním případě pouze jako slabší strana[[12]](#footnote-12))

**b)** **jedná mimo rámec podnikatelské činnosti,** a **nebo mimo rámec samotného výkonu práce**- spotřebitelem bude ten, kdo jedná pro svou osobní potřebu, případně osobní potřebu jiných osob (např. manželky, dětí, rodiny), případně nepřímý zástupce takové osoby.[[13]](#footnote-13)

**c)** **jedná s podnikatelem**, který je ve významu ochrany spotřebitele v § 420 odst. 2 NOZ vymezen šířeji, tedy bude se jednat také o osoby, které nevykonávají podnikatelskou činnosti, ale pouze obchodní, výrobní nebo jinou obdobnou činnost či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele

Druhým párovým subjektem spotřebitelského právního vztahu, který vystupuje jako protipól osoby spotřebitele, je podnikatel. D**le § 420 NOZ se podnikatelem rozumí:** „*ten kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku, je považován se zřetelem k této činnosti za podnikatele.“*

Z výkladu ustanovení lze abstrahovat obecné definiční znaky, které musí být splněny kumulativně, jde o: samostatnost, výkon výdělečné činnosti na vlastní účet a odpovědnost, za účelem dosažení zisku, soustavnost výdělečné činnosti, živnostenským nebo jiným obdobným způsobem.[[14]](#footnote-14) Za podnikatele se považuje rovněž osoba zapsaná v obchodním rejstříku, případně osoba, která má k podnikání živnostenské nebo jiné oprávnění.[[15]](#footnote-15)

# Právní aspekty mediace

## Operacionalizace pojmů

Aby bylo možné dále pokračovat, je v první řadě nutné objasnit několik základních pojmů, se kterými bude tato práce k dosažení vytýčených cílů operovat. Jde o pojmy ADR, mediace, konciliace a rozhodčí řízení.

**Alternative dispute resolution (ADR)**

Stejně jako dochází k neustálému rozšiřování a zrychlování mezilidské interakce, zvyšuje se také potřeba moderních institutů, které jsou schopny dojít efektivně a rychle k řešení stále vznikajících sporů. Již dlouhou dobu se tak konstituuje skupina právních prostředků tzv. „Alternative Dispute Resolution“ - ADR, neboli alternativního/mimosoudního řešení sporů, které **představují alternativu ke státem aprobovanému soudnímu řízení** (vedené státním orgánem, tj. veřejnou mocí).[[16]](#footnote-16) Uvedenou premisu je nutno ovšem doplnit a zdůraznit, že ADR plně nevystihuje alternativu k nejlepšímu ani nejpoužívanějšímu řešení sporů – tím je ve skutečnosti vyjednávání.[[17]](#footnote-17) Pokud bychom přijali jako společenskou normu řešení sporu užití soudního řízení, došlo by k neúměrnému zatížení soudního aparátu, které by mělo katastrofální následky. ADR tak vyjadřuje alternativu k právně prejudikované normě.[[18]](#footnote-18)

Je nutno podotknout, že u odborné veřejnosti nepanuje na rozřazení ADR jednoznačná shoda, jelikož **velká část odborné veřejnosti nepovažuje rozhodčí řízení za ADR**, ale za samostatnou kategorii, která stojí paralelně vedle ADR. Toto dělení je důvodně vysvětlováno faktem, že rozhodčí řízení je při řešení vzniklých sporů natolik často užívané a obvyklé, že se stalo standardem, nikoliv alternativou.[[19]](#footnote-19)

Obdobná neshoda panuje také u názvu těchto procesů, a ačkoliv je význam „alternativní“ v akronymu ADR brán všeobecně, není odbornou veřejností přijímán bez výhrad. Někdy se pro ADR vyskytují i označení „amicable“[[20]](#footnote-20), ve významu přátelské řešení sporu nebo „appropriate“ či „assisted“ ve významu vhodné/asistované řešení sporu. Ačkoliv tato práce trvá na vyjádření ADR ve smyslu „alternativní“, všechna označení jsou správná a pouze dotvářejí celkový význam a výklad pojmu.

Z uvedeného je zřejmé, že ADR není vůbec pojmem ustáleným, a z toho důvodů neexistuje ani jeho jednotné, pevné členění. N. Rozehnalová např. rozděluje instituty v závislosti na stupni ingerence moci veřejné[[21]](#footnote-21) na:

**a**) řízení před obecnými (státními) soudy,

**b**) rozhodčí řízení,

**c**) ADR, mezi které se řadí mediace, konciliace, negociace, expertíza, minitrial a med‑arb.[[22]](#footnote-22)

Jiným, odlišným dělením může být míra závaznosti řízení, kdy se na jedné straně spektra nachází jednání mezi stranami (negociace), uprostřed mediace či konciliace a na opačné straně se nachází striktně závazné metody jako jednání zakončená vykonatelnou dohodou, med-arb a samozřejmě rozhodčí řízení.[[23]](#footnote-23)

**Mediace**

Situace není o moc jasnější ani při pokusu jednoznačně vymezit nejčastěji užívaný prostředek ADR - mediace. Mediace vychází z latinského slova *medius*, který můžeme přeložit jako prostřední, nestranný, neurčitý.

Základní legální definici platnou pro český právní řád nalezneme v [zákoně 202/2012 Sb.](http://codexisuno.cz/2cm), o mediaci. Mediace je podle něj **„postup při řešení konfliktu za účasti jednoho nebo více mediátorů, kteří podporují komunikaci mezi osobami na konfliktu zúčastněnými (…) tak, aby jim pomohli dosáhnout smírného řešení jejich konfliktu uzavřením mediační dohody.“**

Z uvedené citace znění zákona v předchozím odstavci je zřejmé, že legální definice neposkytuje příliš jasné a přesné vymezení pojmu, co mediace ve skutečnosti je. Z toho důvodu obrátíme pozornost na přední odborníky v oboru mediace. Je pochopitelné, že z obrovského výčtu definic v nepřeberném množství publikací uvedeme pouze malý zlomek. Například L. Riskin[[24]](#footnote-24) uvádí, že mediací se rozumí „neformální, strukturovaný proces řešení konfliktů. Sporným stranám pomáhá v řešení jejich situace a dosažení výsledné dohody nestranná třetí osoba – mediátor.“ Oproti tomu Holá[[25]](#footnote-25) definuje mediaci o poznání obsáhleji, ale ve své podstatě obdobně: „Mediace je způsobem řešení mezilidských konfliktů, při níž neutrální kvalifikovaná osoba – mediátor – pomáhá účastníkům konfliktu ve vzájemném dorozumívání. Jejím cílem je dosažení spokojenosti s průběhem a výsledkem řešení tohoto konfliktu.“

Na základě dostupných legálních i odborných definic mediace lze konstatovat, že téměř ve všech lze nalézt alespoň několik shodných nosných prvků. M. Svatoš[[26]](#footnote-26) uvádí, že většina definicí mediace obsahuje alespoň čtyři základní prvky, které pokud jsou kumulativně naplněny, lze s jistotou hovořit o mediaci. Těmito prvky jsou:

**a)** hledání řešení sporu,

**b)** vyjednávání a konsensus,

**c)** dobrovolnost výstupu,

**d)** účast na stranách nezávislé třetí osoby mediátora.

**Konciliace a její vztah k mediaci**

Problém nastává v případech souvisejících s dychotomií slov mediace a konciliace. Pokud se zaměříme na výše uvedené definiční prvky mediace, zjistíme, že v jistých situacích může narážet právě na termín konciliace. Tento pojem je pro účely této práce velice důležitý a bohužel právní řád jeho definici neobsahuje a literatura je značně nejednotná. [[27]](#footnote-27) Výraz konciliace pochází z latinského slova *„conciliare*“, což znamená „dát dohromady, usmířit, sladit“. Nejčastěji tento pojem bývá zaměňován či dokonce nahrazován mediací. Vztah mediace a konciliace není v literatuře jednoznačně vyřešený a lze se tak setkat s několika různými modely pojednávající o vztahu těchto dvou termínů.[[28]](#footnote-28)

**a) Mediace a konciliace jako synonyma** – jedná se o převládající názor, který vychází z pojetí, že konciliace je starší termín označující totéž řízení. Toto potvrzuje i jazyková analýza zabývající se čínským výrazem „*tiaojiem“* který se používá zaměnitelně pro mediaci i konciliaci. [[29]](#footnote-29)

**b) Konciliace jako termín nadřazený mediaci –** v tomto významu je konciliace implicitně uvedena v Modelovém zákoně UNCITRAL o mezinárodní obchodní konciliaci. Pracovní skupina vytvářející tento právní dokument nakonec volila použítí termínu konciliace, který v sobě zahrnuje jak mediaci, tak jiný nedeterminovaný postup.

**c) Mediace a konciliace jako dva odlišné procesy** **ADR**– vychází z různých pojetí. Nejčastější je přístup, že mediace je více psychologického zaměření, pomáhá rozvíjet komunikaci stran a osoba mediátora se zdržuje navrhovat řešení. Na rozdíl od toho přístupu konciliace více direktivní, v němž třetí osoba navrhuje možná řešení a upozorňuje na cesty, kterými je možno jednání směřovat.[[30]](#footnote-30)

**Rozhodčí řízení**

V neposlední řadě je nutno ve stručnosti vymezit pojem rozhodčí řízení (často synonymně označováno jako arbitráž). Obdobně jako u mediace, definic je k dispozici nepřeberné množství. Velmi trefně rozhodčí řízení definuje N. Rozehnalová, která uvádí, že „jde o dobrovolné podstoupení řešení sporu neutrální třetí straně, rozhodcům či rozhodčímu soudu (tj. soukromým osobám či nestátní instituci), která vydá po provedeném řízení závazné a vykonatelné rozhodnutí.“ [[31]](#footnote-31) A. Bělohlávek[[32]](#footnote-32) definici lehce obměňuje a zmiňuje definiční prvky, kterými jsou:

**a)** vyloučení soudní pravomoci a založení pravomoci rozhodců,

**b)** nezávislost a nestrannost rozhodců,

**c)** pravomoc rozhodčího soudu vydat konečné rozhodnutí ve sporu v podobě rozhodčího nálezu.

Determinačními prvky rozhodčího řízení jsou existence platné rozhodčí smlouvy a zákonný rámec právního řádu daného státu existujícího pro předmětnou dohodu stran, který vymezuje její přípustnost, rozsah, minimální obsah, jakož i další podmínky pro uzavření rozhodčí smlouvy.[[33]](#footnote-33) V ČR se tento právní rámec řídí zákonem č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů. 

## Pilotní program ministerstva průmyslu a obchodu ČR

Od 1. dubna 2008 byl spuštěn pilotní projekt s názvem *Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů*, který připravilo Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR (dále jen „**MPO**“) ve spolupráci s řadou zainteresovaných institucí, kterými jsou Hospodářská komora ČR, Rozhodčí soud při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR (dále jen „**Rozhodčí soud**“), Asociace mediátorů, zástupci spotřebitelských sdružení, Ministerstvo financí a Ministerstvo spravedlnosti ČR a další (dále jen „**Projekt**“). Cílem celého projektu bylo nastavit účinný systém, který zrychlí a zjednoduší řešení spotřebitelských sporů a bude dostupný pro všechny. K tomuto účelu byla vytvořena kontaktní místa, kterými jsou zejména pobočky Hospodářské komory ČR a pobočky některých spotřebitelských sdružení.[[34]](#footnote-34) Celý systém stál na třech základních pilířích, a to na poskytnutí kvalifikované informace a doporučení způsobu řešení sporu účastníkům sporu (provede pracovník kontaktního místa), mediaci a na rozhodčím řízení.

Mediace byla v rámci projektu zajišťována Asociací mediátorů ČR, která zaručuje řádné vzdělávání a metodické vedení mediátorů pro spotřebitelské spory. Nestrannost a objektivita rozhodců v rozhodčím řízení byla zajištěna výběrem Rozhodčího soudu.

Realizace projektu se řídila Pravidly pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů[[35]](#footnote-35), která byla přijata resortem ministra, a podle kterých bylo postupováno. Mediační řád[[36]](#footnote-36) a Rozhodčí řád[[37]](#footnote-37) včetně zvláštního dodatku Řádu pro rozhodčí řízení pro spotřebitelské spory[[38]](#footnote-38), a Pravidla o nákladech rozhodčího řízení pro spotřebitelské spory tvořily přílohu těchto pravidel.

**Kvalifikovaná informace a doporučení poskytované kontaktním místem**

Řízení bylo zahájeno na základě podnětu, který mohla podat kterákoliv strana spotřebitelské smlouvy, tedy i podnikatel. Podnět k zahájení řízení bylo možné podat prostřednictvím předepsaného formuláři, a to na kterémkoliv kontaktním místě. V podnětu mohla osoba zároveň uvést, zda chce spor řešit mediací či rozhodčím řízením. Podání vždy muselo předcházet doložené neúspěšné jednání s druhou stranou nebo alespoň pokus o takové jednání.

Pracovník kontaktního místa měl následně povinnost kontaktovat podnikatele telefonicky nebo jiným vhodným způsobem, který musel do 15 dní od podání podnětu ke stížnosti vyjádřit. Na základě reakce podnikatele **přicházelo v úvahu několik možných řešení:**

**a)** podnikatel žádosti zcela vyhověl, čímž byla úspěšně věc vyřešena v prvním pilíři,

**b)** podnikatel žádosti zcela nevyhověl a spotřebitel zároveň ve stížnosti žádal mediaci, se kterou podnikatel souhlasil – věc byla řešena mediací,

**c)** podnikatel žádosti zcela nevyhověl a spotřebitel nežádal o mediaci, případně s ní podnikatel nesouhlasili – věc mohla být řešena v rozhodčím řízení,

**d)** podnikatel žádosti nevyhověl a výslovně odmítl se řízení účastnit – řízení bylo ukončeno

**e)** podnikatel se nevyjádřil, čímž se mělo za to, že se nechce řízení účastnit – řízení bylo ukončeno

**Mediace v rámci projektu**

Druhým pilířem projektu byla mediace. Ta byla v rámci pilotního programu bezplatná, hrazená z veřejných prostředků.[[39]](#footnote-39) Mediaci vedl jeden ze speciálně proškolených mediátorů ze seznamu platformy, který musel kumulativně splňovat řadu kvalifikačních požadavků[[40]](#footnote-40) jako:

**a)** absolvování kurzu mediace - nejméně 12 vyučovacích dnů,

**b)** absolvování specializačního kurzu mediace spotřebitelských sporů - 3 dny,

**c)** musel se zavázat k soustavnému zvyšování kvalifikace,

**d)** dosažení 25 let věku ke dni podání žádosti

Proces samotný se řídil speciálním mediačním řádem, který vypracovala asociace mediátorů ČR a který vymezuje základní zásady řízení a průběh mediace v obecných rysech. Od mediace mohly strany kdykoliv odstoupit. Pokud tak učinily, mohl mediátor stranám doporučit řešení pomocí rozhodčího řízení. Pokud strany došly k dohodě, byla tato dohoda sepsána do závazné smlouvy mezi stranami. Mediátor sledoval soulad dohody se zákonem, její konkrétnost, časovou vymezenost a dosažitelnost.

**Rozhodčí řízení v rámci projektu**

Třetím pilířem projektu bylo rozhodčí řízení, které nastupuje v případě, kdy spotřebitelský spor nebyl vyřešen mediací a strany sporu sjednaly použití Rozhodčího řádu v platné rozhodčí smlouvě, kterou by založily pravomoc pro vedení sporu Rozhodčího soudu.

Přestože projekt předpokládal pokus o předchozí vyřešení sporu za pomocí mediace, Pravidla řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů zmiňují rozhodčí řízení jako odlišnou alternativu k mediaci. Bylo tedy na stranách sporu, zda-li se rozhodnou řešit svůj spor pomocí mediace či rovnou přistoupí k rozhodčímu řízení jako jediné možnosti řešení jejich sporu.

Rozhodčí řízení je zahájeno podáním žaloby u rozhodčího soudu elektronickou formouna tzv. administrační místo. Spor by pak měl být řešen na unikátní adrese (internetové stránce), která je zřízena čistě k vedení sporu, a ke které měly přístup jen strany sporu a rozhodčí soud.[[41]](#footnote-41) S tím je spojena i forma podání stran sporu, která jsou činěna výhradně elektronické formě, rozhodčí nález je rovněž vydán v elektronické podobě.

V případě že spotřebitel nedisponoval technickými znalostmi a zařízením, aby byl schopný vést rozhodčí řízení online, rozhodčí soud řízení usnesením zastavil. Strany se ovšem mohly dohodnout na pokračování sporu dle klasického Řádu Rozhodčího soudu.[[42]](#footnote-42)

Spor byl řešen jedním rozhodcem, který byl jmenován předsedou Rozhodčího soudu ze seznamu rozhodců pro spotřebitelské spory vedený platformou.

Náklady na řízení tvořil poplatek ve výší 3 % z celkové hodnoty sporu, nejméně však 800 Kč[[43]](#footnote-43) a výlohy stran sporu, které nese zpravidla ta strana, které vznikly. Rozhodčím nálezem může být náhrada přiznána v jejich obvyklé výši dle úspěchu ve věci.

**Hodnocení pilotní fáze projektu**

V letech 2008 až 2009 byla realizována pilotní fáze projektu, po které následovalo hodnocení projektu[[44]](#footnote-44) a mělo být rozhodnuto o jeho dalším směřování. V roce 2010 projekt ještě stále běžel v nezměněné podobě dál, aktuálně nejsou ovšem za tento rok k dispozici data k vyhodnocení. Níže uvedené údaje jsou proto pouze za necelý rok 2008 (projekt začal běžet až v dubnu) a rok 2009.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Rok | Řešeno případů | Uzavřené případy | Kvalifiko- vanou radou | % | Nesou-činností protistrany | % | mediací | % | Rozhodčím řízením | % |
| 2008 | 1077 | 862 | 320 | 37,1 | 492 | 57,1 | 49 | 5,6 | 1 |  |
| 2009 | 1293 | 1228 | 374 | 30,5 | 771 | 62,8 | 83 | 6,8 | 0 |  |
| **Celkem** | **2370** | **2090** | **694** | **33,2** | **1263** | **60,4** | **132** | **6,3** | **1** |  |

Zdroj: MPO

Pilotní fáze projektu byla MPO vyhodnocena jako úspěšná a prokázala potřebu existence alternativního způsobu řešení spotřebitelských sporů mimosoudní cestou. Z celkového množství 2370 podnětů bylo **celkem 1263 případů uzavřeno nesoučinností protistrany**, tedy přibližně 60 % případů skončilo ve sledovaném období buďto výslovným odmítnutím účasti na řízení nebo nevyjádřením se ve lhůtě 15 dní, příp. situací, kdy se podnikatel na kontaktním místě setkal se spotřebitelem, ale shledá jeho nárok za zjevně neoprávněný. **Dalších 694 případů, tedy přibližně 33 % bylo uzavřeno kvalifikovanou radou** v prvním pilíři projektu.

Využití mediace se v pilotním programu MPO ukázalo jako velice efektivní. **Z celkem 132 sporů bylo mediací úspěšně dohodou uzavřeno 106 mediací**, tj. 80,3 % a pouze 26 mediací, tj. pouze 19,7 % nedospělo k dohodě stran. Nutno ovšem podotknout, že z celkového množství případů Projektu se jedná jen o nízkých 6,3 % všech případů. Důvodem pro tuto skutečnost může být neexistence právní úpravy mediace v netrestních věcech v té době a také malá informovanost veřejnosti. Dá se tedy konstatovat, že v rámci prvních dvou pilířů bylo uzavřeno bezmála 40 % všech případů Projektu. To je dáno především skutečností, že *značná část spotřebitelských sporů vzniká z důvodu neznalosti práv ze strany spotřebitelů nebo z důvodu nesprávné interpretace těchto práv* (buď na straně podnikatele či spotřebitele).[[45]](#footnote-45) Nelze tedy povětšinou hovořit o libovůli či dokonce zlovůli jedné ze stran. Projekt tak potvrdil vhodnost alternativního řešení spotřebitelských sporů.

**Rozhodčí řízení bylo nejméně používané.** Za necelé dva roky běhu pilotního projektu byl evidován pouze jeden uzavřený případ, v rámci projektů ale v nehodnoceném období byla zahájena alespoň ještě dvě řízení. Hlavním důvodem tohoto sporadického užití se jeví především nedostatek informací o této formě řešení, jak uvedlo 49 % respondentů, zpoplatnění řízení, jak uvedlo 15 % respondentů, či zdánlivá shodnost se soudním řízením, jak uvedlo 15 % respondentů.

Ačkoliv pilotní program vykazoval velice dobré výsledky, po jeho skončení na něj nebylo nikterak navázáno, o čemž svědčí i kontroverzní rozhodnutí zákonodárce ustanovit Českou obchodní inspekci jako obecný subjekt vykonávající mediaci, resp. mimosoudní řešení spotřebitelských sporů.

## Aktuální problematika mediace ve spotřebitelských sporech

### Dokumenty EU

V roce 2011 Evropská komise ve svém Sdělení o alternativním způsobu řešení spotřebitelských sporů na jednotném trhu[[46]](#footnote-46) (dále „Sdělení 2011“) konstatovala, že v Evropské Unii (dále jen **„EU“**) je dosaženo vysoké úrovně ochrany spotřebitele a Směrnice Evropského parlamentu a Rady [2008/52/ES](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/AUTO/?uri=celex:32008L0052) ze dne 21. května 2008 o některých aspektech mediace v občanských a obchodních věcech umožnila přeshraniční smírné řešení sporu v členských státech, avšak i přesto zůstává pro spotřebitele obtížné vydobýt si svá práva. Podle tohoto sdělení se každý pátý evropský spotřebitel setkal při nákupu ze zahraničí s problémy a pouze 5% spotřebitelů uvedlo, že postoupilo svůj případ subjektu ADR. Počet spotřebitelských sporů z přeshraničních transakcí se meziročně zvyšuje, ovšem většina zůstává nevyřešených. Spotřebitelé totiž nejsou schopni plně využívat možností, které jednotný trh nabízí a obávají se přeshraničních nákupů. Obdobné platí pro malé podniky, které znepokojuje možnost, že by měly mít co dočinění s cizím právním prostředím, které dobře neznají. Z toho důvodu se tyto podniky často uzavírají cizím trhům, což v důsledku snižuje jejich konkurenceschopnost.

V některých členských státech nebyly subjekty ADR dosud legislativně zavedeny, jinde jsou zavedeny pouze pro určité odvětví maloobchodního trhu nebo území. Tato rozmanitost a nerovnoměrnost brání zákazníkům i podnikům plně využívat jejich potenciálu – rychlejší, snadnější a levnější alternativy k soudnímu řízení.[[47]](#footnote-47) Evropská komise předpokládá, zvýšení dostupnosti mimosoudních řešení sporů, by mělo za účinek zlepšení situace.[[48]](#footnote-48)

V návaznosti na výše popsaný vývoj byly Evropskou komisí dva legislativní akty, jmenovitě: směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (dále „**Směrnice ADR**“) a nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (dále „**Nařízení ODR**“).

**Směrnice 2013/11/EU o alternativním řešení spotřebitelských sporů**

Ve Sdělení 2011 se o Směrnici ADR uvádí, že: *„zajišťuje existenci kvalitních subjektů alternativního řešení sporů pro řešení smluvních sporů vzniklých v souvislosti s prodejem zboží a poskytováním služeb obchodníky.“* Směrnice ADR se zabývá třemi oblastmi problému nastíněnými ve Sdělení 2011, jimiž jsou:

**a)** územní a odvětvové mezery v pokrytí subjektů ADR

**b)** nedostatečná informovanost bránící využívání subjektů ADR

**c)** rozdílná kvalita ADR: velké množství subjektů nejedná v souladu s doporučeními[[49]](#footnote-49)

Cílem Směrnice ADR je harmonizování způsobu mimosoudního řešení sporu (na vnitrostátní i mezinárodní úrovni) v rámci celé EU, tak aby ADR byly pokryty veškeré spotřebitelské spory související se závazky vyplývajícími z kupních smluv nebo ze smluv o poskytování služeb mezi obchodníkem usazeným v Unii a spotřebitelem s bydlištěm v Unii[[50]](#footnote-50), a to i on-line. Způsob realizace tohoto záměru si volí členské státy samostatně, mohou vytvořit nové subjekty poskytující ADR nebo rozšířit působnost stávajících subjektů.[[51]](#footnote-51)

Směrnice ADR se týká spotřebitelských sporů, tedy sporů mezi podnikatelem a spotřebitelem bez ohledu na to, kdo řízení zahájí. Vztahuje se také na nejrůznější formy zprostředkování, ale také mimosoudní postupy, které mají povahu rozhodčího řízení (nikoliv ad hoc). Stejně tak se ustanovení Směrnice ADR nevztahuje na nehospodářské služby obecného zájmu, služby v oblasti zdravotní péče, spory mezi obchodníky, veřejné poskytovatele dalšího nebo vysokoškolského vzdělání a další.[[52]](#footnote-52) Rovněž touto směrnicí není dotčena směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2008/52/ES o některých aspektech mediace v občanských a obchodních věcech

Postupy by měly být efektivní a zároveň dostupné procesně i finančně (bezplatné nebo za nízký poplatek[[53]](#footnote-53)), bez nutnosti právní pomoci. Výsledek postupu musí být k dispozici do 90 dní ode dne, kdy subjekt alternativního řešení sporu obdržel úplný spis stížnosti.[[54]](#footnote-54)

Všechny **subjekty ADR budou muset splňovat minimální kvalitativní předpoklady** zaručující, že fungují **odborně, spravedlivě, nezávisle, nestranně, efektivně, transparentním způsobem, na základě principu volnosti, a že se řídí zákonem**.[[55]](#footnote-55) Obchodníci, kteří mají povinnost využívat při řešení sporů se spotřebitelem prostředků ADR, by měli na svých internetových stránkách jasným a srozumitelným způsobem informovat spotřebitele o příslušných subjektech ADR.

V současné době mají pomáhat spotřebitelům k přístupu k subjektům alternativního řešení sporů příslušným pro řešení jejich přeshraničních sporů centra sítě Evropských spotřebitelských center (ESC).[[56]](#footnote-56)

**Nařízení (EU) č. 524/2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line**

Online řešení sporů (dále jen „**ODR**“) je jednou z variant alternativního řešení sporu, při němž je využíváno moderních prostředků informačních a komunikačních technologií. Ve své podstatě ale není ODR novinkou, již několik let se používá ve vyspělejších státech se zakořeněným ADR. Těmito státy jsou například Rakousko nebo Německo. V Rakousku funguje speciální orgán internetového ombudsmana, který řeší spory vzniklé z internetového obchodování. V Německu byl zřízen speciální orgán tzv. On-line Slichter, který řeší online spotřebitelské spory.[[57]](#footnote-57)

Jedna z forem ODR online mediace (tzv. e-mediace) je také poměrně známým a již několik let užívaným prostředkem. E-mediace je vhodná v případech, kdy se strany sporu nemůžou, nechtějí nebo nesmí setkat tváří v tvář, např. u mediace v trestních věcech nebo u obětí domácího násilí.[[58]](#footnote-58) Často se užívá k vyřešení otázky mezinárodní pravomoci, příslušnosti, rozhodného práva a především vymáhání soudního rozhodnutí nebo rozhodčího nálezu na území jiného státu.[[59]](#footnote-59)

Ačkoliv již určitou dobu jsou k dispozici velké platformy ODR (za zmínku stojí např. stále aktivní MEET, Mediation in Europe – Europe for training[[60]](#footnote-60)), nabídka systému řešení spotřebitelských sporů souvisejících s elektronickým obchodem je roztříštěná či neúplná. Navíc velmi málo z nich nabízí možnost vést celé řízení výhradně on-line cestou. EU reaguje na vzniklou situaci přijetím Nařízení ODR, které obsahově navazuje na Směrnici ADR a je na rozdíl od ní přímo aplikovatelné.[[61]](#footnote-61)

Evropská komise Nařízením ODR vytváří platformu pro řešení sporů on-line na úrovni Unie, a také tím na sebe přebírá odpovědnost vyplývající z jejího financování. Tato platforma má podobu interaktivní internetové stránky přístupné skrz portál „Vaše Evropa.“[[62]](#footnote-62) Platforma nabízí jednotné místo, na které se mohou obrátit spotřebitelé a obchodníci usilující o mimosoudní vyřešení sporu, které vznikly v souvislosti s transakcemi on-line na území členských států EU.[[63]](#footnote-63) Platforma je dostupná ve všech jazycích EU a je bezplatná.

V tomto bodě se můžou znalci Směrnice ADR pozastavit a namítnout, že obdobnou úpravu již vyžaduje právě zmíněná směrnice v čl. 5 odst. 2, písm. a) a d) (implementovaná do ZoS v § 20j). Směrnice ADR v uvedeném ustanovení ukládá, že členské státy zajistí, aby subjekty mimosoudního řešení: *„a) provozovaly aktualizované internetové stránky, které stranám sporu poskytnou snadný přístup k informacím ohledně postupů alternativního řešení sporů a které spotřebitelům umožní předložit stížnost a požadované podklady on-line,… d) umožnily výměnu informací mezi stranami sporu elektronickými prostředky…*“ **Přidanou hodnotu Nařízení ODR**, lze zhodnotit konstatováním, že toto nařízení přináší možnost ODR i při přeshraničním vztahu mezi prodávajícím zboží či poskytovatelem služby a spotřebitelem, kteří jsou každý z jiného členského státu EU. Nařízením ODR vytvořená platforma má tak spotřebiteli zajistit, aby řízení s odpůrcem mohl zahájit, ve svém rodném jazyce, aniž by musel znát informaci o tom, který subjekt je oprávněn spotřebitelské spory mimosoudně řešit v daném členském státě.[[64]](#footnote-64) Nařízení ODR se také užije pouze na spory vzniklé z přeshraničních transakcí, na rozdíl od Směrnice ADR, Jejíž ustanovení se uplatní i na spory vnitrostátní.

Spotřebitelé a podnikatelé můžou předkládat stížnosti prostřednictvím elektronického formuláře. Platforma ověří, zda lze návrh zpracovat a v případě kladného vyhodnocení, postoupí věc odpůrci. Platforma se bude snažit, aby se strany domluvily na subjektu ADR, který je příslušný pro řešení daného sporu a v co nejkratší době postoupí věc subjektu, na kterém se strany domluvily. Pokud se strany do 30 kalendářních dnů nedohodnou na subjektu nebo subjekt odmítne se sporem zabývat, stížnost nebude dále zpracovávaná a stěžovatel bude odkázán na poradce řešení sporů on‑line.[[65]](#footnote-65)

Zřízena má být rovněž síť kontaktních míst pro řešení sporů online, jež bude sestávat nejméně z jednoho kontaktního místa pro ODR v každém členském státě.[[66]](#footnote-66). Členské státy mohou odpovědnost za kontaktní místa přenést na svá centra zapojená do sítě evropských spotřebitelských center (ESC).[[67]](#footnote-67) Tato povinnost byla beze zbytku realizována novelizovaným § 20l ZoS, který výslovně označuje za toto kontaktní místo Evropské spotřebitelské centrum ČR.

Nařízení ODR vyžaduje, aby obchodníci usazení v EU, kteří se zapojí do přeshraničního elektronického obchodu, informovali spotřebitele o platformě on-line řešení sporů, prostřednictvím elektronického odkazu na zmiňovanou platformu. Tyto informace musí být snadno, přímo, zřetelně a trvale zpřístupněny na internetových stránkách podnikatelů. [[68]](#footnote-68)

### Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů dle zákona o ochraně spotřebitele

Jak bylo uvedeno, evropské právo na ochranu spotřebitele, zahrnuje širokou škálu právních aktů a z hmotněprávní stránky chrání spotřebitele ve velké míře. Problematická však zůstala otázka vymahatelnosti těchto práv, kterou se EU snaží řešit výše zmíněnými právními akty – Směrnicí ADR a Nařízením ODR.

Právní regulace Směrnice ADR byla do českého právního řádu implementována novelou ZoS - zákonem č. 378/2015 Sb.,[[69]](#footnote-69) který do ZoS mimo jiné přidává část třetí Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů a čtvrtou Postup České obchodní inspekce a pověření subjektu při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů.[[70]](#footnote-70) Účinnost uvedených změn novelou ZoS nastala ke dni 1. 2. 2016. Mělo se tak jednat o podstatný krok směrem k fungujícímu systému mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, který by měl odlehčit již tak přetíženému soudnímu aparátu.[[71]](#footnote-71)

Do účinnosti změn mohli spotřebitelé k řešení svých sporů využít jak řízení před civilním soudem, příp. řízení rozhodčího, tak mediaci. Novela zavedla nový způsob mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, který **důvodová zpráva**[[72]](#footnote-72) **označuje jako konciliace** a uvádí, že jde o*:„…neformální projednání věci za asistence nezávislého konciliátora.“* Důvodová zpráva dále zmiňuje, že mezi zvažovanými možnostmi řešení byla také media­ce a rozhodčí řízení, které předkladatel zhodnotil jako *nikoliv optimální* a pak konciliace, ve které předkladatel spatřuje *potenciál úspěšnosti a oblíbenost.*

Dle internetových stránek České obchodní inspekce[[73]](#footnote-73) (dále jen „**ČOI**“) je konciliace postup velmi podobný mediaci. Na rozdíl od mediace jde ale o formalizovanějšího charakteru, kdy se konciliátor snaží právními radami dosáhnout smíru za současné přítomnosti stran sporu. Na základě hodnocení skutkových a právních okolností věci konciliátor (pracovník ČOI) vypracuje nezávislý a nezávazný posudek, který předloží stranám sporu, a který slouží k pochopení stavu věci, nebude však ve věci rozhodovat. Na rozdíl od konciliátora se tedy mediátor snaží svými komunikačními dovednostmi přivést strany k dohodě – ke kompromisu. Tedy nepředkládá hodnocení stranám, ale pokouší se o to, aby strany došly k dohodě samy.

Aby bylo zvýšeno povědomí o prostředku mimosoudního řešení sporu, je povinností prodávajícího informovat spotřebitele o možnosti řešit spor tímto způsobem u subjektu mimosoudního řešení sporů, a to současně na jeho internetových stránkách a ve všeobecných obchodních podmínkách podnikatele.

**Subjekty mimosoudního řešení sporu**

Obecným subjektem mimosoudní řešení spotřebitelských sporů je ČOI případně jiný subjekt pověřený MPO (po doložení splnění zákonných podmínek). Působnost obecného subjektu je vymezena ze široka a vztahuje se jakoukoliv koupi zboží, reklamaci, či uplatňování odpovědnosti za vady.

Postup mimosoudního řešení sporu před obecným subjektem upravuje ZoS, který v § 20x stanovuje možnost obecného subjektu upravit pravidla pro postup podrobněji. Tyto pravidla musí být v souladu s pravidly stanovenými v části čtvrté ZoS a oprávněný subjekt je musí zveřejnit na svých internetových stránkách. ČOI k tomuto účelu vydala tzv. „Pravidla pro postup při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů“[[74]](#footnote-74) (dále jen „**Pravidla ČOI**“), dle kterých se mimo jiné v řízení postupuje přiměřeně podle správního řádu, nestanoví-li ZoS či Pravidla jinak.

ZoS dále upravuje podmínky vyžadované k pověření osoby k mimosoudnímu řešení sporu. Pověřeným subjektem může být osoba, která o to písemně požádá a současně kumulativně:[[75]](#footnote-75)

**a)** je právnickou osobou založenou nebo zřízenou na ochranu spotřebitele (nejčastěji budou spolkem) anebo profesní komorou s povinným členstvím,

**b)** má účelově vyhrazený rozpočet pro mimosoudní řešení sporu,

**c)** prokáže, že fyzická osoba určená k řešení toho druhu sporů je plně svéprávná, má odborné znalosti[[76]](#footnote-76), je nezávislá a nestranná.

Přezkum splnění podmínek vykonává MPO. Zároveň vede seznam pověřených subjektů, který zveřejňuje a aktualizuje na svých internetových stránkách.[[77]](#footnote-77) V současné době byly výkonem mimosoudního řešení sporu na žádost pověřeny pouze dva subjekty – Sdružení českých spotřebitelů, z.ú. a Česká advokátní komora. Nutno ovšem podotknout, že zatímco Sdružení českých spotřebitelů projednává všechny druhy sporů obdobně jako ČOI, Česká advokátní komora se zabývá pouze spory mezi advokátem a spotřebitelem, především vyplývající ze smlouvy o poskytování právních služeb.

Od obecného subjektu mimosoudního řešení sporu je nutno vymezit **specializované subjekty** vykonávající mimosoudní řešení sporu zmíněné v § 20e ZoS, mezi které patří dle pole jejich působnosti Finanční arbitr, Český telekomunikační úřad a Energetický regulační úřad (pouze postup ČOI, příp. pověřených subjektů se ovšem označuje za konciliaci).[[78]](#footnote-78) Tyto subjekty se řešením spotřebitelských sporů zabývaly již před účinností novely ZoS a jak vyplývá z analýzy v důvodové zprávě, zákonodárce se z důvodu efektivity rozhodl původní systém zachovat.

**Zahájení mimosoudního řešení sporu**

Spotřebitel má možnost využít konciliace téměř ve všech oblastech práva, až na výjimky týkající se smluv uzavřených v oblasti zdravotních služeb, služeb obecného zájmu nehospodářské povahy nebo s veřejnými poskytovateli dalšího nebo vysokoškolského vzdělávání.[[79]](#footnote-79)

Proces mimosoudního řešení sporu může zahájit návrhem pouze spotřebitel, a to buď písemně, ústně do protokolu nebo prostřednictvím on-line formuláře.[[80]](#footnote-80)

**Návrh musí být podán do 1 roku o**de dne, kdy navrhovatel uplatnil své právo poprvé. Sporné ovšem je, zda-li český zákonodárce interpretoval v tomto bodě Směrnici ADR správně, neboť ta v čl. 5 odst. 4 písm. e) požaduje, aby lhůta nebyla kratší než 1 rok ode dne kdy spotřebitel podal stížnost (*complaint*), přičemž tato stížnost může být chápána ve dvou významech.[[81]](#footnote-81) Prvním je stížnost v užším významu jako uplatnění práva (např. první uplatnění reklamace). Směrnice ADR ovšem chápe stížnost v širším, obecném významu, kterým se míní stížnost podaná až v momentě, kdy by podnikatel nevyřídil záležitost ke spokojenosti spotřebitele (např. v momentě odmítnuté reklamace, což může být několik týdnů či měsíců po prvním uplatnění tohoto práva). Naproti tomu se přikláníme k názoru B. Vítové, která uvádí, že v případě sporu by bylo možné užít eurokonformního výkladu a vyjít ze smyslu a účelu Směrnice ADR.[[82]](#footnote-82)

Návrh musí obsahovat zákonné náležitosti uvedené v § 20n odst. 2 ZoS.[[83]](#footnote-83) Aby bylo zabráněno nadměrným podáním, ZoS stanovuje, že návrh rovněž musí obsahovat skutečnosti dokazující, že se spor spotřebiteli nepodařilo vyřešit přímo u prodávajícího (takovým důkazem může být např. doklad o zamítnutí reklamace[[84]](#footnote-84)). Mimosoudní řešení sporu by tak mělo být využito, až v případě, kdy strany nejsou schopny dojít konsenzu vlastními silami.

Důležitým právním následkem zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu je dle § 20o ZoS skutečnost, že se považuje za uzavření dohody o mimosoudním jednání věřitele a dlužníka o právu nebo o okolnosti, které právo zakládá. ZoS využívá obecnou terminologií NOZ a odkazuje na § 647 NOZ, který určuje, že od zahájení řízení neběží promlčecí lhůta, podobně jako v případě podání žaloby k civilnímu soudu. Tímto způsobem je dána stranám sporu výhoda stavění lhůt, umožňující stranám pokusit se spor vyřešit smírnou cestou bez obav, že se jejich právo promlčí.

**Průběh mimosoudního řešení sporu**

Neobsahuje-li návrh podaný spotřebitelem všechny zákonné náležitosti, subjekt mimosoudního řešení sporu nejprve spotřebitele vyzve k jeho doplnění, a to do 15 dní od takto učiněné výzvy. Ačkoliv zákon nevyžaduje, aby subjekt jakýmkoliv způsobem spotřebitele poučil o způsobu doplnění nebo opravy, přesto by tak měl učinit.[[85]](#footnote-85) Po marném uplynutí lhůty je návrh odmítnut. Návrh je dle 20q ZoM rovněž odmítnut v případech, kdy spor náleží do věcné působnosti jiného orgánu (typicky speciálních subjektů), kdy ve věci rozhodl soud nebo byl vydán rozhodčí nález nebo bylo zahájeno soudní či rozhodčí řízení, případně bylo zahájeno nebo skončeno mimosoudní řešení sporu, anebo je návrh zjevně bezdůvodný. Bezdůvodnost návrhu je shledána především v případech, kdy návrh spotřebitele sleduje poškození či šikanu podnikatele. Pravidla ČOI dále rozvádí, že bezdůvodný je návrh také tehdy, je-li požadavek spotřebitele shledán jako zcela neoprávněný nebo byl shledán za neoprávněný následně na základě prokázaných skutečností podnikatele.[[86]](#footnote-86)

Pokud není návrh odmítnut, vyrozumí ČOI o zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu obě strany sporu[[87]](#footnote-87) a poučí je o skutečnostech dle § 20r ZoS. Především budou informovány o tom, že nemusí být zastoupeny právním zástupcem, mají právo vyjadřovat k věci svůj názor, mohou nahlížet do dokumentace, pořizovat kopie nebo opisy tvrzení a spotřebitel bude informován, že může ukončit účast kdykoliv během řízení.

K zajištění spolupráce druhé strany ZoS formuluje **povinnost prodávajícího (podnikatele)** **poskytnout ČOI vyjádření** ke skutečnostem uvedeným v návrhu, a to ve lhůtě 15 pracovních dnů od doručení vyrozumění. Vyjádření nemá stanovenou formu, ovšem pokud se prodávající nevyjádří vůbec, dopustí se správního deliktu dle § 24 odst. 7 písm. z), za který je možno uložit pokutu až 1 000 000 Kč.

Zároveň zákon formuluje povinnost prodávajícího poskytnout ČOI součinnost potřebnou k efektivnímu průběhu mimosoudního řešení spotřebitelského sporu (např. vyjadřování se k novým skutečnostem a návrhům[[88]](#footnote-88)). Nesplnění této povinnosti zakládá, obdobně jako v případě nepodání vyjádření, odpovědnost za výše uvedený správní delikt. Je nutno zdůraznit, že povinnost součinnosti není stanovena pro spotřebitele. V obou případech se tak zákonodárce pokouší zajistit účast prodávající v řízení, i za cenu omezení zásady dobrovolnosti, typické pro mimosoudní řešení sporů.

V průběhu řízení subjekt mimosoudního řešení sporu vypracuje na základě tvrzených a prokázaných skutečností právní rozbor, který předloží stranám sporu s návrhem k jeho řešení. Strany mají možnost vyjádřit se ke skutečnostem předloženým druhou sranou a mohou se vyjadřovat i k podobě závěrečné dohody.[[89]](#footnote-89)

**Ukončení mimosoudního řešení sporu**

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu musí být ukončeno do 90 dnů od jeho zahájení, tato lhůta může být u zvlášť složitých sporů prodloužena až o dalších 90 dnů. Na možné způsoby ukončení mimosoudního řešení sporu spotřebitelského sporu pamatuje § 20u ZoS. K ukončení řízení může dojít uzavřením dohody stran sporu, jednostranným prohlášením o ukončení účasti spotřebitele (pouze spotřebitel může dobrovolně řízení ukončit) či marným uplynutím výše uvedené lhůty. Řízení je rovněž ukončeno smrtí, prohlášením za mrtvého či nezvěstného nebo zánikem jedné ze stran bez právního nástupce.

V ideálním případě řízení skončí uzavřením dohody stran sporu, které je dosaženo na základě nezávislého a nestranného posudku vyhotoveného subjektem mimosoudního řešení sporu. Tato dohoda musí mít písemnou formu. Dohoda má povahu soukromoprávní smlouvy mezi spotřebitelem a podnikatelem, která vede ke vzniku soukromoprávních práv a povinností. **Dohoda není přímo vykonatelná,** jelikož nemůže být v řízení před ČOI uzavřena formou notářského zápisu a rovněž se nejedná o formu rozhodnutí, jako je to u speciálních subjektů mimosoudního řešení sporu (Finanční arbitr, Český telekomunikační úřad a Energetický regulační úřad).

Z důvodové zprávy[[90]](#footnote-90) vyplývá, že zákonodárce dal přednost spornému vyššímu smírčímu účinku řešení sporu před okamžitou vynutitelností a posílením právní jistoty. Přitom existuje řada jiných prostředků, jak postavení spotřebitele v řízení posílit. Některé státy pokutují obchodníky, kteří nejprve slíbí spolupráci a následně tak nekonají**. Jiné státy zveřejňují seznamy neúčastnících se obchodníku**, tzv. *black list*, ale v opačných případech jsou zveřejnovány i tzv. *white list* obchodníků, kteří spolupracují. Obsah obou seznamů můžou následně výrazně ovlivnit rozhodnutí spotřebitele při výběru obchodníka.[[91]](#footnote-91) V novele ZoS však veškeré obdobné instrumenty zcela chybí a je tedy nasnadě, jakým směrem by se měla odvíjet budoucí novelizační snaha zákonodárce.

Pro úplnost je nutno zdůraznit, že řízení u subjektu mimosoudního řešení sporu není nijak zpoplatněno, čímž je naplněn jeden ze základních cílů *Směrnice ADR*. Náklady spojené s mimosoudním řešením spotřebitelských sporů si strany nesou samy, a to i v případě, že jedna ze stran bude mít „úspěch ve věci“, což je dáno neautoritativním charakterem rozhodnutí.[[92]](#footnote-92)

# Mediace ve spotřebitelských sporech

Mediace, jak jsme již uvedli, je dobrovolný proces neformálního charakteru, který spočívá v nezávazné intervenci třetí osoby, která pomáhá stranám sporu k dosažení společné dohody.[[93]](#footnote-93) Využití mediace přináší stranám konfliktu oproti občanskému soudnímu řízení řadu výhod, mezi které patří časová[[94]](#footnote-94) a finanční úspora či menší psychická zátěž zúčastněných. Zároveň je mediace zásadně zaměřena na zájmy obou stran. Strany tak mají možnost uvažovat a následně případně i rozhodnout o řešení, které se na počátku sporu ani jedné straně nezdálo uskutečnitelné, a které navíc upravuje záležitosti, které by byly v soudním řízení nedosažitelné (např. regulace budoucích vztahů, nikoliv pouze řešení konkrétního problému apod.).[[95]](#footnote-95)

Cílem mediace je dosažení dohody akceptovatelné pro obě strany, a to za pomoci třetí osoby - mediátora. Je však zřejmé, že mediaci nelze užít jako alternativní způsob řešení vždy, univerzálně pro všechny případy. Žádná mediace totiž není stejná a jednotlivé případy se liší jak skutkově, tak i přístupem sporných stran. V takových případech, kde se vyskytuje atmosféra spolupráce, je mediace namístě, neboť mezi stranami funguje dlouhodobý vztah, přičemž stranám záleží na tom, aby tento vztah nadále pokračoval.[[96]](#footnote-96) Mediace poskytuje oběma stranám možnost nalézt takové řešení, které by v konečném důsledku mohlo umožnit další soužití či spolupráci sporných stran, aniž by se jedna z nich cítila dotčená. U spotřebitelských sporů se obvykle nedá hovořit o tomto dlouhodobém vztahu, nicméně i tak **mediace může být spotřebiteli prospěšná, neboť podnikatel má zájem na tom, aby nedošlo k porušení dobrého jména či pověsti jeho podnikání**.[[97]](#footnote-97)

K tomu je nutno podotknout, že právní úprava umožňuje vykonávat mediaci ve dvou režimech. Prvním je mediace dle ZoM vedená tzv. zapsaným mediátorem. Tím druhým je mediace vykonávaná dle zák. č. 455/1991 Sb., živnostenského zákona jako volná živnost. Taková mediace však nebude spojena se všemi zákonnými povinnostmi, omezeními a důsledky (jde především o absenci stavení promlčecích a prekluzivních lhůt). S ohledem na zmíněné je nutné uvést **pojmové rozlišení**. Pro účely následujících kapitol se mediací vždy rozumí mediace vykonávaná dle ZoM pod pojmem mediátor se rozumí tzv. „zapsaný mediátor“, tedy osoba zapsaná do seznamu mediátorů vedeného Ministerstvem spravedlnosti dle § 16 ZoM

## Principy mediace

Specifikem mediace je skutečnost, že není pouze právní disciplínou, nýbrž se jedná o metodu, která překračuje hranice jednoho odvětví a vztahuje se k řadě dalších oborů a oblastí, mezi které patří např. psychologie, sociologie, sociální práce, poradenství a další.[[98]](#footnote-98)

Z tohoto důvodu je velmi obtížné najít společné *teoretické jádro*, ze kterého by mediace ve všech disciplínách vycházela.[[99]](#footnote-99) I přes tyto obtíže, lze několik takových univerzálních tezí formulovat – do popředí vystupují jako univerzální principy.

Důvodů proč tyto principy studovat je několik. V první řadě stanovují jakýsi *„vzorec“* všem mediačním postupům napříč odvětvím (např. rodinná, obchodní, pracovněprávní mediace). Dalším důležitým důvodem je, že jsou hlavním faktorem regulujícím procesní pojetí mediace. Mediace totiž na rozdíl od soudního řízení nemá přesně stanovené procesní instrumenty (lhůty, projednávání, dokazování apod.), které musí být dodržovány, a proto je nutno stanovit základní rámec jinými prostředky.[[100]](#footnote-100)

Jelikož je těchto principů celá řada a není účelem této práce pokrýt je všechny, limitujeme se i z důvodu následné komparace na ty, které jsou formulovány v teoretické rovině, stejně jako v platné právní úpravě.

**Princip dobrovolnosti**

Princip dobrovolnosti je ve většině odborných publikací uváděn na prvním místě jako základní rys, který je pro mediaci typický a vlastní. Princip dobrovolnosti bývá charakterizován jako svobodná vůle stran dobrovolně se rozhodnout mediaci využít, případně v ní setrvat, přerušit ji nebo z ní odejít. Princip dobrovolnosti rovněž zahrnuje svobodu přijímat rozhodnutí a uzavírat dohody.[[101]](#footnote-101) Mediace by se ve svém projevu neměla limitovat pouze na vztah mezi spornými stranami, ale rovněž i ve vztahu k osobě mediátora.[[102]](#footnote-102)

Obecně lze konstatovat, že princip dobrovolnosti má dva základní projevy.[[103]](#footnote-103) Tím prvním je **svobodná vůle stran rozhodnout se řešit spor pomocí mediace**. Tento projev je zcela v souladu s platnou právní úpravou, která stanovuje, že mediace je zahájena až uzavřením smlouvy o provedení mediace, která musí mít písemnou formu a je uzavírána mezi stranami konfliktu a mediátorem.

Druhým projevem je, že **strany mají právo ze zahájené mediace kdykoliv odejít** a obrátit se na soud, neboť zahájená mediace nevytváří překážku v možnosti uplatnění sporného nároku jinou cestou. Platná právní úprava tento projev reflektuje především rozsahem poučovací povinnosti mediátora.[[104]](#footnote-104)

**Princip důvěrnosti**

Princip důvěrnosti je jedním ze zásadních faktorů usnadňující proces mediace, který lze chápat ve dvou významech[[105]](#footnote-105). První projev spočívá ve **vyloučení veřejnosti**, tedy se že mediace mohou účastnit pouze strany sporu a mediátor. Další osoby mohou být účastny jen za souhlasu stran sporu.[[106]](#footnote-106)

Druhý projevem je uplatňování **zásady mlčenlivosti** spočívající v tom, že informace získané během mediace jsou důvěrné a neměly by být bez předchozího souhlasu zveřejněny. Pro maximalizaci účinku mediace by strany sporu měly být přesvědčeny o tom, že informace, kterou podaly, nebude užita proti nim v jiných případech. Strany si mohou vlastní zásady stanovit ústní nebo písemnou formou nebo se řídit obecnými zásadami mediátora.[[107]](#footnote-107) ZoM upravuje zásadu mlčenlivosti (či důvěrnosti) v §9 odst. 1, kde uvádí, že mediátor *je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dozvěděl v souvislosti s přípravou a výkonem mediace, a to i po vyškrtnutí ze seznamu. To platí i v případě, že nebyla uzavřena smlouva o provedení mediace.*

**Princip nestrannosti a neutrality**

Princip nestrannosti mediátora je dalším z klíčových principů, který je pro řádný průběh mediace nezbytný. Nestranností mediátora se rozumí absence jakékoliv vazby mediátora ke stranám konfliktu nebo k předmětu sporu.[[108]](#footnote-108)Mediátor se nemůže a nesmí chovat tak, aby byla důvěra stran sporu v jeho nestrannost narušena. Pokud by mediátor ztratil svou neutralitu, mohlo by se stát, že strany sporu ztratí víru v mediátora a tím i v celý proces.[[109]](#footnote-109)

ZoM je tento princip vyjadřuje především v obecné formulaci § 8 odst. 1 písm. a), v němž je jako jedna z povinností formulována také povinnost provádět mediaci osobně, nezávisle, nestranně a s náležitou odbornou péčí. Tento předpoklad je dále rozveden ve znění § 5 odst. 1, dle něhož je mediátor povinen odmítnout uzavření smlouvy o provedení mediace, jestliže se zřetelem na jeho poměr k věci, ke stranám konfliktu nebo k jejich zástupcům je tu důvod pochybovat o jeho nepodjatosti.

Princip neutrality je vnímán odlišně a vychází z principu neutrality v terapeutickém vztahu. Neutralita mediátora je definována jako stav, kdy mediátor současně nemá žádný vlastní zájem na věci, je nestranný, zachází s oběma stranami stejně, respektuje sebeurčení klienta a uplatňuje princip ekvidistence.[[110]](#footnote-110)

Zachování principu neutrality je rovněž akceptováno platnou právní úpravou, dle níž může mediátor odmítnout uzavření smlouvy o provedení mediace, jestliže je narušena nezbytná důvěra mezi ním a některou ze stran sporu.[[111]](#footnote-111)

**Princip neformálnosti**

Princip neformálnosti vychází z předpokladu, že mediace na rozdíl od soudního nebo rozhodčího řízení nemá charakter procesu. Neexistují tak formální procesní pravidla, která by určovala, jaké opatření musí mediátor a strany sporu v jednotlivých fázích mediace učinit, jaká jsou jejich procesní práva a povinnosti.[[112]](#footnote-112)

Na mediaci je třeba nahlížet jako na hmotněprávní dohodu stran sporu a mediátora o tom, že se v rámci dohodnutých a sjednaných pravidel, pokusí mediátor nalézt přijatelné řešení, které by jejich spor odstranilo.[[113]](#footnote-113) Z toho vyplývá, že veškerá práva a povinnosti stran sporu a mediátora jsou obsaženy buď ve smlouvě o provedení mediace, případně jsou upraveny v zákoně.

Toto reflektuje i právní úprava, která pouze v obecných rysech upravuje, jak by měl mediátor v mediaci postupovat. Dle § 8 odst. 1 písm. a) a b) ZoM je mediátor povinen mediaci provádět osobně, nezávisle, nestranně a s náležitou odbornou péčí, když mediátor musí respektovat názory stran konfliktu a vytvářet podmínky pro jejich vzájemnou komunikaci a pro nalezení řešení, které zohledňuje zájmy obou stran.

**Princip sebeurčení a princip převzetí zodpovědnosti**

Principem sebeurčení[[114]](#footnote-114) se míní schopnost účastníků vytvářet vlastní dobrovolné a informované rozhodnutí o řešení sporu. Do tohoto rozhodování nemůže vstoupit ani mediátor, ani jiná osoba. Tento princip úzce souvisí s principem převzetí zodpovědnosti, dle kterého jsou to pouze strany sporu, které jsou odpovědné za věcnou stránku řešení sporu. Mediátor je pouze prostředníkem, tzv. odborníkem na proces, který může věcnou stránku sporu sledovat z určitého odstupu.[[115]](#footnote-115)

Zákon vyjadřuje oba principy v § 3 odst. 3 ZoM, dle něhož jsou za obsah mediační dohody odpovědné pouze strany sporu, čímž je plně vyloučena odpovědnost mediátora. O této skutečnosti je ovšem mediátor povinen poučit strany konfliktu před zahájením mediace.[[116]](#footnote-116)

## Osoba mediátora

Za mediátora se ve smyslu ZoM považuje osoba, která je zapsaná v seznamu mediátorů vedeném Ministerstvem spravedlnosti ČR. Taková osoba je následně povinna používat označení „zapsaný mediátor“, případně „zapsaná mediátorka“. Zákon výslovně nezakazuje osobám nezapsaným v tomto seznamu výkon mediace (např. na základě živnostenského oprávnění[[117]](#footnote-117)), ovšem tyto osoby nesmí používat označení „zapsaný mediátor/ka“.[[118]](#footnote-118) Za porušení této povinnosti je možné uložit pokutu až 100.000,- Kč.

ZoM rovněž stanovuje podmínky pro zápis do seznamu mediátorů.[[119]](#footnote-119) Mediátorem může být pouze osoba bezúhonná, způsobilá k právním úkonům, která má vzdělání v magisterském nebo navazujícím magisterském studijním programu a která složila zkoušku mediátora. Zkoušku z mediace skládají takové osoby u zkušební komise Ministerstva spravedlnosti ČR, advokáti a advokátní koncipienti u České advokátní komory. Stejné instituce vykonávají rovněž dohled nad zapsanými mediátory.

**Magisterské vzdělání v oboru právo není jako podmínka pro zápis do seznamu mediátorů v daném případě vyžadováno**, neboť se má obecně za to, že schopným mediátorem může být i dobrý psycholog, sociální pracovník, sociolog, ekonom, resp. každý, kdo je schopný přivést strany sporu ke kompromisnímu řešení. Zásadní a nedílnou části práce mediátora totiž není právně posoudit daný spor, ale co nejefektivněji zvolit nástroj a taktiku, jak strany dovést k dohodě. [[120]](#footnote-120) Nicméně lze konstatovat, že ačkoliv zákon výslovně nevyžaduje právní vzdělání, značná část zapsaných mediátorů jsou advokáti. V současné době Ministerstvo spravedlnosti ČR eviduje 215 zapsaných mediátorů, z nichž 134 vykonává současně advokacii.[[121]](#footnote-121)

## Zahájení mediace

Než se budeme zabývat dalšími fázemi procesu mediace, je nezbytné uvést, **že k mediaci vedou** ***de facto* tři cesty**.[[122]](#footnote-122) První možností je, že sporné strany samy předem myslely na možnost řešení případných sporů za pomocí mediace, např. zakomponovaly ustanovení o využití mediace do smlouvy ve formě tzv. mediační doložky. Dané subjekty tím dávají najevo, že upřednostňují řešit spor smírčí cestou, u které je větší pravděpodobnost zachování dobrých vztahů do budoucna než u autoritativního rozhodnutí soudu. Podotýkáme, že takto uzavřená **mediační doložka** dosud v kontinentálním právním prostředí nepředstavuje, na rozdíl od prostředí angloamerického, překážku aktivní legitimace a i v případě jejího platného uzavření se strany mohou obrátit na soud či rozhodčí orgán, aniž by před tím využily mediace. Za těchto okolností je pouze možné ujednat si smluvní pokuty nebo náhradu škody, v případě, že jedna ze stran toto smluvní ujednání poruší.[[123]](#footnote-123)

Častější ovšem bývá, že žádná ze stran na tento způsob řešení předem nepomyslela. V těchto případech pak zbývá, aby jedna ze stran rozbila zaběhnutý stereotyp a pokusila se přemluvit druhou stranu k mediaci. Tato možnost je sice náročnější, ale i tak se vyplatí ji využít, jelikož zhruba polovina případů se nechá k takovému postupu přesvědčit, a to představuje slušnou šanci na úspěšné uzavření mediační dohody.[[124]](#footnote-124)

Poslední možnost spočívá v oprávnění předsedy senátu soudu účastníkům soudního řízení **nařídit první setkání se zapsaným mediátorem** v maximálním rozsahu tří hodin. Nejedná se však o zahájení řízení jako takové, nýbrž seznámení stran s principy, výhodami a účelem mediace, jakož i fungováním samotného mediačního řízení.[[125]](#footnote-125)

**Výběr mediátora a smlouva o provedení mediace**

Klíčovým momentem ovlivňujícím začátek mediace je výběr vhodného mediátora akceptovatelného pro všechny strany sporu. Mělo by se jednat o osobu odborně kvalifikovanou,[[126]](#footnote-126) s dobrou pověstí či doporučením důvěryhodné osoby. Může jít o specialistu pro řešení konkrétního sporu vzhledem k oborovému zaměření, např. specialista na ochranu spotřebitele, ale ne vždy je tato specializace výhodou, neboť taková osoba může mít sklony zbytečně věc rozebírat, což by nevedlo k řešení sporu, ale pravému opaku.[[127]](#footnote-127)

Dle § 4 odst. 1 ZoM je mediace zahájena uzavřením písemné smlouvy o provedení mediace mezi stranami konfliktu a mediátorem či mediátory. Uzavřením této dohody dochází k stavění běhu promlčecích a prekluzivních lhůt. Náležitosti smlouvy stanovuje ZoM v § 4 odst. 2.[[128]](#footnote-128)

## Skončení mediace

V souladu s ZoM, může mediace skončit dvěma způsoby. Buď je dosaženo (alespoň částečně) dohody nebo není dosaženo žádné dohody.[[129]](#footnote-129) Vzhledem k tomu, že okamžik ukončení mediace má zásadní vliv na běh zastavených promlčecích a prekluzivních lhůt, pokusil se zákonodárce vymezit v § 6 ZoM přesné okamžiky ukončení mediace nadmíru příkladně.[[130]](#footnote-130)

Jelikož je mediace řízením zásadně dobrovolným, může být v kterýkoliv moment ukončeno z vůle stran, a to buď písemným prohlášením jedné ze stran nebo souhlasným písemným prohlášením všech stran konfliktu. Tato absence jistoty výstupu, tj. uzavření dohody je zároveň jednou z nejčastěji vyzdvihovaných nevýhod. Z pohledu stran sporu skutečně nelze zajistit, že bude skončením mediace spor vyřešen. Ovšem důležité je mít na paměti, že šance že mediace skončí neúspěchem je velmi nízká. Různé zdroje uvádí úspěšnost od 80 % do 90%.[[131]](#footnote-131) Dále je třeba dodat, že v těch minoritních případech, kdy mediace selže, lze téměř vždy sledovat jisté přínosy, které strany získají. Zejména se jedná o definování sporných témat, či možné obnovení komunikace stran, které mohou vést strany k obnovení obchodních vztahů.[[132]](#footnote-132)

**Mediační dohoda**

V důvodové zprávě[[133]](#footnote-133) je k mediační dohodě (§7) uvedeno: „*Mediátor nerozhoduje spor mezi stranami. Jeho činnost spočívá především v usnadnění a usměrnění komunikace mezi stranami tak, aby došlo ke smírnému řešení konfliktu a k uzavření dohody**o řešení konfliktu (mediační dohody).“*

Mediační dohoda je dle § 2 písm. f) písemné ujednání *stran konfliktu uzavřená v rámci mediace a upravující práva a povinnosti mezi nimi*. Může představovat řadu smluvních typů, jeden z nejčastějších bude smlouva o narovnání.[[134]](#footnote-134)  Jejími náležitostmi jsou vedle podpisů stran konfliktu také datum jejího uzavření, doplněné mediátorem, a jeho podpis, kterým se stvrzuje, že mediační dohoda byla uzavřena v rámci mediace. Mediační dohodu mají uzavírat všechny strany konfliktu. Pokud však uzavřou dohodu jen některé strany, nemá to vliv na její platnost.[[135]](#footnote-135) Mediátor je povinen tuto dohodu doplnit jeho podpisem a datumem uzavření dohody, čím je přesně vymezeno, kdy konec účinků zahájené mediace. Mediátor ovšem není stranou dohody, svým podpisem pouze stvrzuje, že byla uzavřena v rámci mediace.

**Vymahatelnost mediační dohody**

Nejčastěji formulovanou nevýhodou mediace je její soukromoprávní povaha. Na povinnosti v ní obsaženou je třeba nahlížet stejně jako v jakékoliv jiné smlouvě. Mediační dohoda, která je výsledkem procesu mediace není přímo vykonatelná, což znamená že sama o sobě nemůže sloužit jako exekuční titul. Pro účely vykonatelnosti je stále vyžadována ingerence soudů, a to přesto, že se v původním návrhu ZoM počítalo s tím, že by mediátoři z řad advokátů mohli vyhotovit dohodu s připojenou doložkou přímé vykonatelnosti.[[136]](#footnote-136) Tento návrh byl ovšem zamítnut a bez zapojení soudu lze vykonatelnosti dosáhnout pouze sepsáním dohody stranami sporu ve formě notářského či exekutorského zápisu se svolením vykonatelnosti.

Dohodu lze dále schválit v rámci smírčího řízení v podobě prétorského smíru[[137]](#footnote-137), anebo v případě již zahájeného občanského soudního řízení ve formě soudního smíru[[138]](#footnote-138) Soudy budou v obou typech řízení zkoumat, zda je předmětem mediační dohody věc, která patří do jejich pravomoci a zda-li to její povaha zároveň připouští. [[139]](#footnote-139)

# Rozhodčí řízení ve spotřebitelských sporech

Rozhodčí řízení je jeden z alternativních způsobů řešení sporu. Strany při něm docházejí k řešení k neutrální třetí osobě, která spor projedná ve více či méně formálním procesu a rozhodne ve věci nálezem, který je bezvýhradně uznán státní mocí jako rozsudek a na požádání je také vynutitelný. Rozhodčí nález je kvalitativně vyšším způsobem urovnání sporu než mediační smlouva, neboť ta je vynutitelná pouze jako jakákoliv jiná hmotněprávní smlouva a k její vynutitelnosti je nutná ingerence soudu.

Dlouhou dobu nebyl vztah mezi spotřebitelem a podnikatelem v rámci rozhodčího řízení nikterak zákonem regulován. Změna nastala až v souvislosti s tzv. **spotřebitelskou novelou**[[140]](#footnote-140) ZRŘ, která vstoupila v účinnost ke dni 1. 4. 2012, a kterou byly do naší vnitrostátní právní úpravy vloženy ustanovení, jejíž cílem bylo zlepšit postavení spotřebitele v těchto řízeních. ZRŘ před novelizací do textu zákona žádným způsobem nepromítalo aktuální trendy ochrany spotřebitele, ačkoliv v praxi již tak činily soudy (vnitrostátní i Soudní dvůr EU) bez pevné opory v zákoně, což působilo značné problémy.[[141]](#footnote-141) Touto novelou byla tedy narovnána právní úprava ČR v souladu s evropským právem a judikaturou Soudního dvora EU.

Na tomto místě zdůrazňujeme, že si jsme vědomi **zásadních legislativních změn, které nastaly v období od 1. prosince 2016**. Do konce listopadu 2016 měl spotřebitel k dispozici řešení sporu v rozhodčím řízení, které se vzhledem k nevynutitelnosti mediační dohody jevilo jako nejúčinnější varianta v rámci prostředků ADR. Tato možnost byla ovšem spotřebiteli odňata účinností zákona č. 258/2016 Sb. (dále jen „**Novela**“), který mění mimo další právě ZRŘ a nadále vylučuje možnost řešit spotřebitelský spor před nestranným a nezávislým rozhodcem. Jinými slovy spory mezi spotřebitelem a podnikatelem nebudou již arbitrovatelné. Ačkoliv tohoto řízení poskytovalo do účinnosti novely všechny výhody rozhodčího řízení (neformálnost, flexibilita, větší rychlost řízení, nižší náklady[[142]](#footnote-142) apod.) a navíc poskytovalo spotřebiteli zvýšenou ochranu v celé řadě ustanovení,[[143]](#footnote-143) zákonodárce se rozhodl rozhodčí řízení, které zahrnuje spotřebitele s podnikatelem zcela zrušit.

Při pohledu do zahraničí zjistíme, že se český zákonodárce rozhodl pro velmi přísnou cestu, jelikož v mnoha státech (Německo, Maďarsko, Polsko, Slovensko, Švédsko, či velké Británie) rozhodčí řízení se spotřebitelem konat lze, avšak za splnění určitých zákonných podmínek, která vesměs kopírují ochranu poskytovanou ZRŘ ve znění před novelou.[[144]](#footnote-144)

Jako příklad uvádíme úpravu švédskou či rakouskou, které vyžadují uzavření rozhodčí smlouvy až po vzniku sporu, což je odlišný přístup, než upravoval ZRŘ před novelou.[[145]](#footnote-145) Na rozdíl od toho Polsko či Maďarsko, stejně jako ZRŘ v ČR před novelou, umožňují spory se spotřebitelem řešit jen v případě, že je sjednána rozhodčí doložka samostatně, tedy nikoliv jako součást všeobecných obchodních podmínek.

Pokud se vrátíme k Novele samotné, ta byla **projednána a schválena prakticky bez diskuze s odbornou veřejností** a vzhledem k tomu, že primárně byl novelizován zákon č. 237/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, k zákonu č. 258/2016 Sb. neexistuje řádná důvodová zpráva předkladatele, která by vysvětlovala důvod této radikální změny. Jedinými dostupnými dokumenty vypovídající o legislativním procesu schvalování zákona je sněmovní tisk 679[[146]](#footnote-146) a senátní tisk 295.[[147]](#footnote-147)

O rozhodčím řízení hovoří Vládní závěrečná zpráva z hodnocení dopadů regulace (RIA[[148]](#footnote-148)) jako *o predátorských praktikách spojené s defaultem spotřebitele*, které zmiňuje v souvislosti s úhradou nákladů řízení soudního či rozhodčího. V tomtéž textu je dále zmíněno, že organizace na ochranu spotřebitele uvádějí, že *„řada nebankovních poskytovatelů má svou podnikatelskou činnost postavenou převážně na sankcích vyplývajících z neschopnosti dlužníka úvěr řádně a včas splácet než na úvěrové službě jako takové“* a k tomu dodává, že hlavními predátorskými praktikami jsou zajišťovací zápisy (směnky), exekutorské zápisy, srážky ze mzdy a v neposlední řadě náklady soudního či rozhodčího řízení. Z výše uvedeného se zdá, že předkladatelé zákona zcela nepochopili základní smysl nákladů rozhodčího (či soudního) řízení. Tento institut totiž nefunguje jako predátorská praktika, nýbrž má kompenzovat náklady řízení té straně, která měla (alespoň částečný) úspěch ve věci, a to v případech, kdy by osoba porušila určitou smluvní povinnost, případně ji neplnila dobrovolně. To je v kontextu toho, že možné zneužití tohoto institutu je vzhledem k zvýšené ochraně spotřebitele v rozhodčím řízení velmi omezené, značně zvláštní argumentace a autor ji považuje za irelevantní.

Jak jsme již uvedli, od 1. prosince 2016 nebude možné řešit spor v rozhodčím řízení, toto tvrzení má ovšem háček, k jehož vysvětlení musíme nahlédnout do **přechodných ustanovení** **Novely**. Tato komparace by pozbývala smyslu, pokud by nebylo možné řízení ve spotřebitelských sporech zahájit. Klíčový je proto čl. IX Novely, který stanovuje:

„1. *Platnost rozhodčí smlouvy se posuzuje podle zákona č. 216/1994 Sb., ve znění účinném v době uzavření rozhodčí smlouvy*

*2. Rozhodčí řízení zahájená na základě rozhodčích smluv uzavřených přede dnem nabytí účinnosti tohoto zákona se projednají a rozhodnou podle dosavadních právních předpisů.*

*3. Ustanovení § 40a až § 40d zákona č. 216/1994 Sb. se ve vztahu k rozhodcům zapsaným do seznamu rozhodců ke dni předcházejícímu dni nabytí účinnosti tohoto zákona použijí ve znění účinném přede dnem nabytí účinnosti tohoto zákona“*

Tato ustanovení v praxi budou znamenat to, že pokud byla uzavřena platná rozhodčí smlouva do 1. prosince 2016 (při splnění všech zákonných podmínek pro řízení, v níž je stranou spotřebitel ve znění před účinností novely), lze zahájit řízení i nadále.[[149]](#footnote-149) Část šestá (§ 40a až 40d – seznam rozhodců) ve vztahu k rozhodcům zapsaným ke dni 30. listopadu 2016 bude možno využít ve znění účinném před novelou, jelikož alespoň po určitou dobu budou tito rozhodci moct spory „dorozhodovávat“, přestože tato ustanovení byla novelou zrušena.

Z výše uvedeného důvodu je stále vhodné rozhodčí řízení ve spotřebitelských sporech komparovat s mediací, jelikož **množství sporů, které ještě můžou vzniknout a budou řešeny dle dřívější právní úpravy, může být značné nebo nejméně významné**. K tomu uvádíme, že v následujících kapitolách, pokud není uvedeno výslovně jinak, se ZRŘ zákon č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů, ve znění zákona č. 19/2012 Sb., účinném ke dni 1. dubna 2014 a rozhodčím řízením se rozumí řízení vedené podle tohoto znění zákona.

## Zásady rozhodčího řízení

Zásady rozhodčího řízení jsou určitými základními principy, které ovlivňují samotný průběh řízení. Kompletní výčet zásad bohužel není k nalezení mezi úvodními ustanoveními ZRŘ tak, jak je tomu v některých jiných předpisech, přesto jich lze většinu abstrahovat ze zákonných ustanovení. K ucelenému výkladu navíc dopomáhají teoretické poznatky získané z civilního procesu, protože rozhodčí řízení je považováno za jeho součást a řídí se základními zásadami procesního práva. [[150]](#footnote-150)  Je ovšem nutno zmínit, že tyto zásady nelze užít bez dalšího, jelikož ne všechny principy dopadají na všechna řízení stejně (např. odlišnosti civilního soudní řízení, insolvenčního řízení či rozhodčího řízení).

**Zásada smluvní autonomie**

Tato zásada je nejen zásadní pro rozhodčí řízení, ale celkově pro soukromé právo a promítá se v řadě ustanovení ZRŘ. Je považována za zvláštní součást civilního práva procesního, které zakládá stranám mimo jiné možnost zvolit si, zda chtějí vyřešit svůj spor v rozhodčím řízení či nikoliv. Právní řád respektuje, pokud strany nechtějí z různých důvodů řešit svůj spor v řízení před soudem, ale dávají přednost rozhodčímu řízení.[[151]](#footnote-151)

Projevem zásady smluvní volnosti je také možnost stran sporu stanovit si zvláštní pravidla, kterými se bude řízení řídit, např. zda se rozhodčí řízení bude týkat již vzniklého sporu nebo budoucích sporů, zda zvolí rozhodčí řízení ad hoc či institucionální, jak upraví ustanovení rozhodce/rozhodců nebo způsob jejich určení/výběru, místo řízení, jednací jazyk apod.[[152]](#footnote-152) ZRŘ tento princip reflektuje v § 19 odst. 1, kterým stanovuje: „*Strany se mohou dohodnout na postupu, kterým mají rozhodci vést řízení. Otázky řízení mohou být rozhodnuty předsedajícím rozhodcem, jestliže k tomu byl zmocněn stranami nebo všemi rozhodci.“*

Je nutno zmínit, že v řízení se spotřebitelem je tato zásada na několika místech prolomena, neboť zde dochází k odklonu od původní myšlenky soukromé vůle stran spočívající v ochraně spotřebitele. Jedním z takových případů je např. institucionalizace rozhodců způsobilých pro rozhodování spotřebitelských sporů, kterým stát omezuje právo spotřebitele stanovit si, kdo bude spor rozhodovat.[[153]](#footnote-153)

**Zásada rovnosti účastníků**

Zákon zdůrazňuje tuto zásadu tím, že je jako jediná uvedená v samotném ustanovení[[154]](#footnote-154) § 18 ZRŘ, kterým stanovuje: *„Strany mají v rozhodčím řízení rovné postavení a musí jim být dána plná příležitost k uplatnění jejich práv.“* Jak vyplývá z dikce zákona tato zásada musí být zachována v každé fázi řízení. Je to zásada primární, která je zakotvena v čl. 96 Ústavy ČR a v čl. 37 Listiny základních práv a svobod, z níž vyplývá, že všichni účastníci jsou si v řízeni ve svých právech rovni. Tato ustanovení byla promítnuta i do znění ZRŘ, jak uvádíme výše.

Rovnost účastníků se projevuje zejména tím, že stranám musí být poskytnuta rovná práva a stejné možnosti, prostor a prostředky k uplatnění svých práv. Všichni účastníci řízení musí mít stejné právo předkládat návrhy, navrhovat důkazy, vyjadřovat se ke všem skutečnostem a žádný z účastníků nesmí být v řízení znevýhodněn.[[155]](#footnote-155)

Porušení zásady rovnosti stran v rozhodčím řízení zakládá důvod pro zrušení rozhodčího nálezu soudem, což opakovaně potvrzuje i svými rozhodnutími Nejvyšší soud ČR.[[156]](#footnote-156)

**Zásada ústnosti a neveřejnosti**

Ústnost rozhodčího řízení je v ZRŘ je výslovně upravena v ustanovení § 19 odst. 3, podle něhož je toto řízení před rozhodci ústní, nedohodnou-li se strany jinak. Ústnost řízení však může být dohodou stran vyloučena, v takovém případě se uplatní zásada písemnosti. Zákon je dle A. Bělohlávka,[[157]](#footnote-157) co do této zásady, značně nekompatibilní s mezinárodními standardy, vzhledem k tomu, že ty regulují přesný opak, tedy stanovují možnost volby rozhodců, zda ústní řízení nařídit či nikoliv v případě, že se na tom strany samy nedohodnou.

Vzhledem k absenci speciálního pravidla, které by nařizovalo povinné ústní řízení v případě spotřebitelských sporů, je i u nich přípustné vyloučit ústnost řízení.

Neveřejnost rozhodčího řízení je v ZRŘ rovněž upravena v ustanovení § 19 odst. 3, podle kterého je toto **řízení vždy neveřejné**. Odchylného ujednání je dle dikce zákona nutno považovat za neplatné. Strany ovšem mohou (se souhlasem rozhodců) připustit účast konkrétních třetích osob na ústním jednání, např. další poradci stran. Neveřejnost řízení se také projevuje při výstupu, jelikož rozhodčí nález je rovněž neveřejný. Nejenže není veřejně vyhlášen, ale zpravidla není vyhlášen ani ústně a stranám je obvykle doručeno pouze jeho písemné vyhotovení.

Dopadem této zásady je (oproti soudnímu řízení) omezený přístup veřejnosti k informacím. Tato skutečnost společně s povinností mlčenlivosti rozhodců (§6 ZRŘ) je často vnímaná jako největší výhoda rozhodčího řízení a mnohdy je právě důvodem pro upřednostnění před řízením soudním.

## Osoba rozhodce

Rozhodce je oprávněn autoritativně rozhodnout spor mezi jejími stranami. Touto pravomocí je jednak nadán z vůle stran na základě dobrovolně uzavřené rozhodčí smlouvy a také z vůle zákonodárce, který upravil podmínky existence rozhodčího řízení a způsobilosti rozhodce.

ZRŘ v § 4 a stanovuje, že rozhodcem může být občan České republiky, který je zletilý a způsobilý k právním úkonům, pokud právní předpis nestanoví jinak.[[158]](#footnote-158) Cizinec může také vykonávat funkci rozhodce, pokud splňuje podmínky zletilosti, bezúhonnosti a způsobilosti k právním úkonům, která se řídí právem svého státu. Postačuje však, je-li způsobilý dle právního řádu ČR, tj. dovršil-li 18 let nebo získal plnou způsobilost k právním úkonům uzavřením manželství. Osoba nesplňuje podmínku bezúhonnosti, byla-li odsouzena za trestný čin, a její odsouzení nebylo zahlazeno.

Jednou ze zásadních změn, kterou přinesla spotřebitelská novela ZRŘ, jsou zvýšené podmínky pro výkon rozhodce ve spotřebitelských sporech. Rozhodcem tak určeným na základě rozhodčí doložky pro řešení spotřebitelských sporů může být **pouze osoba zapsána v seznamu rozhodců** vedeném Ministerstvem spravedlnosti ČR,[[159]](#footnote-159) který má přinést větší důvěryhodnost rozhodců. Zápis do seznamu se děje na základě žádosti fyzické osoby, která musí splňovat podmínky uvedené v § 35b ZRŘ, který nad rámec obecných požadavků vyžaduje splnění tzv. kvalifikační podmínky, tj. vysokoškolské vzdělání v oboru právo. Dále osoba žádající o zápis nesmí být v posledních 5 letech na základě rozhodnutí ministerstva vyškrtnuta ze seznamu rozhodců a musí ministerstvu uhradit správní poplatek ve výši 5.000,- Kč.

Naproti tomu striktní určení kvalifikace rozhodce se neuplatní v případě rozhodčích smluv, které mají zakládat pravomoc rozhodce u již vzniklého sporu.[[160]](#footnote-160)

## Zahájení rozhodčího řízení

**Rozhodčí smlouva**

K rozhodčímu řízení vedou de facto dvě cesty, skrze rozhodčí doložku nebo smlouvou o rozhodci. V obou případech hovoříme o rozhodčí smlouvě – zvláštní dohodě, která zakládá pravomoc rozhodčího orgánu[[161]](#footnote-161) pro spory vzniklé z tzv. smlouvy hlavní, namísto jinak příslušných obecných soudů. Rozhodčí smlouva musí být uzavřena písemně, jinak je neplatná. Písemná forma je zachována i tehdy, je-li rozhodčí smlouva sjednána telegraficky, dálnopisem nebo elektronickými prostředky, jež umožňují zachycení jejich obsahu a určení osob, které rozhodčí smlouvu sjednaly.

Platně uzavřená rozhodčí smlouva znamená překážku aktivní legitimace, což znamená, že soud v případě podané žaloby, řízení zastaví na základě toho, že věc má být dle rozhodčí smlouvy projednána v řízení před rozhodci.[[162]](#footnote-162)

Nejprve se zaměříme na nejčastěji užívaný typ rozhodčí smlouvy, tzv**. rozhodčí doložku**. Ta se týká sporů v budoucnu vzniklých z určitého právního vztahu nebo vymezeného okruhu právních vztahů založených smlouvou hlavní. Zákon dle § 3 odst. 3 ZRŘ vyžaduje ve vztahu k rozhodčí doložce se spotřebitelem dvě samostatná právní jednání – uzavření smlouvy hlavní (nejčastěji smlouvy kupní) a rozhodčí smlouvy, která musí být **samostatným smluvním aktem, jinak je neplatná**. Nevyžaduje se, aby rozhodčí smlouva (doložka) byla fyzicky na oddělené listině, podstatné je, že představuje samostatný smluvní akt a byla projednána a sjednána samostatně.[[163]](#footnote-163) Záměr zákonodárce je zde zřejmý, a to zabránit skrytým rozhodčím smlouvám, které se mohly vyskytovat jak v podmínkách smlouvy hlavní, tak ve všeobecných obchodních podmínkách. Je ovšem otázkou, jak efektivní toto řešení je, neboť, jak uvádí K. Carbol, spotřebitel může při kontraktaci vidět kýžený výsledek smlouvy hlavní a přistoupí bez větší námahy na rozhodčí smlouvu, i když mu bude představena v samostatné podobě.[[164]](#footnote-164)

Zároveň § 3 odst. 5 ZRŘ vyžaduje, aby byla spotřebiteli v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy poskytnuta náležitá informace o tom, jaké následky pro něho uzavřením doložky mohou nastat. Bude se tak jednat především o vysvětlení rozdílu mezi rozhodčím řízením a řízením soudním. Problematické ovšem může být posouzení toho, kdy jde o poskytnutou informaci v dostatečném předstihu a rozsahu, jelikož to zákon podrobněji neupravuje.[[165]](#footnote-165)

Pokud je smlouva uzavřena dle zákonem stanoveného postupu, musí obsahovat minimální zákonné náležitosti, které zákon stanovuje taxativním výčtem. Smlouva musí obsahovat pravdivé, přesné a úplné informace o rozhodci/stálém rozhodčím soudu, způsobu zahájení a formě vedení řízení, odměně rozhodce a nákladů, místu konání řízení, způsobu doručení rozhodčího nálezu spotřebiteli a o tom, že pravomocný rozhodčí nález je vykonatelný. Pokud spor rozhoduje stálý rozhodčí soud, stačí odkázat statuty a řády těchto soudů.

**Druhým typem rozhodčí smlouvy je smlouva o rozhodci,** která se na rozdíl rozhodčí doložky týká jednotlivého, již vzniklého sporu, a u které se uvedená ochrana spotřebitele neuplatní, jelikož se vychází z toho, že v takovém případě není zvýšená ochrana spotřebitele jako slabší strany vyžadována.

**Rozhodčí žaloba**

Rozhodčí řízení je zahájeno shodně jako sporné civilní řízení podáním žaloby, a to dnem, kdy žaloba došla rozhodčímu orgánu, tj. stálému rozhodčímu soudu nebo předsedajícímu rozhodci.[[166]](#footnote-166) Rozhodčí orgán, kterému byla žaloba směřována, je po jejím obdržení povinen na žalobě vyznačit den, kdy mu byla doručena. To je zásadní z důvodu vážných procesněprávních i hmotněprávních účinků spojených s tímto okamžikem. Mezi procesněprávní účinky se řadí např. vznik povinnosti rozhodce zkoumat procesní podmínky, vznik překážky věci zahájené, vznik procesněprávního vztahu mezi stranami a rozhodčím orgánem.[[167]](#footnote-167) Nejzásadnější hmotněprávními účinky je především **zastavení běhu prekluzivních a promlčecích lhůt.**

## Skončení rozhodčího řízení

Rozhodčí řízení končí buď právní mocí rozhodčího nálezu nebo doručením usnesení v těch případech, kdy není vydán rozhodčí nález. Usnesením může být rozhodnuto o potvrzení smíru dohodnutého mezi stranami nebo o zastavení řízení z různých důvodů, např. nedostatek pravomoci rozhodce, zpětvzetí žaloby, nezaplacení poplatku za rozhodčí řízení atd. Hlavním rozdílem rozhodčího nálezu oproti usnesení je to, že nabývá právní moci a není vykonatelné. Usnesení rozhodčího orgánu nelze zaměňovat s usnesením soudu.[[168]](#footnote-168)

**Rozhodčí nález**

N. Rozehnalová uvádí, že rozhodčí nález je *písemné, konečné rozhodnutí, vydané řádně ustavenými rozhodci ve věci samé, obsahující mj. určitě formulovaný výrok o předložené otázce spolu s jeho odůvodněním.[[169]](#footnote-169)* Formální podoba nálezu je ZRŘ upravena dosti stručně. Dle § 25 odst. 1 musí být nález vyhotoven písemně a musí se na něm usnést většina rozhodců a většina rozhodců ho musí rovněž podepsat. Základní náležitostí rozhodčího nálezu je také určitost výroku, který je v rozhodčím nálezu obsažen a stanovuje stranám konkrétní práva a povinnosti.

Zákon stanovuje, že rozhodčí nález musí obsahovat odůvodnění, ledaže se strany dohodly, že odůvodnění není třeba (což platí i o rozhodčím smíru uzavřeném ve formě rozhodčího nálezu). Dalším podstatným posílením práv spotřebitele, které přinesla spotřebitelská novela s účinností od 1. 4. 2012, je kogentní úprava, která stanovuje, že ve sporu ze spotřebitelských smluv musí rozhodčí nález obsahovat odůvodnění vždy. Vedle požadavku odůvodnění nálezu ZRŘ zavádí v případě sporů ze spotřebitelských smluv i povinnost poučit v rozhodčím nálezu účastníky o právu podat k soudu návrh na zrušení rozhodčího nálezu.[[170]](#footnote-170) Rozhodce má navíc ve spotřebitelských sporech povinnost vždy se řídit právními předpisy na ochranu spotřebitele. Nelze tak rozhodovat na základě ekvity, neboli dle zásad spravedlnosti.

**Zrušení rozhodčího nálezu soudem**

Zřejmě nejsilnějším prvkem ochrany spotřebitele, který zákonná úprava rozhodčího řízení obsahuje, je možnost zrušení rozhodčího nálezu soudem. Je nutno podotknout, že tento institut není žádným opravným prostředkem, a to ani v případě spotřebitelských sporů, byť se jedná do určité míry o prolomení zákazu přezkumu ve věci samé.

Zákonodárce spotřebitelskou novelou **přidal dva nové důvody**[[171]](#footnote-171) pro zrušení rozhodčího nálezu soudem, kterou jsou použitelné pouze ve sporech ze spotřebitelských smluv, kdy dle § 31 písm. g) ZRŘ rozhodčí orgán rozhodoval spor v rozporu s právními předpisy stanovenými na ochranu spotřebitele či ve zjevném rozporu s dobrými mravy či veřejným pořádkem a dle § 31 písm. h) byla rozhodčí smlouva uzavřena v rozporu s § 3 odst. 5 ZRŘ.

Jako zásadní se ovšem jeví **prolomení základních principů rozhodčího řízení**, a to v případech, kdy zrušení rozhodčího nálezu navrhuje spotřebitel. Zvýšením kontrolní funkce soudu se v takovém řízení uplatní i zásada oficiality, jelikož soud je ex offo povinen zkoumat, zda ve věci není dán některý z důvodů pro zrušení rozhodčího nálezu podle § 31 písm. a) až f), g)[[172]](#footnote-172) či h) ZRŘ, a také zda nejsou dány důvody pro odložení vykonatelnosti rozhodčího nálezu.[[173]](#footnote-173)

I když spotřebitel nepodal návrh na zrušení rozhodčího nálezu soudem, může kromě obecných důvodů k zastavení řízení[[174]](#footnote-174) podat dle § 35 odst. 1 písm. B). návrh na zastavení i tehdy, existují-li důvody pro zrušení rozhodčího nálezu vydaného ve sporu ze spotřebitelské smlouvy podle § 31 písm. a) až f), h) nebo písm. h) a rozhodčí nález neobsahuje poučení o právu podat návrh na jeho zrušení soudu.

# Komparace mediace ve spotřebitelských sporech s rozhodčím řízením

Společným znakem obou v diplomové práci analyzovaných, komparovaných řízení je to, že jsou prostředky alternativního řešení sporu, a tedy tvoří alternativu k řešení soudnímu. Specifikem mediace je na rozdíl od rozhodčího řízení skutečnost, že není pouze právní disciplínou, ale jedná se o metodu, která překračuje hranice jednoho odvětví a zasahuje silně i např. do psychologie či sociální práce.

Oba druhy řízení přinášejí stranám sporu oproti řízení soudnímu řadu výhod, mezi které patří menší časová náročnost a větší časová flexibilita. Mediace navíc stranám sporu přináší další výhody, které představují především finanční úsporu či menší psychickou zátěž zúčastněných osob. Při vyčíslení poplatků a nákladů za rozhodčí řízení nelze toliko hovořit o finanční úspoře, finanční výhoda se ovšem může odůvodněně projevit v případě nedobrovolného plnění jedné ze stran, neboť rozhodčí nález je přímo vykonatelný, zatímco mediační dohoda nikoliv.[[175]](#footnote-175) Nutno ovšem podotknout, že k selhání mediační dohody dochází výjimečně.

**Kritérium principů/zásad**

Podstatné informace pro popis povahy obou komparovaných řízení ADR lze získat na základě dříve formulovaných principů a zásad obou řízení, kterými jsou základní právní ideje, na kterých jsou řízení založena. V případě mediace tyto principy navíc tvoří jakousi páteř procesu, jelikož základní průběh řízení není vzhledem k povaze řízení dán. Rozhodčímu řízení naopak „vypomáhají“ zásady získané z civilního procesu, jejíž je arbitráž součástí. Je nutno podotknout, že vzhledem k odlišnosti obou druhů řízení není možné srovnat uvedené principy doslovně či příliš rigidně, ale jako takové demonstrují silné a slabé stránky těchto řízení a je proto vhodné se jimi zabývat i zde.

U obou řízení můžeme konstatovat, že stojí na **širokém uplatnění *dobrovolnosti* či *autonomie vůle*.** Pro zahájení řízení je totiž zásadní rozhodnutí (dohoda) stran předložit svůj spor třetí straně – entitě jiné, než je obecný soud. Důležité je ale zmínit, že v obou případech řízení probíhá diametrálně odlišně. Zatímco mediátor by měl být osobu nestrannou, která pouze strany vede k dosažení navzájem uspokojivé dohody, čímž je plně naplněn princip sebeurčení a převzetí odpovědnosti za výsledek dohody; v rozhodčím řízení strany sporu předkládají svou věc rozhodci, který spor projedná a autoritativně ve věci rozhodne.

U mediace má tento princip *dobrovolnosti* ještě významnější dopad, jelikož je čistě na vůli stran, zda-li v mediaci setrvají, přeruší jí či se rozhodnou ji opustit. Mediace je totiž založena na myšlence, že pouze pokud bude celý proces probíhat dobrovolně, může být finální mediační dohoda účinná. Rozhodčí řízení naproti tomu nemůže být z vůle jedné ze stran řízení ukončeno, ovšem není vyloučeno, že se strany kdykoliv během řízení dohodnou na tom, že pravomoc rozhodce není dána a spor předloží obecnému soudu. Zákon také dává stranám širokou možnost dohodnout se na postupu, kterým se rozhodci mají řídit, např. určení či způsob výběru rozhodce, místo řízení, jednací jazyk apod.

V obou řízeních je kladen **důraz na zachování *rovnosti stran*** a jak v mediaci, tak v rozhodčím řízení se jedná o jeden z nejzásadnějších principů. Rovnost účastníku v rozhodčím řízení se projevuje především tak, že všichni účastníci musí mít stejné právo disponovat s řízením a žádný z účastníků nesmí být znevýhodněn. V případě porušení této zásady v rozhodčím řízení je dán důvod pro zrušení rozhodčího nálezu soudem. Obdobný princip se vyskytuje i v mediaci, kde jej lze formulovat jako princip *neutrality*, který vychází z toho, že mediátor nemá žádný vlastní zájem na věci, je nestranný, zachází s oběma stranami stejně. V případě, že je princip neutrality narušen může (a měl by) mediátor odmítnout uzavření smlouvy o mediaci.

Důležité také je, že **obě řízení mají neveřejný charakter**. V rozhodčím řízením nemůže být toto pravidlo prolomeno, a to ani dohodou stran. V mediaci je neveřejnost jedním z projevů principu důvěrnosti a znamená, že se řízení mohou účastnit pouze strany sporu a mediátor. V případě spotřebitelských sporů tato zásada vzhledem k menší míře citlivosti projednávaných údajů zřejmě nebude nejzásadnější, ovšem pro některé osoby může být rozhodujícím faktorem.

**Kritérium osoby mediátora/rozhodce**

V první řadě je nutno zmínit, že zatímco podmínky pro výkon rozhodce ve spotřebitelských sporech jsou regulovány pouze ZRŘ, mediaci je možno vykonávat ve dvou režimech. Tím prvním je mediace prováděná dle živnostenského zákona jako volná živnost, k jejíž výkonu není vyžadována zvláštní kvalifikace (pouze požadavek plné svéprávnosti a bezúhonnosti). Druhým režimem je výkon mediace v režimu ZoM, dle kterého je především vyžadováno magisterské vysokoškolské vzdělání a složení zkoušky mediátora. Takto kvalifikovaní mediátoři jsou následně povinni používat označení „zapsaný mediátor/ka“. Z popsaného rozdílu je zřejmé, že spotřebitel by měl vždy dobře vybírat osobu mediátora a pokud možno volit tzv. zaspaného mediátora, jelikož taková osoba představuje záruku kvalifikovaného výkonu povolání mediátora.

Co se týče rozhodce ve spotřebitelských sporech, tím může být pouze osoba zapsaná v seznamu rozhodců. ZRŘ požaduje kromě obecných podmínek způsobilosti rozhodce, také podmínku kvalifikační. Tou je magisterské vzdělání v oboru právo.

Jak vidíme, **ZRŘ má tedy striktnější kvalifikační podmínky** na ústřední osobu řešení sporu, kterými je požadované právní vysokoškolské vzdělání, jenž se ovšem vzhledem k autoritativnímu charakteru řízení jeví jako nezbytnost. Tento fakt je také dán tím, že rozhodce ve spotřebitelských sporech musí být schopný orientovat se v právních předpisech na ochranu spotřebitele. Pokud by totiž rozhodl v rozporu s nimi, zakládala to by to důvod k zrušení rozhodčího nálezu. Na rozdíl od toho ZoM neupravuje zvláštní podmínky pro způsobilost mediátora ve spotřebitelských sporech a obecně se má za to, že mediaci může vykonávat osoba schopná vhodně zvolit nástroj a taktiku, jak strany dovést k dohodě. Je nutno ovšem zmínit, že podmínka právního vzdělání bude nezbytně splněna v případě, kdy si strany zvolí svým mediátorem advokáta (v současnosti jich je zároveň zapsaným mediátorem 134).

**Kritérium zahájení řízení**

Ačkoliv jsou možnosti zahájení řízení u obou řízení srovnatelné, liší se zásadně v obvyklosti, resp. podmínkách při kterých jsou řízení zahájena. Zatímco mediace je obvykle zahájena z iniciativy jedné ze stran, která se pokouší přesvědčit stranu druhou k využití mediace až po vzniku samotného sporu; pravomoc rozhodce je nejčastěji založena rozhodčí doložkou – zvláštním ujednáním, které se vztahuje na spory vzniklé teprve v budoucnu.

U mediace je, stejně jako v rozhodčím řízení, také možné uzavřít tzv. mediační doložku, která strany zavazuje, že se v případě sporu pokusí o vyřešení tohoto sporu mediačním jednáním. Takto **sjednaná mediační doložka ovšem, na rozdíl od rozhodčího řízení, nezakládá překážku aktivní legitimace**. To znamená, že strany se mohou obrátit na soud bez toho, že by předtím využily mediace. Strany si mohou pouze ujednat hmotněprávní sankci či náhradu škody smluvně, v případě porušení doložky. Je ovšem otázkou, jak účinné toto ujednání je, když zvážíme, že se strany mohou vyhnout sankci, dobrovolným zahájením mediace, avšak bez zjevné vůle se do ní aktivně zapojit.

Jak již bylo řečeno v rozhodčím řízení, je mnohem obvyklejší založit pravomoc rozhodce před vznikem samotného sporu než po něm. Toho bylo také využíváno podnikateli, kteří v rámci nečestných praktik do spotřebitelských smluv často schovávali rozhodčí doložku (např. malým či špatně čitelným písmem). Aby tento stav byl narovnán, zavedl zákonodárce kogentní úpravu, která dále stanovuje, že rozhodčí smlouva ve vztahu se spotřebitelem musí být vždy samostatné právní jednání a stanovuje další podmínky, které musí být splněny včetně podmínek určení rozhodce. Toto zpřísnění zákonného rámce považujeme za hodnotné, ale je třeba konstatovat, že nemusí být dostačující. Spotřebitel totiž může být v mnohých případech motivován plněním ze smlouvy hlavní, tím pádem přistoupí bez okolků i na rozhodčí smlouvu, která mu bude samostatně představena.

Na rozdíl od toho ZoM možnost ujednání mediační doložky výslovně neupravuje a její znění závisí čistě na dohodě stran. To je zcela pochopitelné a máme za to, že vzhledem k dobrovolnému charakteru řízení není zvýšená ochrana spotřebitele v mediaci nutná.

Varianta, která se v praxi mnohem méně vyskytuje, je rozhodčí smlouva ke sporu vzniklém *ex post.* V takovém případě nejsou zákonem formulovány zvláštní požadavky, a to jak na osobu rozhodce, tak určující náležitosti rozhodčí smlouvy (smlouvy o rozhodci). V tomto ohledu se tedy právní úprava rozhodčího řízení mnohem více blíží mediaci a to, vzhledem k tomu že v obou případech postačují obecné náležitosti stanovené zákonem.[[176]](#footnote-176)

Samotné zahájení je v případě rozhodčího řízení zahájeno rozhodčí žalobou adresovanou rozhodčímu orgánu. Dnem doručení nastávají nejdůležitější hmotněprávní účinky zahájení – zastavení běhu prekluzivních a promlčecích lhůt. Stejné účinky má i uzavření smlouvy o provedení mediace.

**Kritérium skončení řízení**

Z pohledu ochrany spotřebitele je bezesporu nutno především zohlednit výstup z řízení. U mediace jím je mediační dohoda – hmotněprávní dohoda, která upravuje práva a povinnosti stran sporu. Má nejčastěji podobu smlouvy o narovnání a za její obsah jsou odpovědny pouze strany samotné.

Takto formulovaná dohoda stojící vedle rozhodčího nálezu je kvalitativně nižší způsob urovnání vztahů účastníků sporu, jelikož není přímo právně vykonatelná. Je zcela zřejmé, že v tomto bodě se plně projevuje hlavní výhoda rozhodčího řízení. Rozhodčí nález je bezvýhradně uznán státní mocí jako rozsudek a jistě tak pro spotřebitele znamená větší míru právní jistoty. ZRŘ také dále stanovuje, že nález v případě spotřebitelských sporů musí vždy obsahovat odůvodnění a poučení o možnostech podat návrh na zrušení nálezu. Navíc zákon v případě spotřebitele zcela prolamuje základní princip rozhodčího řízení a stanovuje, že soud je povinen ex offo zkoumat, zda-li není dán důvod pro zrušení nálezu. To společně s novými důvody pro zrušeni, které se uplatní jen ve vztahu ke spotřebitelskému sporu, považujeme za dostatečnou až nadstandardní ochranu spotřebitele v rozhodčími řízení. Na rozdíl od toho mediační dohoda k dosažení stejného účinku musí být buď sepsáním dohody ve formě notářského či exekutorského zápisu se svolením vykonatelnosti, nebo v rámci prétorského či soudního smíru. Zatímco tedy další kroky spotřebitele by v případě rozhodčího řízení znamenaly návrh na zrušení nálezu spojeného s odkladem vykonatelnosti, v mediaci je tomu právě naopak, kdy další kroky spotřebitele souvisí s ustavením vykonatelnosti dohody.

**Závěr a hodnocení**

Z výše uvedené komparace jasně vyplývá, že mediace a rozhodčí řízení jsou dvě naprosto odlišná řízení a právní úprava tomu odpovídá. Zatímco ZoM je ve vztahu k ochraně spotřebitele lhostejný, ZRŘ obsahuje řadu ustanovení, jejichž cílem je spotřebitele chránit. Oba přístupy je možno odůvodnit povahou řízení. Zatímco rozhodčí nález má charakter vykonatelného soudního rozsudku, mediační dohoda není právně vynutitelná. Důležitým faktorem, proč není v mediaci zvýšená ochrana spotřebitele vyžadována, je především její dobrovolný charakter, který se prolíná celým procesem a dále to, že za výsledek dohody jsou zodpovědné pouze strany sporu.

Vzhledem k zneužívání rozhodčí doložky a rozhodčímu nálezu, který může sloužit jako exekuční titul, je naopak striktní ochrana spotřebitele nezbytností, což v minulosti konstatovaly nejen soudy vnitrostátní ale i Soudní dvůr EU.

Přestože výsledkem komparace není jasná odpověď na otázku, které řízení je vhodnější k řešení spotřebitelských sporů, máme za to, že jasně představila odlišnosti obou řízení a jejich silné a slabé stránky. Mediace je pro spotřebitele mnohem méně stresující, a tedy představuje zásadně menší psychickou zátěž než soudní spor. Řízení je také mnohem flexibilnější a strany sporu můžou celou dobu kontrolovat jak průběh řízení, tak samotný výsledek celého sporu. Zahájení mediace neznamená nemožnost stran podat ve stejné věci žalobu k soudu. Mediace není veřejná, strany tak můžu využít větší diskrétnosti a soukromí. Mediace rovněž představuje finančně a časově méně náročnou alternativu k řízení soudnímu. Jako největší nevýhoda řízení se jeví nedostatek překážky aktivní legitimace mediační doložky a pak oslabená právní jistotou spotřebitele na konci řízení představující nevykonatelnost mediační dohody. Zároveň je nutno zmínit, že cílem mediace je hledat společné řešení, což může mít pozitivní dopad na budoucí spolupráci a vztahy obou stran sporu.

Rozhodčí řízení naopak představuje silný institut k řešení spotřebitelských sporů, který přináší řadu výhod stejně jako mediace, např. rychlost řízení, neformálnost, neveřejnost, či nižší náklady řízení. Výhodou je také široké pojetí autonomie vůle stran i rozhodců či jednoinstančnost řízení korigováno institutem zrušení rozhodčího nálezu. V neprospěch řízení hovoří větší možnost zneužití podnikatelem např. skrytou rozhodčí doložkou či určením nezpůsobilého rozhodce. Domníváme se však, že tyto obavy jsou liché, neboť zákonodárce tyto rizikové instituty řízení odstranil a ochrana spotřebitele v tomto řízení je naprosto dostačující. Výstupem z řízení je vykonatelné rozhodnutí, díky němuž je také mnohem snadnější domoci se svých práv.

# Závěr

Cílem této práce bylo **zhodnotit současný právní stav možnosti řešení spotřebitelských sporů v ČR a zjistit vhodnost využití obecné mediace a rozhodčího řízení ve vztahu k spotřebitelským sporům.**  K naplnění tohoto cíle byla zvolena výzkumná otázka: jaký je nejvhodnější prostředek ADR k řešení spotřebitelských sporů? K dosažení odpovědi na výše položenou otázku je nejprve nutno konstatovat, že právní rámec ještě do nedávna umožňoval řešit spotřebitelské spory jak prostřednictvím mediace, tak v rozhodčím řízení. Od 1. února 2016 se navíc spotřebitel může s řešením svého sporu obrátit na ČOI, která jako orgán veřejné moci má pravomoc věc projednat v procesu nazvaném konciliace.

Na tomto místě se musíme vůči nového druhu řízení vyhradit, jelikož nová právní úprava má mnoho neúplných míst a zvláštních koncepčních konstrukcí. Prvním zásadním problémem je nevyjasnění pojmu „*konciliace*,“ který má velmi blízko k pojmu mediace a je pojmem s nejednotným pojetím. Pojem konciliace je jen velmi nejasně zmíněn v důvodové zprávě k návrhu zákona č. 378/2015 Sb. v kontextu, že *konciliace má potenciál úspěšnosti a oblíbenosti* a z toho důvodu je vhodné ji využít*.* S touto argumentací nemůžeme souhlasit, jelikož je naprosto fádní a nedostačující.

Ačkoliv Směrnice ADR umožňovala řešení sporu od pseudoautoritativního rozhodnutí až po mediaci, zákonodárce se vcelku nevysvětlitelně rozhodl jít úplně jinou, neprobádanou cestou tzv. *konciliace*, aniž by uvedl uspokojivé důvody proč. Problém je nejen v tom, že český právní řád neobsahuje definici konciliace, ale ani odborná literatura se nemůže na tomto pojmu shodnout.

Přikláníme se tak k názoru L. Holé[[177]](#footnote-177), která spatřuje možný rozpor mezi principy odbornosti, nestrannosti a transparentnosti (stanovené Směrnicí ADR v čl. 6 - 9*)* a novou právní úpravou, daný faktem, že samotný zákon nevyjasňuje, co je *konciliací* míněno. Tím vzniká prostor pro spekulace, co pod danou metodu spadá, a jak v ní bude postupováno a je zřejmé, že předkladatel pravděpodobně nevěděl, jak budou subjekty mimosoudní řešení sporů praktikovat a jaké kompetence (dovednosti, znalosti a zkušenosti) mají od subjektů mimosoudního řešení požadovat.[[178]](#footnote-178)

Nejkritičtěji musíme hodnotit především volbu zákonodárce, který se při transpozici Směrnice ADR rozhodl přenést obecnou působnost při řešení sporu pro nejširší oblast sporů na ČOI, přestože, že v této oblasti v minulosti fungoval pilotní program MPO a v rámci něj řada proškolených mediátorů, kteří v rámci projektu získali řadu zkušeností. Také tu již určitou dobu funguje několik spotřebitelských organizací, které zajišťovaly mimosoudní řešení sporu před účinností novely a v této oblasti mají nemalé zkušenosti (např. Sdružení českých spotřebitelů, dTEST, Spotřebitel net[[179]](#footnote-179)). Je nám záhadou, proč těchto subjektů zákonodárce nevyužil, a to přesto, že jedním z nejdůležitějších předpokladů *Směrnice ADR* je odbornost.[[180]](#footnote-180) Sice tedy bude proces veden nestranným a nezávislým správním orgánem,[[181]](#footnote-181) odbornost, zkušenosti a know-how, které by tyto subjekty mohly do procesu přinést, budou ovšem opominuty.

To nás přivádí k samotné komparaci obecné mediace a rozhodčího řízení, jejíž cílem bylo zjistit, odlišnosti mediace a rozhodčího řízení ve spotřebitelských sporech. Vzhledem k výsledkům komparace, jsme došli k závěru, že se jedná o dva velice odlišné druhy řízení, které mají svá silná a slabá místa.

Mediace představuje alternativu soudního řízení, které stranám sporu poskytuje větší flexibilitu, menší psychickou zátěž, náklady a časovou náročnost. Toto vyvažuje menší právní jistotou spotřebitele na konci řízení. Rozhodčí řízení naopak představuje silný institut k řešení spotřebitelských sporů, který přináší většinu výhod jako mediace, je jej ovšem snadněji možné zneužít k neprospěchu spotřebitele.

Domníváme se, že obě řízení jsou vhodná k řešení spotřebitelských sporů, ovšem dle uvedeného shrnutí by byla nejefektivněji využita ve vzájemné kombinaci. Jako první by přicházela na řadu mediace, která představuje institut smírného řešení sporu. Její nevýhodou a (zároveň hlavní hybnou silou) ovšem je, že strany sporu nelze donutit k účasti či spolupráci. Podnikatel tak může výsledek mediace zcela udusit svojí pasivitou nebo dokonce může řízení opustit.

Tento „nedostatek“ by dle našeho názoru bylo možné řešit právě v rozhodčím řízení, které se projevuje tím, že po souhlasu obou stran je účast v řízení obligatorní a nelze z něj vystoupit. Další zásadní výhodou je vykonatelnost rozhodčího nálezu, která představuje kvalitativně vyšší způsob urovnání. Je tedy zřejmé, že rozhodčí řízení by mohlo tvořit jakýsi druhý krok při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů v případě, že mediace selže nebo v případě, že strany sporu dávají přednost autoritativnímu způsobu řešení sporu. Nezbytným předpokladem takového druhu řízení je ale informovanost spotřebitele o možnostech mediace a rozhodčího řízení. Zároveň ovšem není třeba trvat na posloupnosti mediace následovaná rozhodčím řízením, jelikož by mělo být ponecháno na stranách sporu, jaké řízení zvolí.

Z podobného konceptu vycházel také pilotní program MPO, který stál na třech pilířích, kterými jsou poskytnutí kvalifikované informace a doporučení, mediace a rozhodčí řízení. Bohužel na tento program nebylo nijak navázáno, i přes jeho poměrně uspokojivé výsledky.

Při úvahách o nejlepším možném způsobu řešení spotřebitelských sporů v souvislosti s transpozicí Směrnice ADR předkladatel zákona č. 378/2015 Sb. v důvodové zprávě uvádí, že mediace není k řešení spotřebitelských sporů vhodná především proto, že není v ČR republice doposud dodatečně zavedeným institutem a je spojena s poplatkem. Myslíme si, že tyto argumenty nejsou na místě, neboť mediace v rámci pilotního programu byla bezplatná a co se informovanosti týče, je pouze na zákonodárci, aby aktivně působil při rozšiřování povědomí o tomto institutu. K rozhodčímu řízení ve stejné souvislosti důvodová zpráva uvádí, že si nezískalo dostatečnou důvěru spotřebitelů a je příliš finančně nákladné. Ani s těmito argumenty nelze souhlasit, zvážíme-li že rozhodčí řízení v rámci pilotního programu bylo spojeno s poplatkem menším než v řízení soudním a hlavním nedostatkem rozhodčího řízení v programu byla slabá informovanost spotřebitelů o možnostech tohoto druhu řízení. Je tedy zřejmé, že při úvahách o novém způsobu řízení zákonodárce užil jisté argumentační zkratky, aby obhájil zcela nové řízení dle ZoS.

Domníváme se, že zákonodárce zavedením nového druhu řízení před ČOI bez využití dříve funkční struktury pilotního programu zákonodárce promeškal možnost získat, jak zkušené osoby schopné vykonávat mimosoudní řešení sporů, tak zásadní možnost rozšíření informovanosti o těchto institutech mezi laickou veřejnost.

Tiché přijetí novely ZRŘ, která vylučuje možnost vést rozhodčí řízení ve spotřebitelských sporech, rovněž vyvolává řadu otázek. Jednou z nich je, proč tato novela nebyla více konzultována s odbornou veřejností, a také proč nebylo poskytnuto solidní vysvětlení o důvodu této radikální změny (ať už v důvodové zprávě či jinak). Pokud totiž nahlédneme do důvodové zprávy k spotřebitelské novele ZRŘ[[182]](#footnote-182) z roku 2012, zákonodárce se staví k názoru odmítavému a vyjasňuje, že vyloučení rozhodčího řízení ve spotřebitelských sporech není žádoucí, jelikož mělo dojít ke zvýšení soudního nápadu. Zde se tedy projevuje jakési schizofrenní chování zákonodárce, který jedná v částečném protikladu vyloučením rozhodčího řízení ve spotřebitelských sporech, za současného zavedení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů dle ZoS, které má zatíženým obecným soudům odlehčit. Máme za to, že zákonodárce vyloučením arbitrability spotřebitelských sporů zásadním způsobem zkrátil spotřebitele o možnost řešit svůj spor mimosoudní cestou, a tím mu znemožnil využít všech výhod tohoto prostředku (jako je menší formálnost, flexibilita, rychlost atd.). Zároveň se právní úprava České republiky stává jednou z nejvíce restriktivní v oblasti střední a západní Evropy.

Domníváme se, že existují legislativní možnosti, jak rozhodčí řízení umožnit i ve spotřebitelských sporech[[183]](#footnote-183), příp. zakomponovat do funkčnějšího systému řešení spotřebitelských sporů navrhnutého výše za současného zachování ochrany spotřebitele v tomto řízení jinými prostředky (např. institut seznamu rozhodců, zrušení rozhodčího nálezu)[[184]](#footnote-184), aniž by bylo vyloučeno jako celek. Jak se totiž ukazuje, hlavním problémem, který by měl zákonodárce adresovat, nejsou obavy ze zneužití ze strany podnikatelů, nýbrž slabá informovanost veřejnosti o tomto institutu (jeho výhody, nevýhody). Ta se však bez intervence zákonodárce sama od sebe nezlepší.

Pokud vše uvedené vztáhneme na hlavní výzkumnou otázku této práce, **máme za to, že jak rozhodčí řízení, tak mediace jsou vhodné prostředky k řešení spotřebitelských sporů, ale nejefektivněji by jich bylo užito ve vzájemné kombinaci** v rámci mechanismu obdobnému pilotnímu programu MPO, jelikož tyto dva prostředky ADR v sobě zahrnují efektivní možnosti řešení. A mělo by být ponecháno na stranách sporu, které řízení si zvolí.

Současně musíme zdůraznit, že bez motivačních prvku pro podnikatele nemůže žádný systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů fungovat adekvátně. Efektivním a zároveň ekonomicky hospodárným způsobem by mohlo být zveřejňování jmen podnikatelů, kteří jsou naklonění smírnému mimosoudnímu řešení sporu na tzv. *white listech*, příp. *black listech* u těch subjektů, které spolupracovat nechtějí. Zveřejnění na tzv. white listu by mohlo být považováno za konkurenční výhodu, která by přiměla podnikatele více se do systému mimosoudního řešení sporů zapojit.

Závěrem lze říci, že bude velice zajímavé sledovat následující vývoj této problematiky, protože je zřejmé, že mimosoudní řešení (nejen spotřebitelských) sporu je v ČR stále na začátku své cesty a je pouze otázkou, zda-li se stávající koncepce mimosoudního řešení spotřebitelských sporů osvědčí.

# Seznam použitých zdrojů

**Monografie**

ALFINI, James a kol. Mediation theory and practice. London: Lexis Nexis, 2013. 665 s.

BĚLOHLÁVEK, Alexander J. *Ochrana spotřebitelů v rozhodčím řízení*. V Praze: C.H. Beck, 2012. 595 s.

BROWN, Henry; MARRIOTT, Arthur. *ADR Principles and Practice.* 2. vydání. London: Sweet & Maxwell, 1999. 711 s.

BÜHRING-UHLE, Christian, KIRCHHOFF, Lars, SCHERER, Gabriele. *Arbitration and mediation* in international business. 2. vydání. Alphen an den Rijn: Kluwer Law International, 2006. 309 s.

DRULÁK, Petr. Jak zkoumat politiku. Praha: Portál s.r.o., 2008. 256 s.

ESPLUGUES, Carlos. Civil and Commercial Mediation in Europe. 2. vydání. Cambridge – Antwerp – Portland: Intersentia, 2014. 771 s.

CHOLENSKÝ, Robert. *Praktický průvodce mediací: podle nové právní úpravy*. Praha: Linde Praha, 2013. 304 s.

HOLÁ, Lenka kol. *Mediace a možnosti využití v praxi*. Praha: Grada Publishing, 2013. 512 s.

HOLÁ, Lenka, MALACKA, Michal. *Mediace a reflexe jejích aktuálních trendů*. Praha: Leges, 2014. 416 s.

HOLÁ, Lenka. *Mediace v teorii a praxi*. Praha: Grada Publishing, 2011. 272 s.

HOLÁ, L. *MEDIACE: Způsob řešení mezilidských konfliktů.* Praha: Grada Publishing, 2003. 192 s.

LISSE, L. a kol. *Euronovela zákona o rozhodčím řízení s judikaturou*. Praha: Ústav práva a právní vědy, o.p.s., 2012. 504 s.

MACFALANE, Julie a kol. *Dispute Resolution: Readings and Case Studies*. 4. vydání. Toronto. Emond Montgomery Publications. 936 s.

PATOČKOVÁ, Dana. *Nejlepší je domluvit se*. Praha: ALFOM, 2013. 199 s.

RABAN, Přemysl. *Alternativní řešení sporů, arbitráž a rozhodci v České a Slovenské republice a zahraničí*. Praha: C.H. Beck, 2004. 768 s.

RICHBELL, D. *Mediation of construction disputes.* Oxford: Blackwell Publishing, 2008. 192 s.

RISKIN, Leonard. *Mediace aneb Jak řešit konflikty*. Praha: Pallata, 1996, 126 s.

ROZEHNALOVÁ, Naděžda. *Rozhodčí řízení v mezinárodním a vnitrostátním obchodním styku.* 2. vydání. Praha: Wolters Kluwer, 2008. 400 s.

SELUCKÁ, Markéta. *Ochrana spotřebitele v soukromém právu*. Praha: C.H. Beck, 2008. 150 s.

SCHELLE, Karel., SCHELLEOVÁ, Ilona. *Rozhodčí řízení historie, současnost a perspektivy.* Praha: Eurolex Bohemia, 2002. 300 s.

STAVINOHOVÁ, Jaruška, HLAVSA, Petr. *Civilní proces a organizace soudnictví.* Brno: Masarykova univerzita, 2003. 660 s.

TOMANČÁKOVÁ, Blanka. *Ochrana spotřebitele v praxi se vzory a příklady*. 2. vydání. Praha: Linde, 2011. 203 s.

WILBERFORCE, R. *Arbitration Model in Canada.* Toronto: Carshwel, 1987, 256 s.

**Odborné časopisy a sborníky**

Carbol*,* Karel. Zamyšlení nad řešením spotřebitelských sporů v rozhodčím řízení aneb co přinesla novela zákona o rozhodčím řízení. *Právní fórum*, 2012, č. 7, s. 303.

DOLEŽALOVÁ, Martina. Etický kodex advokáta – mediátora. Bulletin *Bulletin advokacie*, 2013, č. 6, s. 21 – 23.

DONALDSON, B. *Altenative dispute resolution.* Journal of international Arbitration. 1992, s. 37 – 95.

GREN, Natalia. Principles of mediation*. Journal of Eastern European Law*, 2016, č. 24, s. 75-79.

HÁJKOVÁ, Šárka. Mediace v kontextu občanského soudního řízení*. Bulletin advokacie,* 2013, č. 6, s. 24 – 26.

HOLÁ, Lenka. K pojmu konciliace v řešení spotřebitelských sporů. *Obchodněprávní revue,* 2017, č. 2, s. 47.

HORÁČEK, Tomáš. Základní principy mediace (z právního i neprávního pohledu). *Bulletin advokacie*, 2013, č. 6, s. 17-21.

JURÁŠ, Marek. Spotřebitelské rozhodčí řízení tři roky po novele, *Právní rozhledy,* 2015, č. 11, s. 398.

LI MEI QIN – HE WEI. Mediation (or conciliation) in China. In Pe C. L., Sosmena Jr. G. C. Tadiar A.F. Transcultural Mediation in the ASia- Pacific. Manila. Aasi-Pacific Organizoation for Mediation, 1988, s. 321

OLÍK, Miloš, ČÁP, Michal. Konec rozhodčího řízení mezi spotřebitelem a podnikatelem v České republice. *Právo a obchod,* 2016, č. 11, s. 38 – 41.

ŠTANDERA, Jan. Mediace – možná cesta z labyrintu soudního řízení? *Právní rozhledy*, 2011, č. 22 s. 83.

**Odborné články v elektronické podobě**

BRUTHANS, Martin. *Co opravdu přináší nařízení EU o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů on-line?* [online]. epravo.cz, 13. května 2016 [cit. 20. února 2017]. Dostupné na <https://www.epravo.cz/top/clanky/co-opravdu-prinasi-narizeni-eu-o-mimosoudnim-reseni-spotrebitelskych-sporu-on-line-101183.html>

BŘÍZA, Petr. GANTNER, Filip. *První setkání se zapsaným mediátorem z pohledu praxe* [online]. pravniprostor.cz, 16. června 2016, [cit. 26. února 2017]. Dostupné na <http://www.pravniprostor.cz/clanky/procesni-pravo/prvni-setkani-se-zapsanym-mediatorem-z-pohledu-praxe>

KROFTA, Jan. *Nová úprava mediace v českém právním řádu* [online]. epravo.cz, 9. října 2012, [cit. 25. února 2017]. Dostupné na <https://www.epravo.cz/top/clanky/nova-uprava-mediace-v-ceskem-pravnim-radu-85517.html 3/2012>

ORBEŠOVÁ, Bronislava. *Mediační doložka* [online]. epravo.cz, 5. února 2014, [cit. 25. února 2017]. Dostupné na <https://www.epravo.cz/top/clanky/mediacni-dolozka-93479.html>

PETERKOVÁ, Kamila. *Základní zásady a prameny rozhodčího řízení v české právní úpravě* [online]. epravo.cz, 24. června 2015, [cit. 28. února 2017]. Dostupné na <https://www.epravo.cz/top/clanky/zakladni-zasady-a-prameny-rozhodciho-rizeni-v-ceske-pravni-uprave-97729.html>

SIK-SIMON, Rita. *Mimosoudní vyrovnání – levnější a rychlejší řešení spotřebitelských sporů?* [online]. epravo.cz, 19. prosince 2014 [cit. 21. února 2017]. Dostupné na: <https://www.epravo.cz/top/clanky/mimosoudni-vyrovnani-levnejsi-a-rychlejsi-reseni-spotrebitelskych-sporu-96427.html>

SVATOŠ, Martin. *Úvod do mediace: ADR aneb mediace a ti druzí* [online]. pravniprostor.cz, 9. září 2015 [cit. 13. února 2017]. Dostupné na < http://www.pravniprostor.cz/clanky/procesni-pravo/adr-mediace-a-ti-druzi>

SVATOŠ, Martin. *Výhody a nevýhody mediace obchodních sporů* [online]. pravniprostor.cz, 10. listopadu 2015, [cit. 26. února 2017]. Dostupné na <http://www.pravniprostor.cz/clanky/procesni-pravo/vyhody-a-nevyhody-mediace-obchodnich-sporu>

SVATOŠ, Martin. *Zmatení pojmů: co mediace je a co nikoliv.* [online]. pravniprostor.cz, 30. září 2015 [cit. 13. února 2017]. Dostupné na <http://www.pravniprostor.cz/clanky/procesni-pravo/uvod-do-mediace-zmateni-pojmu-aneb-co-mediace-je-a-co-nikoliv>

VAŇASOVÁ, Markéta. *Mediace v novém kabátě… aneb o krok vpřed nebo zpátky?* [online]. epravo.cz, 25. září 2012, [cit. 27. února 2017]. Dostupné na https://www.epravo.cz/top/clanky/mediace-v-novem-kabateaneb-o-krok-vpred-a-nebo-zpatky-85399.html**>**

**Komentáře**

BĚLOHLÁVEK, Alexander *Rozhodčí řízení, ordre public a trestní právo.* Komentář. I. díl. 1. vydání. Praha : C. H. Beck, 2008. 1276 s.

BĚLOHLÁVEK, Alexander. *Zákon o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů*. Komentář. 2. vydání. Praha: C. H. Beck, 2012, 1776 s.

GRYGAR, Jiří. *Zákon o mediaci a související předpisy: s komentářem a vzory*. Praha: Leges, 2014. 232 s.

LAVICKÝ, Petr a kol. Občanský zákoník I. Obecná část (§ 1−654). Komentář. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014. 1598 s.

VÍTOVÁ, Blanka. *Zákon o ochraně spotřebitele: komentář*. Praha: Wolters Kluwer, 2016. 364 s.

**Rozhodnutí soudů**

Rozhodnutí Nejvyššího soudu ČR ze dne 11. června 2008, sp. zn. 32 Cdo 1201/2007.

Rozhodnutí Nejvyššího soudu ČR ze dne 28. května 2009, sp. zn. 23 Cdo 2570/2007.

Rozhodnutí Nejvyššího soudu ČR ze dne 29. června 2010, sp. zn. 32 Cdo 953/2009.

Rozsudek ze dne 6. července 1995, *Verein gegen Unwesen in Handel und Gewerbe Köln e.V. v Mars GmbH,*C-470/93.

Rozsudek ze dne 13. ledna, *Estée Lauder Cosmetics GmbH & Co. OHG v Lancaster Group GmbH.,* C-220/98.

Usnesení Nejvyššího soudu ze dne 20. května 2003, sp. zn. 29 Odo 186/2002.

**Právní předpisy**

Doporučení 98/257/ES ze dne 30. března 1998 o zásadách pro orgány.

Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line)

Rozhodnutí Evropského parlamentu a Rady č. 1149/2007/ES ze dne 25. září 2007, kterým se na období 2007–2013 zavádí zvláštní program Civilní soudnictví. Úř. věst. L 257, 3. října 2007, s. 16.

Směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2008/52/ES ze dne 21. května 2008 o některých aspektech mediace v občanských a obchodních věcech.

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů)

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

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

Zákon č. 549/1991 Sb., o soudních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů.

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

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

Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 458/2000 Sb., energetický zákon, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 202/2012 Sb., o mediaci, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení, ve znění zákona č. 19/2012 Sb.

Zákon č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení, ve znění zákona č. 258/2016 Sb.

Zákon č. 6/2002 Sb., o soudech a soudcích, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 182/1993 Sb., o Ústavním soudu, ve znění pozdějších předpisů.

**Důvodové zprávy**

Důvodová zpráva k návrhu zákona č. 202/2012 Sb., o mediaci.

Důvodová zpráva k návrhu zákona č. 378/2015 Sb., kterým se mění zákon č. 434/1992, o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony.

Důvodová zpráva k návrhu zákona. č. 19/2012 Sb., kterým se mění zákon č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů.

**Další zdroje v elektronické podobě**

CEDR: The Seventh Mediation Audit ze dne 11. května 2016, dostupné z: https://www.cedr.com/docslib/The\_Seventh\_Mediation\_Audit\_(2016).pdf>

*Česká advokátní komora:* seznam registrovaných advokátů – mediátorů [online]. Praha: ČAK.  [cit. 5.3.2017] dostupné z: <//www.cak.cz/scripts/detail.php?id=12490>

*České obchodné* *inspekce*: Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů [online]. Praha: ČOI.  [cit. 5.3.2017] dostupné z:<http://www.coi.cz/cz/spotrebitel/prava-spotrebitelu/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/>

*Epravo.* Analýza Nejvyššího soudu: ADR – spotřebitel v EU [online]. Praha: epravo,  [cit. 15.2.2017] dostupné z:<http://tablet.epravo.cz/06-2014/27\_konkretni-zpusoby-reseni-spotrebitelskych-sporu-v-eu>

Mediační řád – poskytování mediace v systému řešení spotřebitelských sporů, dostupné z: <http://www.mpo.cz/assets/dokumenty/33798/39109/450796/priloha002.pdf>

*Ministerstvo průmyslu a obchodu:* Seznam subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů [online]. Praha: ČOI.  [cit. 5.3.2017] dostupné z <http://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/seznam-subjektu-mimosoudniho-reseni-spotrebitelskych-sporu--171389/>

*Poslanecká sněmovna Parlamentu České republiky*: stenoprotokoly [online]. Praha: PSP.  [cit. 15.3.2017] dostupné z:<https://www.psp.cz/eknih/2013ps/stenprot/index.htm>

Pravidla pro postup při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů, dostupné z: <http://www.coi.cz/userdata/files/dokumenty-ke-stazeni/pravidla-pro-postup-adr.pdf>

Pravidla řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, dostupné z: <http://www.mpo.cz/assets/dokumenty/33798/39109/450796/priloha003.pdf>

Řád Rozhodčího soudu, dostupné z: <https://www.soud.cz/rady/rad-rozhodciho-soudu-01-07-2012-uz-01-10-2015>

*Senát Parlamentu České republiky*: tisky [online]. Praha: senat.  [cit. 15.3.2017] dostupné z: <https://www.senat.cz/xqw/xervlet/pssenat/historie?action=detail&value=3925>

Statut a jednací řád platformy pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, dostupné z: <http://www.mpo.cz/assets/dokumenty/33899/37973/433958/priloha001.pdf>

The implementation of Mediation Directive ze dne 29. listopadu 2016, dostupné z: <http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2016/571395/IPOL\_IDA(2016)571395\_EN.pdf>

Tisková zpráva Evropské komise ze dne 29. listopadu 2011: Consumers: Commission puts forward proposals for faster, easier and cheaper solutions to disputes with traders. Dostupné z: <http://europa.eu/rapid/press-release\_IP-11-1461\_en.htm>

*Vaše Evropa*: Mimosoudní postupy řešení spotřebitelských sporů [online]. Praha: Vaše Evropa [cit. 15.2.2017] dostupné z: <http://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/consumers-dispute-resolution/out-of-court-procedures/index\_cs.htm>

Vládní závěrečná zpráva z hodnocení dopadů regulace (RIA), dostupné z: <https://www.psp.cz/sqw/text/orig2.sqw?idd=112848>

Zvláštní dodatek Řádu pro rozhodčí řízení pro spotřebitelské spory, dostupné z: <http://www.soud.cz/rady/zvlastni-dodatek-radu-pro-rozhodci-rizeni-pro-spotrebitelske-spory-2008>

# Shrnutí

Diplomová práce začíná úvodem do práva ochrany spotřebitele, přičemž se zaměřuje především na právní úpravu tohoto pododvětví soukromého práva na území ČR a vymezuje klíčové pojmy podnikatel a spotřebitel. Dále krátce vyjasňuje další základní pojmy, se kterými práce operuje – ADR, mediace, konciliace a rozhodčí řízení. V rámci uvedení do tématu je zmíněn pilotní program mimosoudního řešení spotřebitelských sporů vedený Ministerstvem obchodu a průmyslu, který byl realizován v letech 2008 až 2009. Práce se následně zaměřuje na nejaktuálnější právní aspekty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, konkrétně na řízení vedené Českou obchodní inspekcí, tzv. konciliaci. Opomenuta není ani aktuální legislativa Evropské unie, která stojí české právní úpravě podkladem, jmenovitě jde o nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 o řešení spotřebitelských sporů a směrnici Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU o alternativním řešení spotřebitelských sporů.

Cílem diplomové práce je zhodnotit současný právní stav možnosti řešení spotřebitelských sporů v ČR, včetně jejich srovnání se směrnicí 2013/11/EU a zjistit vhodnost využití obecné mediace a rozhodčího řízení ve vztahu k spotřebitelským sporům. K naplnění cíle je použito metody analýzy, syntézy a především komparace. Metody komparace je užito k sestavení případové studie, jejíž vyústěním je komparace mediace a rozhodčího řízení ve spotřebitelských sporech.

Z toho důvodu nejrozsáhlejší částí diplomové práce jsou kapitoly věnované mediaci a rozhodčímu řízení ve spotřebitelských sporech a jejich vzájemné komparace. Obě řízení jsou rozřazena do samostatných kapitol dle stejných kritérií, na jejíž základě jsou podrobeny komparaci. Těmito aspekty jsou: uplatňované principy či zásady, osoba mediátora/rozhodce, zahájení procesního postupu, a zakončení procesního postupu s ohledem na výstup z něj. Po analýze a syntéze všech zkoumaných atributů těchto řízení je v poslední kapitole uvedená samotná komparace obou druhů řízení.

V závěru práce jsou vyhodnoceny výsledky komparace a je zkoumán soulad legislativy EU s českou implementací. Součástí práce je také zhodnocení dopadu vyloučení arbitrability spotřebitelských sporů a úvaha de lege ferenda.

**Summary**

Thesis begins with introduction to consumer protection law, where it mainly focuses on legal regulation in Czech republic and specifies keywords consumer and contractor. Further on it clarifies more keywords, which are often used in thesis – ADR, mediation, conciliation and arbitration. In terms of introduction to the topic also Ministry of industry and trade’s pilot program put into practice in years 2008 – 2009, is mentioned. Thesis then addresses the most current aspects of alternative dispute resolution for consumer, specifically procedure carried out by Czech Trade Inspection Authority. Being a groundwork for Czech implementation, current EU legislative cannot be unmentioned, namely regulation (EU) No 524/2013 of the European parliament and of the Council on online dispute resolution for consumer disputes and directive 2013/11/EU of the European parliament and of the Council on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation**.**

The goal of this thesis is to asses current legal options of consumer dispute resolution in Czech republic, including its comparison with directive 2013/11/EU and uncover convenience of mediation and arbitration for consumer dispute resolution. Achieving this goal requires using methods of analysis, synthesis and mainly comparison. Method of comparison is used to form comparative case study, which outcome is comparison between mediation and arbitration itself.

For this reason the most extensive part of the thesis are chapters dedicated to mediation and arbitration and there reciprocal comparison. Both procedures are classified per the same criteria, on which they are compared. These criteria are: applied principles or rules, mediator/arbitrator, procedure initiation and procedure ending considering its output. After analysis and synthesis of all studied attributes of those procedures, there is comparison itself in the last individual chapter.

In conclusion there is evaluation of the results of our comparison and consideration of EU legislative and Czech implantation conformity. Integral part of the thesis is also to assess the effect of exclusion of arbitrability in consumer disputes and deliberation de lege ferenda.

# Seznam klíčových slov

Právo ochrany spotřebitele, spotřebitel, mediace, konciliace, rozhodčí řízení, Česká obchodní inspekce, Pilotní projekt, Ministerstvo průmyslu a obchodu, mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, komparace, komparativní případová studie, základní principy - zásady, zahájení řízení, mediátor, rozhodce, rozhodčí nález, mediační dohoda, řešení sporu

**Keywords**

Consumer protection law, consumer, mediation, conciliation, arbitration, Czech Trade Inspection Authority, pilot program, Ministry of industry and trade, Alternative dispute resolution for consumer disputes, comparison, comparative case study, basic principles – rules, procedure initiation, mediator, arbiter, arbitration award, mediation settlement, dispute resolution

1. DRULÁK, Petr. *Jak zkoumat politiku*. Praha: Portál s.r.o., 2008, s. 62-89. [↑](#footnote-ref-1)
2. TOMANČÁKOVÁ, Blanka. *Ochrana spotřebitele v praxi se vzory a příklady*. 2. vydání. Praha: Linde, 2011, s. 14. [↑](#footnote-ref-2)
3. KOTOUČOVÁ, Jiřina. Právní úprava ochrany spotřebitele v ČR a v některých dalších státech. *Aplikované právo,* 2008, č. 1, s. 15. [↑](#footnote-ref-3)
4. SELUCKÁ, Markéta. *Ochrana spotřebitele v soukromém právu*. Praha: C.H. Beck, 2008, s. 21. [↑](#footnote-ref-4)
5. VÍTOVÁ, Blanka. *Zákon o ochraně spotřebitele: komentář*. Praha: Wolters Kluwer, 2016, s. 12. [↑](#footnote-ref-5)
6. B. Vítová tamtéž uvádí, že soukromoprávními prostředky jsou například informační povinnost, právo spotřebitele odstoupit od smlouvy, povinnost z vadného plnění, povinnost k náhradě škody a veřejnoprávními prostředky jsou především veřejnoprávní sankce v případě porušení zákonem stanovených povinností zaměřujících se na poctivost jednání a bezpečnost spotřebitele (správní delikty, příp. trestné činy). [↑](#footnote-ref-6)
7. Například: rozsudek ze dne 6. července 1995, *Verein gegen Unwesen in Handel und Gewerbe Köln e.V. v Mars GmbH*., C-470/93 či rozsudek ze dne 13. ledna, *Estée Lauder Cosmetics GmbH & Co. OHG v Lancaster Group GmbH.*, C-220/98. [↑](#footnote-ref-7)
8. Jde o smlouvu, kterou se spotřebitelem uzavírá podnikatel. Tedy nejedná se o konkrétní smluvní typ, ale může jít o smlouvu kupní, nájemní, o úvěru, smlouvu nepojmenovanou, a to upravenou jak v NOZ, tak v jakémkoliv jiném právním předpise. [↑](#footnote-ref-8)
9. SELUCKÁ:*Ochrana spotřebitele…,* s. 21. [↑](#footnote-ref-9)
10. SELUCKÁ:*Ochrana spotřebitele…,* s. 57. [↑](#footnote-ref-10)
11. Například v ZoS; v zákoně č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, v zákoně č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích; v zákoně č. 676/2004 Sb., o povinném značení lihu, směrnici rady a EP č. 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů, směrnice EP a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů. [↑](#footnote-ref-11)
12. Srov. § 433 NOZ. [↑](#footnote-ref-12)
13. LAVICKÝ, Petr a kol. Občanský zákoník I. Obecná část (§ 1−654). Komentář. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, s. 1598. [↑](#footnote-ref-13)
14. LAVICKÝ, Petr a kol. Občanský zákoník I. Obecná část (§ 1−654). Komentář. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, s. 1610. [↑](#footnote-ref-14)
15. § 421 NOZ. [↑](#footnote-ref-15)
16. RABAN, Přemysl. *Alternativní řešení sporů, arbitráž a rozhodci v České a Slovenské republice a zahraničí*. Praha: C.H. Beck, 2004, s. 2 – 3. [↑](#footnote-ref-16)
17. SVATOŠ, Martin. *Úvod do mediace: ADR aneb mediace a ti druzí* [online]. pravniprostor.cz, 9. září 2015 [cit. 13. února 2017]. Dostupné na < http://www.pravniprostor.cz/clanky/procesni-pravo/adr-mediace-a-ti-druzi> [↑](#footnote-ref-17)
18. Srov. §7 odst. 1 Zákona č. 99/1963, Občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů ve spojení s §12 NOZ [↑](#footnote-ref-18)
19. Je nutno podotknout, že ale v americkém pojetí je rozhodčí řízení tradičně součástí ADR [↑](#footnote-ref-19)
20. Toto označení se vyskytuje kupříkladu v původních a dnes již nahrazených *ADR Pravidlech* Mezinárodní obchodní komory (ICC) a vychází z pohledu přátelštější alternativy k soudnímu řízení např. z pohledu nákladů řízení a menších formalismů. [↑](#footnote-ref-20)
21. ROZEHNALOVÁ, Naděžda. *Rozhodčí řízení v mezinárodním a vnitrostátním obchodním styku.* 2. vydání. Praha: Wolters Kluwer, 2008, s. 17 – 39. [↑](#footnote-ref-21)
22. HOLÁ, Lenka. *Mediace v teorii a praxi*. Praha: Grada Publishing, 2011, s. 132 – 133. [↑](#footnote-ref-22)
23. RABAN, Přemysl. *Alternativní řešení sporů, arbitráž a rozhodci v České a Slovenské republice a zahraničí*. Praha: C.H. Beck, 2004, s. 3 – 4. [↑](#footnote-ref-23)
24. RISKIN, Leonard. *Mediace aneb Jak řešit konflikty*. Praha: Pallata, 1996, s. 10. [↑](#footnote-ref-24)
25. HOLÁ, L. *MEDIACE: Způsob řešení mezilidských konfliktů.* Praha: Grada Publishing, 2003, s. 7. [↑](#footnote-ref-25)
26. SVATOŠ, Martin. *Zmatení pojmů: co mediace je a co nikoliv.* [online]. pravniprostor.cz, 30. září 2015 [cit. 13. února 2017]. Dostupné na <http://www.pravniprostor.cz/clanky/procesni-pravo/uvod-do-mediace-zmateni-pojmu-aneb-co-mediace-je-a-co-nikoliv> [↑](#footnote-ref-26)
27. Blíže kapitola Mimosoudní řešení sporu dle zákona o ochraně spotřebitele. [↑](#footnote-ref-27)
28. HOLÁ, Lenka. K pojmu konciliace v řešení spotřebitelských sporů. *Obchodněprávní revue,* 2017, č. 2, s. 47. [↑](#footnote-ref-28)
29. LI MEI QIN – HE WEI. Mediation (or conciliation) in China. In Pe C. L., Sosmena Jr. G. C. Tadiar A.F. Transcultural Mediation in the ASia- Pacific. Manila. Aasi-Pacific Organizoation for Mediation, 1988, s. 321. [↑](#footnote-ref-29)
30. V odborné literatuře se objevují i odlišné významy, k tomu srov. DONALDSON, B. *Altenative dispute resolution.* Journal of international Arbitration, 1992, s 52 či WILBERFORCE, R. *Arbitration Model in Canada.* Toronto: Carshwel, 1987, s. 7. [↑](#footnote-ref-30)
31. ROZEHNALOVÁ: *Rozhodčí řízení v mezinárodním…,* s. 17 – 39. [↑](#footnote-ref-31)
32. BĚLOHLÁVEK, Alexander *Rozhodčí řízení, ordre public a trestní právo.* Komentář. I. díl. 1. vydání. Praha : C. H. Beck, 2008. s. 185. [↑](#footnote-ref-32)
33. # BĚLOHLÁVEK, Alaxander. *Zákon o**rozhodčím**řízení a o výkonu**rozhodčích nálezů*. Komentář. 2. vydání. Praha: C. H. Beck, 2012, s. 9.

    [↑](#footnote-ref-33)
34. Statut a jednací řád platformy pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, dostupné z: <http://www.mpo.cz/assets/dokumenty/33899/37973/433958/priloha001.pdf> [↑](#footnote-ref-34)
35. Pravidla řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, dostupné z: <http://www.mpo.cz/assets/dokumenty/33798/39109/450796/priloha003.pdf> [↑](#footnote-ref-35)
36. Mediační řád – poskytování mediace v systému řešení spotřebitelských sporů, dostupné z: <http://www.mpo.cz/assets/dokumenty/33798/39109/450797/priloha002.pdf>> [↑](#footnote-ref-36)
37. Řád Rozhodčího soudu, dostupné z: <https://www.soud.cz/rady/rad-rozhodciho-soudu-01-07-2012-uz-01-10-2015> [↑](#footnote-ref-37)
38. ## Zvláštní dodatek Řádu pro rozhodčí řízení pro spotřebitelské spory, dostupné z: <http://www.soud.cz/rady/zvlastni-dodatek-radu-pro-rozhodci-rizeni-pro-spotrebitelske-spory-2008>

    [↑](#footnote-ref-38)
39. Finanční výhodnost oproti rozhodčímu řízení měla být jedním z hlavních motivačních prvků oproti rozhodčímu řízení [↑](#footnote-ref-39)
40. Statut a jednací řád platformy pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, dostupné z: <http://www.mpo.cz/assets/dokumenty/33899/37973/433958/priloha001.pdf> [↑](#footnote-ref-40)
41. Rozhodčí řád pro spotřebitelské spory, Dostupné z: <http://www.soud.cz/rady/zvlastni-dodatek-radu-pro-rozhodci-rizeni-pro-spotrebitelske-spory-2008> [↑](#footnote-ref-41)
42. Rozhodčí řád pro spotřebitelské spory, Dostupné z: <http://www.soud.cz/rady/zvlastni-dodatek-radu-pro-rozhodci-rizeni-pro-spotrebitelske-spory-2008> [↑](#footnote-ref-42)
43. Srov. Položka 1 přílohy k zákonu č. 549/1991 Sb., o soudních poplatcích: poplatek za zahájení občanského soudního řízení, jehož předmětem je peněžité plnění do částky 20.000,- Kč – 1000,- Kč, z částky 20.000,- Kč až 40.000,- Kč – 5 % z této částky [↑](#footnote-ref-43)
44. Hodnocení pilotní fáze Projektu, dostupné z: <http://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-%20adr/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu--79754/> [↑](#footnote-ref-44)
45. Hodnocení pilotní fáze Projektu, dostupné z: <http://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-%20adr/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu--79754/> [↑](#footnote-ref-45)
46. Sdělení Evropské komise Evropskému parlamentu, Radě a Evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru. Alternativní řešení spotřebitelských sporů na jednotném trhu ze dne 29. 11. 2011, dostupné z: <http://ec.europa.eu/consumer/redress\_cons/docs/communacition\_adr\_cs.pdf> [↑](#footnote-ref-46)
47. Tisková zpráva Evropské komise ze dne 29. listopadu 2011: *Consumers: Commission puts forward proposals for faster, easier and cheaper solutions to disputes with traders.* Dostupné z: <http://europa.eu/rapid/press-release\_IP-11-1461\_en.htm> [↑](#footnote-ref-47)
48. Evropská komise uvádí, že lepší přístup k ADR by mohl spotřebitelům ušetřit až 22,5 miliard eur za rok, což je cca 0,2 % HDP EU. Zatímco nyní je nevyřešenými spory dle komise ztraceno přibližně 0,4 % HDP [↑](#footnote-ref-48)
49. Doporučení Komise 98/257/ES ze dne 30. března 1998 o zásadách pro orgány příslušné pro mimosoudní urovnání spotřebitelských sporů a Doporučení Komise 2001/310/ES ze dne 4. dubna 2001 o zásadách pro mimosoudní orgány při řešení spotřebitelských sporů dohodou [↑](#footnote-ref-49)
50. Čl. 1 Směrnice ADR [↑](#footnote-ref-50)
51. BĚLOHLÁVEK, Alexander J. *Ochrana spotřebitelů v rozhodčím řízení*. V Praze: C.H. Beck, 2012, s. 123. [↑](#footnote-ref-51)
52. Čl. 2 Směrnice ADR [↑](#footnote-ref-52)
53. Důvodem jsou charakteristické průměrné nízké částky, které jsou předmětem sporu (např. v Německu se pohybuje kolem 50 – 100 euro) a jejich nepoměr k následným nákladům řízení [↑](#footnote-ref-53)
54. Čl. 8 Směrnice ADR [↑](#footnote-ref-54)
55. Články 6 - 9 Směrnice ADR [↑](#footnote-ref-55)
56. *Epravo.* Analýza Nejvyššího soudu: ADR – spotřebitel v EU [online]. Praha: epravo, [cit. 15.2.2017] dostupné z:<http://tablet.epravo.cz/06-2014/27\_konkretni-zpusoby-reseni-spotrebitelskych-sporu-v-eu> [↑](#footnote-ref-56)
57. *Epravo.* Analýza Nejvyššího soudu: ADR – spotřebitel v EU [online]. Praha: epravo, [cit. 15.2.2017] dostupné z:<http://tablet.epravo.cz/06-2014/27\_konkretni-zpusoby-reseni-spotrebitelskych-sporu-v-eu> [↑](#footnote-ref-57)
58. MACFALANE, Julie a kol. *Dispute Resolution: Readings and Case Studies*. 4. vydání. Toronto. Emond Montgomery Publications, s. 445. [↑](#footnote-ref-58)
59. HOLÁ, Lenka, MALACKA, Michal. *Mediace a reflexe jejích aktuálních trendů*. Praha: Leges, 2014, s. 266. [↑](#footnote-ref-59)
60. Tato stránka vznikla v rámci zvláštního programu Komise „civilní soudnictví“ Rozhodnutím Evropského parlamentu a Rady č. 1149/2007/ES [↑](#footnote-ref-60)
61. Nařízení ODR se použije od 9. ledna 2016. [↑](#footnote-ref-61)
62. Dostupné z: <http://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/consumers-dispute-resolution/out-of-court-procedures/index\_cs.htm> [↑](#footnote-ref-62)
63. v kontextu nařízení má *“online“* dvojí význam – 1. způsob řešení sporu (on-line) 2. způsob uzavření transakce, které je předpokladem aplikace nařízení (rovněž on-line, tedy na internetových stránkách obchodníka nebo prostřednictvím jiného elektronického prostředku). [↑](#footnote-ref-63)
64. BRUTHANS, Martin. *Co opravdu přináší nařízení EU o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů on-line?* [online]. epravo.cz, 13. května 2016 [cit. 20. února 2017]. Dostupné na < https://www.epravo.cz/top/clanky/co-opravdu-prinasi-narizeni-eu-o-mimosoudnim-reseni-spotrebitelskych-sporu-on-line-101183.html> [↑](#footnote-ref-64)
65. HOLÁ, MALACKA: *Mediace a reflexe…,* s. 281 [↑](#footnote-ref-65)
66. Dle čl. 7 odst. 1 nařízení ODR musí v každém kontaktním místě působit alespoň 2 asistenti pro řešení sporů on-line, kteří budou stranám poskytovat podporu [↑](#footnote-ref-66)
67. *Epravo.* Analýza Nejvyššího soudu: ADR – spotřebitel v EU [online]. Praha: epravo, [cit. 15.2.2017] dostupné z:<http://tablet.epravo.cz/06-2014/27\_konkretni-zpusoby-reseni-spotrebitelskych-sporu-v-eu> [↑](#footnote-ref-67)
68. Bod 30 nařízení ODR [↑](#footnote-ref-68)
69. Zákon č. 378/2015 Sb., kterým se mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony. [↑](#footnote-ref-69)
70. Právní úprava novely je ovšem ovlivněna i nařízením ODR. [↑](#footnote-ref-70)
71. Prvním pokusem byl pilotní projekt MPO z roku 2008, který bohužel „vyšuměl do ztracena“ a nebylo na něj žádným způsobem navázáno. [↑](#footnote-ref-71)
72. Důvodová zpráva k návrhu zákona č. 378/2015 Sb., kterým se mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony. [↑](#footnote-ref-72)
73. Dostupné z: http: <http://www.coi.cz/cz/spotrebitel/prava-spotrebitelu/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/> [↑](#footnote-ref-73)
74. Dostupné z: http: <http://www.coi.cz/userdata/files/dokumenty-ke-stazeni/pravidla-pro-postup-adr.pdf> [↑](#footnote-ref-74)
75. § 20f ZoS. [↑](#footnote-ref-75)
76. Osoba má dle § 20g dostatečné odborné znalosti, pokud získala vysokoškolské vzdělání v oboru právo a má nezbytné znalosti a dovednosti v oblasti soudního nebo mimosoudního řešení sporu. [↑](#footnote-ref-76)
77. Dostupné z: <http://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/seznam-subjektu-mimosoudniho-reseni-spotrebitelskych-sporu--171389/> [↑](#footnote-ref-77)
78. Srov. zák. č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi; zák. č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích; zák. č. 29/2000 Sb., o poštovních službách; zák. č. 458/2000 Sb., energetický zákon, vše ve znění pozdějších předpisů. [↑](#footnote-ref-78)
79. Blíže § 20d ZoS, jde o transpozici čl. 2 *Směrnice ADR.* [↑](#footnote-ref-79)
80. Dostupný na internetových stránkách ČOI: <https://adr.coi.cz/cs> [↑](#footnote-ref-80)
81. VÍTOVÁ:. *Zákon o ochraně…,* s. 231–233. [↑](#footnote-ref-81)
82. Tamtéž. [↑](#footnote-ref-82)
83. Mezi tyto náležitosti patří především: a) úplné a srozumitelné vylíčení rozhodných skutečností, b) označení, čeho se navrhovatel domáhá, c) prohlášení, že ve věci nerozhodl soud či nebyl vydán rozhodčí nález a nebyla uzavřena dohoda v rámci mimosoudního řešení sporu a také nebylo zahájeno řízení před soudem, rozhodčí řízení nebo mimosoudní řešení sporu. [↑](#footnote-ref-83)
84. VÍTOVÁ: *Zákon o ochraně…*, s. 229. [↑](#footnote-ref-84)
85. Srov. usnesení Nejvyššího soudu ze dne 20. 5. 2003 sp. zn. 29 Odo 186/2002. [↑](#footnote-ref-85)
86. čl. 7 odst. 3 Pravidel ČOI. [↑](#footnote-ref-86)
87. § 20q odst. 4 stanovuje stejný postup i v případě odmítnutí návrhu. [↑](#footnote-ref-87)
88. Důvodová zpráva k zák. č. 378/2015 Sb. [↑](#footnote-ref-88)
89. VÍTOVÁ: *Zákon o ochraně…*, s. 244. [↑](#footnote-ref-89)
90. Důvodová zpráva k návrhu zákona č. 378/2015 Sb. [↑](#footnote-ref-90)
91. SIK-SIMON, Rita. *Mimosoudní vyrovnání – levnější a rychlejší řešení spotřebitelských sporů?* [online]. epravo.cz, 19. prosince 2014 [cit. 21. února 2017]. Dostupné na: <https://www.epravo.cz/top/clanky/mimosoudni-vyrovnani-levnejsi-a-rychlejsi-reseni-spotrebitelskych-sporu-96427.html> [↑](#footnote-ref-91)
92. Mimosoudní řešení sporu je totiž založeno především na kompromisním řešení sporu, nikoliv na autoritativním právu třetí strany (např. soudu) o sporu rozhodnout a v souvislosti s tím i přiznat náklady řízení straně, jenž měla úspěch ve věci. [↑](#footnote-ref-92)
93. BÜHRING-UHLE, Christian, KIRCHHOFF, Lars, SCHERER, Gabriele. *Arbitration and mediation in international business*. 2. vydání. Alphen an den Rijn: Kluwer Law International, 2006, s. 176. [↑](#footnote-ref-93)
94. The Seventh Mediation Audit ze dne 11. května 2016 uvádí průměrnou dobu mediace 18,6 hodiny, dostupné z: <https://www.cedr.com/docslib/The\_Seventh\_Mediation\_Audit\_(2016).pdf> [↑](#footnote-ref-94)
95. ŠTANDERA, Jan. Mediace – možná cesta z labyrintu soudního řízení? *Právní rozhledy*, 2011, č. 22, s. 83. [↑](#footnote-ref-95)
96. # ALFINI, James a kol. Mediation theory and practice. London: Lexis Nexis, 2013, s. 27.

    [↑](#footnote-ref-96)
97. Motivací pro podnikatele k využití smírného způsobu řešení by mohl být zákazník, který se k němu pro dobrou zkušenost a ochotu při řešení sporu navrátí. [↑](#footnote-ref-97)
98. HOLÁ: *Mediace v teorii…,* s. 53. [↑](#footnote-ref-98)
99. Tamtéž. [↑](#footnote-ref-99)
100. GREN, Natalia. Principles of mediation*. Journal of Eastern European Law*, 2016, č. 24, s. 75-79. [↑](#footnote-ref-100)
101. PATOČKOVÁ, Dana. *Nejlepší je domluvit se*. Praha: ALFOM, 2013, s. 56. [↑](#footnote-ref-101)
102. HOLÁ, Lenka kol. *Mediace a možnosti využití v praxi*. Praha: Grada Publishing, 2013, s. 103. [↑](#footnote-ref-102)
103. HORÁČEK, Tomáš. Základní principy mediace (z právního i neprávního pohledu). *Bulletin advokacie*, 2013, č. 6,

     s. 17-21. [↑](#footnote-ref-103)
104. § 3 odst. 4 ZoM stanovuje, že mediátor je povinen strany konfliktu mimo jiné informovat o možnosti mediaci kdykoliv ukončit [↑](#footnote-ref-104)
105. HORÁČEK, Tomáš. Základní principy mediace (z právního i neprávního pohledu). *Bulletin advokacie*, 2013, č. 6,

     s. 17-21. [↑](#footnote-ref-105)
106. BROWN, Henry; MARRIOTT, Arthur. *ADR Principles and Practice.* 2. vydání. London: Sweet & Maxwell, 1999, s. 128 - 131. [↑](#footnote-ref-106)
107. HOLÁ: *Mediace v teorii…,* s. 53-59. [↑](#footnote-ref-107)
108. HORÁČEK, Tomáš. Základní principy mediace (z právního i neprávního pohledu). *Bulletin advokacie*, 2013, č. 6,

     s. 17-21. [↑](#footnote-ref-108)
109. DOLEŽALOVÁ, Martina. Etický kodex advokáta – mediátora. *Bulletin advokacie*, 2013, č. 6, s. 21-23. [↑](#footnote-ref-109)
110. HOLÁ: *Mediace v teorii…,* s. 53 - 59. [↑](#footnote-ref-110)
111. § 5 odst. 2 ZoM [↑](#footnote-ref-111)
112. HORÁČEK, Tomáš. Základní principy mediace (z právního i neprávního pohledu). *Bulletin advokacie*, 2013, č. 6,

     s. 17-21. [↑](#footnote-ref-112)
113. ESPLUGUES, Carlos. *Civil and Commercial Mediation in Europe.* 2. vydání. Cambridge – Antwerp – Portland: Intersentia, 2014, s. 238. [↑](#footnote-ref-113)
114. Také se běžně užívá termín „svoboda rozhodování“. [↑](#footnote-ref-114)
115. HOLÁ: *Mediace v teorii…,* s. 53 – 59. [↑](#footnote-ref-115)
116. § 3 odst. 4 ZoM. [↑](#footnote-ref-116)
117. Podmínkou je plná svéprávnost, bezúhonnost, ohlášení živnosti na kterémkoli živnostenském úřadě a úhrada poplatku 1000 Kč. [↑](#footnote-ref-117)
118. Zákonodárce tak zvolil řešení, které působí nekoncepčně, a které ohrožuje zákaznickou veřejnost před nebezpečím záměny činnosti „mediátora“ a „zapsaného mediátora“. [↑](#footnote-ref-118)
119. § 16 ZoM. [↑](#footnote-ref-119)
120. KROFTA, Jan. *Nová úprava mediace v českém právním řádu* [online]. epravo.cz, 9. října 2012, [cit. 25. února 2017]. Dostupné na <https://www.epravo.cz/top/clanky/nova-uprava-mediace-v-ceskem-pravnim-radu-85517.html 3/2012> [↑](#footnote-ref-120)
121. Dostupné z: <//www.cak.cz/scripts/detail.php?id=12490> [↑](#footnote-ref-121)
122. CHOLENSKÝ, Robert. *Praktický průvodce mediací: podle nové právní úpravy*. Praha: Linde Praha, 2013, s. 81. [↑](#footnote-ref-122)
123. ORBEŠOVÁ, Bronislava. *Mediační doložka* [online]. epravo.cz, 5. února 2014, [cit. 25. února 2017]. Dostupné na <https://www.epravo.cz/top/clanky/mediacni-dolozka-93479.html> [↑](#footnote-ref-123)
124. The Implementation of the Mediation Directive ze dne 29. listopadu 2016, dostupné z: <http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2016/571395/IPOL\_IDA(2016)571395\_EN.pdf> [↑](#footnote-ref-124)
125. BŘÍZA, Petr. GANTNER, Filip. *První setkání se zapsaným mediátorem z pohledu praxe* [online]. pravniprostor.cz, 16. června 2016, [cit. 26. února 2017]. Dostupné na <http://www.pravniprostor.cz/clanky/procesni-pravo/prvni-setkani-se-zapsanym-mediatorem-z-pohledu-praxe> [↑](#footnote-ref-125)
126. Nejvyšší zárukou odbornosti představují zapsaní mediátoři v seznamu mediátorů vedeném ministerstvem spravedlnosti. Takto zapsaný mediátor smí vést mediaci pouze v souladu s ZoM a dále musí splňovat kvalifikační předpoklady stanovené tímto zákonem. [↑](#footnote-ref-126)
127. RICHBELL, D. *Mediation of construction disputes.* Oxford: Blackwell Publishing, 2008, s. 47 – 53. [↑](#footnote-ref-127)
128. Mezi povinné náležitosti se řadí: a) označení stran konfliktu, b) označení mediátora, příp. mediátorů, c) vymezení konfliktu, který je předmětem mediace, d) stanovení výše odměny mediátora za provedenou mediaci nebo způsob jejího určení, e) vymezení doby, po kterou má mediace probíhat nebo ujednání, že mediace má probíhat po dobu neurčitou. [↑](#footnote-ref-128)
129. Alternativu tvoří tzv. *dohoda o nedohodě*, což je nová možnost formulování dohody v případech, kdy se strany nedohodly, a to z důvodu, že buď nechtějí dané téma řešit a odkládají ho na později nebo se dohodly, že rozhodnutí přenechají autoritě (např. soudu, rozhodci), s tím že dané rozhodnutí budou respektovat. [↑](#footnote-ref-129)
130. GRYGAR, Jiří. *Zákon o mediaci a související předpisy: s komentářem a vzory*. Praha: Leges, 2014, s. 55. [↑](#footnote-ref-130)
131. Srov. The fallacy of failed madiation dostupné: https://www.cedr.com/blog/the-fallacy-of-a-failed-mediation/ [↑](#footnote-ref-131)
132. SVATOŠ, Martin. *Výhody a nevýhody mediace obchodních sporů* [online]. pravniprostor.cz, 10. listopadu 2015, [cit. 26. února 2017]. Dostupné na <http://www.pravniprostor.cz/clanky/procesni-pravo/vyhody-a-nevyhody-mediace-obchodnich-sporu> [↑](#footnote-ref-132)
133. Důvodová zpráva k ZoM. [↑](#footnote-ref-133)
134. § 1903 NOZ [↑](#footnote-ref-134)
135. CHOLENSKÝ: *Praktický průvodce mediací..*., s. 127. [↑](#footnote-ref-135)
136. VAŇASOVÁ, Markéta. *Mediace v novém kabátě… aneb o krok vpřed nebo zpátky?* [online]. epravo.cz, 25. září 2012, [cit. 27. února 2017]. Dostupné na <https://www.epravo.cz/top/clanky/mediace-v-novem-kabateaneb-o-krok-vpred-a-nebo-zpatky-85399.html> [↑](#footnote-ref-136)
137. § 67 odst. 2 OŠŘ [↑](#footnote-ref-137)
138. § 99 OSŘ [↑](#footnote-ref-138)
139. HÁJKOVÁ, Šárka. Mediace v kontextu občanského soudního řízení*. Bulletin advokacie,* 2013, č. 6, s. 24 – 26. [↑](#footnote-ref-139)
140. Zák. č. 19/2012 Sb., kterým se mění zákon č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších předpisů. [↑](#footnote-ref-140)
141. LISSE, L. a kol. *Euronovela zákona o rozhodčím řízení s judikaturou*. Praha: Ústav práva a právní vědy, o.p.s., 2012, s. 35. [↑](#footnote-ref-141)
142. Sazby poplatků za rozhodčí řízení bývají často nižší než sazby soudních poplatků obecných soudů. [↑](#footnote-ref-142)
143. Srov. § 3 odst. 3, § 3 odst. 4 až 6, § 4 odst. 3, § 8 odst. 3 nebo část čtvrtá ZRŘ, ve znění zákona č. 19/2012 Sb. [↑](#footnote-ref-143)
144. OLÍK, Miloš, ČÁP, Michal. Konec rozhodčího řízení mezi spotřebitelem a podnikatelem v České republice. *Právo a obchod,* 2016, č. 11, s. 38 – 41. [↑](#footnote-ref-144)
145. Tamtéž. [↑](#footnote-ref-145)
146. Dostupné z: http://www.psp.cz/eknih/2013ps/stenprot/index.htm (42., 44., a 47. schůze) [↑](#footnote-ref-146)
147. Dostupné z: http://www.senat.cz/xqw/xervlet/pssenat/historie?action=detail&value=3925 [↑](#footnote-ref-147)
148. Dostupné z: https://www.psp.cz/sqw/text/orig2.sqw?idd=112848 [↑](#footnote-ref-148)
149. OLÍK, ČÁP: *Konec rozhodčího řízení mezi spotřebitelem…*, s. 38 – 41, shodně emailová konzultace s M. Malackou ze dne 18. 3. 2017. [↑](#footnote-ref-149)
150. STAVINOHOVÁ, Jaruška, HLAVSA, Petr. *Civilní proces a organizace soudnictví.* Brno: Masarykova univerzita, 2003, s. 174. [↑](#footnote-ref-150)
151. Nález Ústavního soudu ze dne 8. 3. 2011, sp. zn. I. ÚS 3227/07. [↑](#footnote-ref-151)
152. PETERKOVÁ, Kamila. *Základní zásady a prameny rozhodčího řízení v české právní úpravě* [online]. epravo.cz, 24. června 2015, [cit. 28. února 2017]. Dostupné na <https://www.epravo.cz/top/clanky/zakladni-zasady-a-prameny-rozhodciho-rizeni-v-ceske-pravni-uprave-97729.html> [↑](#footnote-ref-152)
153. JURÁŠ, Marek. Spotřebitelské rozhodčí řízení tři roky po novele, *Právní rozhledy,* 2015, č. 11, s. 398. [↑](#footnote-ref-153)
154. Tím ji však zákonodárce nemínil přisoudit větší váhu než ostatním zásadám. [↑](#footnote-ref-154)
155. SCHELLE, Karel., SCHELLEOVÁ, Ilona. *Rozhodčí řízení historie, současnost a perspektivy.* Praha: Eurolex Bohemia, 2002, s. 56. [↑](#footnote-ref-155)
156. Např. rozhodnutí Nejvyššího soudu ČR ze dne 11. června 2008, sp. zn. 32 Cdo 1201/2007, rozhodnutí Nejvyššího soudu ČR ze dne 28. května 2009, sp. zn. 23 Cdo 2570/2007, rozhodnutí Nejvyššího soudu ČR ze dne 29. června 2010, sp. zn. 32 Cdo 953/2009. [↑](#footnote-ref-156)
157. BĚLOHLÁVEK: *Zákon o rozhodčím řízení…,* s. 693. [↑](#footnote-ref-157)
158. Kupříkladu zák. č. 6/2002 Sb., o soudech a soudcích nebo zák. č. 182/1993 S., o Ústavním soudu vylučují možnost soudců zároveň vykonávat jinou placenou činnost, tj. i rozhodčí činnost. [↑](#footnote-ref-158)
159. Veden v internetové podobě, dostupný zde: http://rozhodci.justice.cz/ [↑](#footnote-ref-159)
160. Důvodová zpráva k návrhu zákona. č. 19/2012 Sb., kterým se mění zákon č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů.

     z 18. 5. 2011, sněm. tisk č. 371/0, sub 11 [↑](#footnote-ref-160)
161. Rozhodčím orgánem se míní a) rozhodci, kteří rozhodují pouze v dané věci jako nezávislé soukromé osoby ad hoc či b) stálý rozhodčí soud jako instituce, která je zřízena na základě zákona a vydává své statuty a řády. [↑](#footnote-ref-161)
162. Srov. § 106 OSŘ [↑](#footnote-ref-162)
163. BĚLOHLÁVEK: *Zákon o rozhodčím řízení…,* s. 252. [↑](#footnote-ref-163)
164. Carbol*,* Karel. Zamyšlení nad řešením spotřebitelských sporů v rozhodčím řízení aneb co přinesla novela zákona o rozhodčím řízení. *Právní fórum*, 2012, č. 7, s. 303. [↑](#footnote-ref-164)
165. BĚLOHLÁVEK: *Zákon o rozhodčím řízení…,* s. 253-254. [↑](#footnote-ref-165)
166. Popřípadě jinému jmenovanému rozhodci, není-li předsedající rozhodce určen nebo jmenován. [↑](#footnote-ref-166)
167. BĚLOHLÁVEK: *Zákon o rozhodčím řízení…,* s. 490-510. [↑](#footnote-ref-167)
168. ROZEHNALOVÁ: *Rozhodčí řízení v mezinárodním…,* s. 324-325 [↑](#footnote-ref-168)
169. Tamtéž, s. 314-315 [↑](#footnote-ref-169)
170. § 25 odst. 2 ZRŘ [↑](#footnote-ref-170)
171. Případy, kdy může podat návrh na zrušení nálezu jakákoliv dotčená osoba (včetně spotřebitele) jsou dle § 31 ZRŘ:

     **a)** nález byl vydán ve věci, o níž nelze uzavřít platnou 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 nedovolenému,

     **i)** zjistí se, že jsou dány důvody, pro které lze v občanském soudním řízení žádat o obnovu řízení [před spotřebitelskou novelou písm. g)]. [↑](#footnote-ref-171)
172. Rozhodčí nález neobsahuje poučení o právu podat návrh na jeho zrušení soudu. [↑](#footnote-ref-172)
173. BĚLOHLÁVEK: *Zákon o rozhodčím řízení…,* s. 1103. [↑](#footnote-ref-173)
174. § 268 OSŘ [↑](#footnote-ref-174)
175. V takovém případě by bylo nutné zahájit soudní řízení spojené s dalšími náklady. [↑](#footnote-ref-175)
176. Srov. § 4 ZoS. [↑](#footnote-ref-176)
177. HOLÁ, Lenka. K pojmu konciliace v řešení spotřebitelských sporů. *Obchodněprávní revue,* 2017, č. 2, s. 47. [↑](#footnote-ref-177)
178. Tamtéž [↑](#footnote-ref-178)
179. Dostupné z: <http://www.mpo.cz/dokument127471.html> [↑](#footnote-ref-179)
180. Čl. 6 Směrnice ADR [↑](#footnote-ref-180)
181. Což lze minimálně rozporovat, otázkou zda-li orgán zřízený primárně k účelu kontroly podnikatele je skutečně nezávislý a nestranný. [↑](#footnote-ref-181)
182. Důvodová zpráva k návrhu zákona. č. 19/2012 Sb., kterým se mění zákon č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů. [↑](#footnote-ref-182)
183. Inspiraci lze čerpat např. v Rakousku či Švédsku, kde lze uzavřít rozhodčí smlouvu ve spotřebitelských sporech až vzniku sporu [↑](#footnote-ref-183)
184. Během fungování pilotního programu MPO totiž ještě nebyly v rozhodčím řízení upraveny prvky zvýšené ochrany spotřebitele. [↑](#footnote-ref-184)