

**Univerzita Palackého v Olomouci
Právnická fakulta**

Radka Kunčíková

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů v České republice

Rigorózní práce

Olomouc 2011

Prohlašuji, že jsem rigorózní práci na téma Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů v České republice vypracovala samostatně a citovala jsem všechny použité zdroje.

Na tomto místě bych ráda upřímně poděkovala JUDr. Blance Tomančákové, Ph.D. LL.M. za odborné vedení, cenné rady a podněty.

V Olomouci dne 30. června 2011

Mgr. Radka Kunčíková

OBSAH

Úvod	5
1 Rozhodčí řízení	11
1.1 Rozhodčí doložka	13
1.2 Nepřiměřená ujednání ve spotřebitelských smlouvách	19
1.3 Rozhodce	26
1.4 Rozhodčí nález	31
1.5 Návrh de lege ferenda	35
1.6 Závěr	39
2 Projekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů	41
2.1 Výchozí rámec Projektu	42
2.2 Podnět	51
2.3 Mediace	54
2.4 Rozhodčí řízení	56
2.5 Stížnost	59
2.6 Závěr	60
3 Finanční arbitr	63
3.1 Postavení finančního arbitra	65
3.2 Kompetence finančního arbitra	70
3.3 Řízení před finančním arbitrem	71
3.4 Nález	77
3.5 Pokuty	79
3.6 Závěr	82
Závěr	84
Použitá literatura	87
Shrnutí	94
Summary	96
Seznam klíčových slov	98

Seznam zkratk:

ADR	Alternative Dispute Resolution
ARN	Allmänna reklamationsnämnden
ČNB	Česká národní banka
Doporučení	Doporučení Komise 98/257/ES o zásadách pro orgány příslušné pro mimosoudní urovnávání sporů a Doporučení Komise 2001/310/ES o zásadách, jež se týkají mimosoudních orgánů při konsensuálním řešení spotřebitelských sporů
Drhá novela	Novela zákona o finančním arbitrovi provedená zákonem č. 57/2006 Sb.
EU	Evropská unie
FA	Finanční arbitř
MPO	Ministerstvo průmyslu a obchodu
ObchZ	zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů
o.s.ř.	zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů
OZ	zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů
Pravidla	Pravidla řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů
Projekt	Projekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů
První novela	Novela zákona o finančním arbitrovi provedená zákonem č. 558/2004 Sb.
Rozhodčí soud HK ČR a AK ČR	Rozhodčí soud při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře
Řád	Řád pro vnitrostátní spory Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky
s.ř.s.	Zákon č. 150/2002 Sb., soudní řád správní, ve znění pozdějších předpisů

Úvod

Jako téma rigorózní práce jsem si zvolila problematiku mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v České republice. Jak napovídá název této práce, pojednává ona sama o způsobech, jež může spotřebitel v současné době využít v případě, že mezi ním a dodavatelem vznikne spotřebitelský spor a spotřebitel se nechce vydat při domáhání se svých práv soudní cestou.

Termínem mimosoudní nebo také alternativní způsoby řešení sporů (tzv. Alternative Dispute Resolution, dále také jen „ADR“) označujeme všechny způsoby řešení sporů, které v žádném ze svých prvků či fází řízení nevyužívají moci veřejné k zajištění pomocných či kontrolních funkcí. Dohoda se promítá do všech fází tohoto řízení, resp. jednání stran a třetích osob. Základem řízení je dohoda stran - strany se účastní dobrovolně na řešení sporů a úspěšným výsledkem je pouze dohoda o plnění, o náhradě škody či o adaptaci původní smlouvy. ADR mohou sloužit jednak jako prostředek napomáhající nalezení řešení sporu či jako prostředek řešící spor. Základním rysem těchto prostředků je dobrovolnost stran v podřízení se tomuto procesu a „pohyb“ institutu mimo přímou právní regulaci.¹

Spotřebitel je zákonem považován za slabší smluvní stranu. Právní předpisy mu proto poskytují při jednání s podnikateli silnější ochranu. Vyšší ochranu spotřebitele jako slabší smluvní strany deklaroval rovněž Ústavní soud ČR.

Jak uvádí v jednom ze svých rozhodnutí *„je východiskem spotřebitelské ochrany postulát, podle něhož se spotřebitel ocitá ve fakticky nerovném postavení s profesionálním dodavatelem, a to s ohledem na okolnosti, za nichž dochází ke kontraktaci, s ohledem na větší profesionální zkušenost prodávajícího, lepší znalost práva a snazší dostupnost právních služeb a konečně se zřetelem na možnost stanovovat smluvní podmínky jednostranně cestou formulářových smluv. Pro takové vztahy je charakteristické, že podnět ke smluvnímu jednání pochází zpravidla od dodavatele, přičemž spotřebitel není na smluvní ujednání připraven, při kontraktaci je využíván moment překvapení a nezkušenosti spotřebitele, v případě prodeje na obchodních prezentacích je u něj navíc vyvolán pocit vděčnosti za poskytnuté doprovodné služby spojené s prezentací, které se spotřebitel může snažit kompenzovat snahou vyhovět nabídce dodavatele, spotřebitel často nemá na místě samém možnost porovnat jakost a cenu nabídky s jinými nabídkami atd. Společným znakem této nové kogentní právní úpravy je tedy snaha cestou práva vyrovnat tuto faktickou nerovnost, a to formou omezení autonomie vůle.“²*

¹ ROZEHNALOVÁ, Naděžda. Rozhodčí řízení – alternativa k řízení soudnímu. *Právní fórum*. 2008, roč. 5, č. 4, s. 121-127.

² Nález Ústavního soudu ze dne 15. června 2009, sp. zn. I. ÚS 342/09, bod 3.

Už ve starém římském právu se setkáváme s ochranou spotřebitele jako takovou (v právní úpravě tzv. smlouvy trhové). Pro evropskou právní kulturu mělo římské právo velký význam. Díky mocenskému rozmachu a délce trvání římského státu se rozšířilo na značnou část evropského kontinentu a pronikavým způsobem ovlivnilo tvorbu právních řádů států. Římské právo použili zákonodárci rovněž jako vzor při vzniku tzv. velkých kodifikací soukromého práva v 19. století, a to především ve Francii v „Code Civil“ z roku 1804 a v Rakousku ve „Všeobecném zákoníku občanském z roku 1811.

Pokud jde o novodobou historii ochrany spotřebitele v ČR, lze ji rozdělit do dvou pro tuto práci důležitých fází, a to na historii v rámci komunitární právní úpravy a v rámci právní úpravy české, která samozřejmě od určitého okamžiku z komunitární právní úpravy vychází a do jisté míry ji kopíruje.

Oblast ochrany spotřebitele se ve světě i u nás začala rozvíjet až v druhé polovině 20. století díky stále sílícímu vlivu spotřebitelů a potřeby jejich ochrany jako slabší smluvní strany proti často neserióznímu chování obchodníků. Jde o specifickou a neustále dynamicky se rozvíjející oblast, které je třeba věnovat náležitou pozornost, neboť vliv spotřebitele na hospodářský růst jednotlivých zemí a také EU (Evropské unie) jako celku stále narůstá.

Jak uvádí dokument zpracovaný Evropskou komisí, Strategie spotřebitelské politiky EU 2007-2013, představuje 493 milionů spotřebitelů hnací sílu hospodářství, protože jejich spotřeba tvoří 58 % HDP EU. Proto považují za nutné, aby ze strany EU, ale také ze strany jednotlivých členských států docházelo k posilování postavení spotřebitelů, nejen po stránce hmotněprávní, ale také po stránce procesní. Komise v dokumentu konstatuje, že některé důležité kroky již učiněny byly. Jedná se např. o Směrnici o nekalých obchodních praktikách, nebo Směrnici o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách.

V rámci politiky EU bylo deklarováno jako politická priorita a nezbytný předpoklad vymahatelnosti spotřebitelské legislativy vytvoření mechanismů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

Podle názoru Komise podpora zprostředkování a jiných forem mimosoudního řešení sporů napomáhá řešit spory a přispívá k omezení starostí, času a finančních nákladů spojených se soudním řízením, čímž občanům reálnou cestou pomáhá chránit jejich zákonná subjektivní práva.³

³ EVROPSKÁ KOMISE. *Evropská unie se velice podrobně zajímá o alternativní způsoby řešení sporů* [online]. ec.europa.eu, 6. srpna 2007 [cit. 21. ledna 2011]. Dostupné na <http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ec_cs.htm>.

Již několik desítek let se spotřebitelům otevírají hranice, možnosti pro nákupy a využití služeb v mnoha zemích. Od jejich realizace mohou být odrazeni pochybností o existenci účinných a dostupných prostředků, kterými se mohou v případě sporu domoci svých práv. Může totiž existovat dokonalá hmotněprávní úprava ochrany spotřebitele, ovšem pokud zde nebude zajištěna rychlá, účinná a pro spotřebitele dostupná cesta jak svá hmotná práva chránit, půjde vždy jen o ochranu poloviční.

Prostřednictvím práva procesního dochází k realizaci práva hmotného. Špatná vykonatelnost hmotného práva má ve svém důsledku negativní dopad nejen na osobu oprávněnou, ale na celou společnost. Jestliže nebudeme usilovat o existenci kvalitních, dostupných a rychlých prostředků vymahatelnosti práva, dáváme tím najevo, že jsme srozuměni se stavem, který panuje, a tím nepřímo souhlasíme se všemi nekalými praktikami nepoctivých obchodníků.

Za hlavní znaky právní úpravy ochrany spotřebitele dnešní doby lze považovat roztržitost a v některých aspektech nedokonalost.

Těžiště ochrany spotřebitele bývá v právních řádech zakotveno v oblasti soukromoprávní, jež bývá doplněna regulací veřejnoprávní, respektive trestněprávní. Stejně je tomu také v České republice.

Hmotněprávní ochranu spotřebitele nalezneme především v zákoně č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a v zákoně č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Veřejnoprávní ochranu spotřebitele obsahuje především zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. Trestněprávní ochranu pak představuje zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákon, ve znění pozdějších předpisů.

Ochrana spotřebitele je velice specifická právní oblast. K jejím základním rysům kromě neodbornosti spotřebitelů patří i zanedbatelný význam hodnoty předmětu sporu jednotlivých případů porušení práva.⁴ Z objektivního hlediska jde většinou o bagatelní případy, pro něž bývá zbytečné podstupovat náročný a zdlouhavý proces domáhání se práva.

Jde-li o procesní stránku ochrany spotřebitele, existují v současné době různé způsoby, jejichž prostřednictvím může spotřebitel svůj spor řešit. Jednu z možností představuje soudní ochrana. Dále je spotřebitel oprávněn využít některou z alternativních metod řešení sporů. Mezi ně řadíme především rozhodčí řízení, řízení před finančním arbitrem nebo Projekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, který v České republice funguje od 1. dubna

⁴ BRADGATE, Robert, TWIGG-FLESNER, Christian. *Consumer Sales and Associated Guarantees*. OXFORD: Oxford University Press, 2003. s. 3.

2008. Lze ovšem využít i další varianty, jako např. mediace Med-arb, konciliace nebo mini-trial.

Ve své práci se zaměřím na, podle mého mínění, základní mimosoudní způsoby řešení spotřebitelských sporů v České republice. Ty představuje rozhodčí řízení, Projekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů a řízení před finančním arbitrem.

Samotná práce je členěna do tří samostatných kapitol, které jsou následně členěny do podkapitol. Každá kapitola se věnuje konkrétnímu způsobu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

V České republice existuje jako jedna z alternativ k soudnímu řízení, řízení rozhodčí, které probíhá podle zákona č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších předpisů. Tomuto způsobu mimosoudního řešení sporů se věnuji v první kapitole rigorózní práce, neboť je v současné době nejrozšířenějším způsobem řešení sporů mimo soustavu soudní a také z důvodu jeho pozice v českém právním řádu z hlediska historického.

Rozhodčí soudy sice poskytují rychlejší alternativu k řízení soudnímu, ovšem na druhou stranu se převážně orientují na řešení obchodních sporů a jejich pravidla nejsou příliš vhodná pro řešení sporů spotřebitelských.

Od 1. dubna 2008 funguje v České republice Projekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (dále také jen „Projekt“), který nalezl své místo v druhé kapitole této práce. Jedná se o institut, který nemá v České republice dlouhé tradice, avšak i díky tomu jsou do něj vkládány naděje, pokud jde o jeho efektivnost a využití. Koncepce Projektu čerpá nejen z komunitární legislativy, ale také ze zkušeností ostatních členských zemí.

Další alternativu k soudnímu řízení představuje institut finančního arbitra, kterému se věnuji ve třetí kapitole této práce. Podle mého názoru se jedná o první institut mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, při jehož vzniku čeští zákonodárci čerpali ze zásad týkajících se ochrany spotřebitele obsažených v komunitárním aquis. Základ právní úpravy tohoto institutu nalezneme v zákoně č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů. Účinností zákona byl naplněn požadavek EU promítnutý do Směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/5/ES, o přeshraničních platbách, a to požadavek zajištění rychlého a efektivního vyřizování sporů mezi spotřebiteli a institucemi převádějícími platební prostředky.

Institut finančního arbitra má v právních řádech mnoha členských zemí své místo, i když spíše než s označením finanční arbitr, se setkáme s výrazem finanční ombudsman (např. Velká Británie, Francie, Německo).

I v rámci právní úpravy finančního arbitra existují určité problémy, kterým se budu v práci věnovat. Mezi ně patří například omezená pravomoc finančního arbitra nebo financování institutu finančního arbitra.

Tato práce si klade za cíl zpracovat aktuální právní úpravu shora uvedených institutů. Práce má rovněž poukázat na nedostatky a problémy současné právní úpravy, navrhnout řešení k jejich odstranění a celkovému zlepšení způsobu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v České republice.

Jedná se o úkol jistě náročný a velmi obsáhlý, při jehož zpracování budu muset použít různé druhy metod, jež spočívají nejen v rozboru právních úprav jednotlivých institutů.

Jednou z metod, jež využiji, je metoda popisná, neboť každá práce musí obsahovat seznámení s aktuálním stavem zkoumané oblasti jako takovým, v tomto případě s právní úpravou možných alternativních způsobů řešení spotřebitelských sporů v České republice. Následně současný právní stav zanalyzuji, upozorním na problémy dané oblasti a pokusím se navrhnout adekvátní řešení.

V rámci srovnávání jednotlivých právních úprav použiji samozřejmě metodu srovnávací, tedy právní komparatistiku. Jejím prostřednictvím se zaměřím na srovnání jednotlivých způsobů řešení spotřebitelských sporů s poukazem na jejich charakteristické rysy.

V jednotlivých zemích existují různé způsoby, jejichž prostřednictvím může spotřebitel hájit své zájmy, avšak ne každý lze použít v českém prostředí. Je tedy nutné zkoumat také prostředí, ve kterém se konkrétní systém uplatňuje a s jakými výsledky. Uvedené srovnání se bude týkat především druhé kapitoly této práce, která pojednává o Projektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů jako nového způsobu řešení spotřebitelských sporů jinou než soudní cestou.

Další metody, jež si vezme práce za své, reprezentují metody logické, a to indukce a dedukce.

Pokud se jedná o prameny ke zpracování mé práce, vzhledem k aktuálnosti tématu lze nalézt mnoho článků a diskusí věnujících se této problematice. Problematika rozhodčího řízení, jež probíhá podle zákona o rozhodčím řízení, je s ohledem na dlouholetou tradici a zakotvení tohoto institutu v českém právním řádu zpracovaná důkladně a existuje mnoho pramenů, které se uvedenému tématu věnují. Monografií je dostatek, avšak většinou nereflektují současný stav a neřeší aktuální problémy. Aktuální problematice se ovšem věnují pravidelně někteří autoři ve svých člancích a je možné nalézt také rozhodnutí Nejvyššího soudu zabývající se uvedeným způsobem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

Projekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je zatím na prameny chudý. Nejvíce informací lze čerpat z odborných článků a dokumentů vydávaných Ministerstvem průmyslu, kterých ovšem není mnoho a ve většině případů se nezabývají problémy, které sebou Projekt v praxi přináší, přináší-li v této chvíli nějaké. Uvedené je logické vzhledem k ne dlouhému působení Projektu v českém prostředí.

Jedná-li se o literaturu pojednávající o institutu finančního arbitra, základní pramen věnující se tomuto institutu představuje komentované znění zákona o finančním arbitrovi. S ohledem na blížící se účinnost novely zákona o finančním arbitrovi nalezneme k danému tématu články a především vyjádření ze strany úřadu finančního arbitra. Rovněž Nejvyšší správní soud se za období účinnosti zákona o finančním arbitrovi několikrát vyjadřoval k otázkám spojeným s tímto institutem.

Tato práce reflektuje stav platný ke dni 30. června 2011.

1 Rozhodčí řízení

Rozhodčí řízení probíhá podle zákona č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších předpisů (dále také jen zákon o rozhodčím řízení). Subsidiárně pak použijeme zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále také jen občanský soudní řád nebo o.s.ř.).

Rozhodčí řízení je řízení, v němž projednávají a řeší spory na místo soudů rozhodci, popř. rozhodčí soud. Předpokladem toho, aby věc mohla být projednávána v rámci rozhodčího řízení je platný projev vůle stran a arbitrabilita vzniklého sporu.

Podle zákona o rozhodčím řízení musí jít o majetkový spor, k jehož projednání a rozhodnutí by jinak byla dána pravomoc soudu (nikoliv jiného, např. správního orgánu), a o předmětu sporu by strany mohly uzavřít smír.⁵

Charakter rozhodčího řízení jako způsobu ochrany práv a oprávněných zájmů bývá chápán rozdílně v závislosti na nazírání na toto řízení v rámci ústavního systému každého jednotlivého státu. Řada zemí prodělala a nadále prodělává svůj názorový vývoj na tuto otázku. Postupně se vykrystalizovaly tři, resp. čtyři základní teorie.⁶ Teorie smluvní, jurisdikční, smíšená a autonomní.

Podle teorie smluvní, jak již napovídá samotný její název, je rozhodčí řízení ve své podstatě smlouvou. To ve svém důsledku znamená, že veškeré úkony činěné v rámci konkrétního rozhodčího řízení si upravují jen strany sporu. Tím nemyslím jen samotný průběh řízení, nýbrž i rozhodování rozhodců. O těch bychom nemohli hovořit jako o osobách nezávislých a nestranných, jak je tomu v nynější právní úpravě.

Rozhodčí řízení sice stojí na smluvním základu, avšak rozhodci rozhodují na základě zákona, nezávisle a v rámci svého nejlepšího vědomí a svědomí.

Naopak jurisdikční teorie chápe rozhodčí řízení jako obdobu sporného řízení před státními soudy. Rozhodčí řízení je považováno za jeden z druhů civilního procesu. Základem tohoto přístupu je představa o původu pravomoci rozhodce rozhodovat spor od státu, nikoli z dohody stran. Mezi postavením soudce a rozhodce je jediný rozdíl. Zatímco soudce odvozuje své ustanovení a autoritu přímo od státu, rozhodce odvozuje svou autoritu od státu, avšak jeho nominace je záležitostí stran. Podle jurisdikční teorie je rozhodčí činnost delegovaným

⁵ Povaha věci nepřipouští uzavřít smír ve věcech, ve kterých nemohou strany sporu podle hmotněprávní úpravy s předmětem sporu disponovat, ve věcech osobního stavu a ve věcech, ve kterých lze řízení zahájit bez návrhu.

⁶ BĚLOHLÁVEK, Alexandr. *Rozhodčí řízení, ordre public a trestní právo*. Praha: C. H. Beck, 2008. s. 187.

výkonem soudní činnosti a tedy výkonem veřejné moci. Rozhodčí nález je jurisdikčním aktem.⁷

Avšak zde nastává problém, neboť rozhodci nejsou orgánem veřejné moci, a pokud budeme chápat rozhodčí řízení jako obdobu sporného řízení před státními orgány, muselo by jako takové naplňovat požadavky, jež jsou na tento druh řízení kladeny. To ovšem ve své podstatě není možné. Rozhodčí řízení totiž stojí na odlišných zásadách (zásada neveřejnosti, jednoinstančnosti, volby rozhodce, pravidel řízení atd.) než řízení sporné a tím by se dostávalo do rozporu se zákonem.

Smíšená teorie stojí na názoru, že smluvní povahu má jen založení pravomoci rozhodce rozhodčí smlouvou mezi stranami, ale rozhodce, který se své funkce ujme a rozhoduje spor, je v pozici soudce a jeho další činnost neodvozujeme z vůle stran, ale z ustanovení zákona.⁸

Poslední teorie je známá pod názvem teorie autonomní. Ta odmítá všechny tři předchozí teorie a chápe rozhodčí řízení jako řízení sui genesis u něž je nutné zkoumat především jeho účel. Rozhodčí řízení musí především odpovídat potřebám subjektů, které ho využívají.

Základní charakteristiku rozhodčího řízení lze podle Přemysla Rabana stanovit za pomoci Pitera Sanderse takto: *„Na základě platné rozhodčí smlouvy mohou strany podřídit urovnání sporu, který mezi nimi vzešel nebo který by mohl vzniknout později, závaznému nálezu soukromé osoby, podle jejich vlastní volby. Uplatněním dohody obsažené v rozhodčí smlouvě strany volí jiný způsob řešení a vylučují použití soudní pravomoci, která by jinak byla dána. Způsob, jakým se bude v arbitrážním řízení jednat, je zásadně ponechán stranám. Strany jsou pány rozhodčího jednání. Rozhodce je oprávněn určovat postup v řízení jen v mezích, kde mu dohoda stran a kogentní ochránářská ustanovení aplikovatelného práva tuto volnost ponechají. Řízení končí nálezem, který zpravidla po omezené minimální kontrole, může být soudně vykonán, podobně jako např. rozhodnutí soudní, či jiné závazky, jimiž zákon tuto „právní sílu“ přiznává. Napadnuto může být jen pro nedodržení postupů, jež byly dohodnuty v rozhodčí smlouvě.“*

Rozhodčí řízení sice poskytuje rychlejší a levnější alternativu k řízení soudnímu, ovšem na druhou stranu je převážně orientováno na řešení obchodních sporů, i když jej lze použít rovněž při řešení sporů spotřebitelských k čemuž v posledních letech dochází čím dál více.

⁷ POSPÍŠIL, Petr. *Kritika jurisdikční teorie rozhodčího řízení z pohledu Ústavního soudu* [online]. vseoarbitrazi.cz, 3. března 2007 [cit. 27. srpna 2010]. Dostupné na <http://www.vseoarbitrazi.cz/vse.php#spec_kritika_jurisdikcni_theorie>.

⁸ SKLENÁŘ, Jan. *Rozhodce a jeho trestněprávní ochrana* [online]. epravo.cz, 3. března 2007 [cit. 27. srpna 2010]. Dostupné na <<http://www.epravo.cz/top/clanky/k-moznosti-trestnepravni-ochrany-osoby-rozhodce-delege-ferenda-30429.html>>.

Avšak tento způsob mimosoudního řešení spotřebitelských sporů není bez problémů.

1.1 Rozhodčí doložka

V dnešní době představují častý problém v rozhodčím řízení se spotřebitelským prvkem rozhodčí doložky. Z mnoha případů z praxe se dozvídáme o neznalosti institutu rozhodčí doložky a rozhodčího řízení jako takového ze strany spotřebitelů a rovněž o budování „nezávislých rozhodčích soudů“ financovaných obchodníky využívající jejich služeb při řešení sporů mezi nimi a spotřebiteli.

Pojem rozhodčí doložka definuje zákon o rozhodčím řízení. Prostřednictvím rozhodčí doložky se strany mohou dohodnout, že jejich majetkové spory vyjma sporů vzniklých v souvislosti s výkonem rozhodnutí a incidenčních sporů, k jejichž projednání a rozhodnutí by jinak byla dána pravomoc soudu, má rozhodovat stálý rozhodčí soud, popř. jeden nebo více rozhodců.

Rozhodčí smlouvu lze uzavřít až po vzniku jednotlivého sporu, tzv. smlouva o rozhodci, nebo ještě před vznikem sporu pro určitý okruh právních vztahů vymezený stranami, popř. více okruhů právních vztahů vymezený stranami, tzv. rozhodčí doložka.

Rozhodčí smlouva a tím samozřejmě také rozhodčí doložka je základem pravomoci rozhodců, resp. stálého rozhodčího soudu, suspendující v mezích ústavně zaručeného práva na spravedlivý proces právo domáhat se svých práv u nestranného a nezávislého soudu, garantované čl. 36 odst. 1 Listiny základních práv a svobod, podle kterého se může domáhat svého práva u nezávislého a nestranného soudu a rovněž u jiného orgánu, je-li tak stanoveno.

Jedná se o případy, u nichž by jinak byla dána pravomoc soudu, a to za předpokladu, arbitrability sporu v souladu s ustanovením § 2 odst. 1, resp. odst. 4 zákona o rozhodčím řízení, a za předpokladu, že tehdy kdy je podána žaloba u soudu v případech, pro něž je uzavřena platná rozhodčí smlouva, bude protistranou nejpozději při prvním úkonu ve věci samé podána námitka ve smyslu ustanovení § 106 odst. 1 o.s.ř., resp. strany výslovně na uzavřené rozhodčí smlouvě netrvalí.⁹

S ohledem na ustanovení § 106 o.s.ř. soud nemůže věc projednat a řízení musí být zastaveno, pokud soud zjistí, že věc má být podle smlouvy účastníků projednána v řízení před rozhodci. Zmíněný postup však přichází v úvahu pouze tehdy, když strana sporu vznesla námitku nejpozději při prvním jejím úkonu ve věci samé. V případě, že námitka ze strany

⁹ BĚLOHLÁVEK, Alexandr. *Komentář k zákonu o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů*. Praha: C. H. Beck, 2004, s. 33-37 (§ 2 zákona o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů).

některé ze smluvních stran vznesena nebude nebo bude vznesena opožděně, rozhodne věc soud v občanském soudním řízení. Soud nemá povinnost přihlížet ke sjednané rozhodčí smlouvě z úřední povinnosti. V uvedeném ustanovení občanského soudního řádu jednoznačně stanoví, za jakých podmínek věc rozhodne soud. Otázku by ovšem mohla vzbuzovat skutečnost, co lze považovat za první úkon ve věci.

V souladu s ust. § 79 o.s.ř. je řízení zahájeno na návrh. Ve sporném řízení žalobou. Předpokládám, že v případě, že smluvní strana podá žalobu na soud, a to i přes nespornou existenci rozhodčí smlouvy, je zřejmé, že si nepřejí, aby byl spor rozhodován v rozhodčím řízení. Uvedené řešení je v pořádku za předpokladu, že ani druhá smluvní strana netrvá na rozhodnutí věci v rámci rozhodčího řízení.

Prvním úkonem ve věci žalovaného je vyjádření k žalobě, v případě vydání platebního rozkazu nebo elektronického platebního rozkazu odpor. U vyjádření k žalobě musí žalovaný vznést námitku nedostatku pravomoci soudu ve věci rozhodnout. V případě, že se žalovaný k žalobě nevyjádří, musí námitku vznést při prvním jednání ve věci ústně do protokolu. Pokud tak neučiní, rozhodne ve věci soud, aniž by přihlížel ke sjednané rozhodčí doložce.

V řízení při vydání platebního rozkazu, popř. elektronického platebního rozkazu tedy v případech zkráceného rozkazního řízení, bychom za první úkon žalovaného mohli považovat jím podaný odpor. Podle dikce zákona se platební rozkaz podaným odporem ruší, a to i v případě, že žalovaný odpor neodůvodní. V takovém případě nařídí soud ve věci jednání, v jehož rámci teprve zkoumá skutková tvrzení smluvních stran a hodnotí jimi předložené důkazy v souladu s ust. § 115 o.s.ř. a následně rozhodne ve věci samé.

V případě zkráceného rozkazního řízení se o jednání ve věci samé, tedy o jednání meritorní, nejedná¹⁰, když soud věcně nezkoumá, zda jsou tvrzení žalobce podložena příslušnými důkazy a zda je na základě provedeného dokazování věc skutkově dostatečně objasněna, ale v zásadě pouze hodnotí, zda jsou splněny všechny podmínky vyžadované zákonem pro vydání platebního rozkazu.

Podle mého názoru ovšem odlišná situace nastává v okamžiku, kdy je proti žalovanému vydán platební rozkaz, popř. elektronický platební rozkaz, v jehož rámci soud žalovaného současně vyzve k podání odporu s tím, aby se k němu vyjádřil a vyličil rozhodující skutečnosti o věci samé, na nichž staví svoji obranu proti žalobě, a aby označil důkazy

¹⁰ V souladu s ust. § 172 o.s.ř. může soud i bez výslovné žádosti žalobce a bez slyšení žalovaného vydat platební rozkaz, je-li v žalobě uplatněno právo na zaplacení peněžité částky a vyplývá-li uplatněné právo ze skutečností uvedených žalobcem. V platebním rozkazu žalovanému uloží, aby do 15 dnů od doručení platebního rozkazu žalobci zaplatil uplatněnou pohledávku a náklady řízení nebo aby v téže lhůtě podal odpor u soudu, který platební rozkaz vydal. Nevydá-li soud platební rozkaz, nařídí jednání.

k prokázání svých tvrzení v souladu s ust. § 114b o.s.ř., jinak bude mít soud za to, že nárok žalobce uznává a ve věci samé rozhodne rozsudkem pro uznání v souladu s ust. § 153a odst. 3 o.s.ř.

Ve shora uvedeném případě mám za to, že za první úkon ve věci musíme považovat odůvodněný odpor žalovaného. V případě, kdy žalovaný podal odpor neodůvodněný, nebo-li odpor blanketní, který ani v dodatečně soudem určené lhůtě neodůvodnil, vydá soud rozsudek pro uznání, tzn. meritorně ve věci rozhodne. V takovém případě má žalovaný právo bránit se proti rozsudku odvoláním, avšak jak vyplývá z judikatury Nejvyššího soudu, pokud se žalovaný na kvalifikovanou výzvu ve smyslu ust. § 114b o.s.ř. nevyjádří, je první úkon ve věci konzumován nereagováním na výzvu soudu.¹¹

Pokud si však strany platně sjednaly rozhodčí doložku a nevymínili si, že i přes její sjednání bude nastalý spor rozhodovat soud, k projednání věci dojde v řízení rozhodčím.

Rozhodčí doložka je tedy prostředkem, jehož prostřednictvím se strany dobrovolně dohodnou na řešení vzniklých sporů v rámci rozhodčího řízení a nikoliv v řízení soudním.

Možnost subjektů soukromoprávního vztahu řešit své spory v rozhodčím řízení je zákonem předvídaná a z hlediska ústavního pořádku zcela jistě možná. Strany sjednáním rozhodčí doložky projeví svou svobodnou vůli a souhlasí s tím, že spor může být řešen mimo soustavu obecných soudů.¹² Tedy rovněž spotřebitel je ze zákona oprávněn rozhodčí doložku uzavřít a nemělo by mu být v tomto bráněno.

Vznikne-li mezi spotřebitelem a podnikatelem spor, nebude rozhodován soudem, nýbrž rozhodčím soudem nebo jinou osobou ad hoc, která dosáhla věku 18 let a má plnou způsobilost k právním úkonům.

Zákon nepřipouští jiný způsob autoritativního rozhodování sporů-tedy způsob, který by nebyl ani jednorázovým ad hoc rozhodčím řízením, ani řízením před stálým rozhodčím soudem. Na rozdíl od ad hoc rozhodčích senátů mohou být stálé rozhodčí soudy zřízeny pouze na základě zákona¹³, tak jak stanoví ust. § 13 odst. 1 zákona o rozhodčím řízení. Uvedené ustanovení však není přesné a v praxi často vznikaly rozpory při jeho výkladu.

¹¹ Např. rozhodnutí Nejvyššího soudu sp. zn. 28 Cdo 3047/2006 ze dne 30.11.2007.

¹² HULMÁK, Milan, TOMANČÁKOVÁ Blanka. Rozhodčí řízení jako vhodný prostředek řešení sporů mezi dodavatelem a spotřebitelem (1. část). *Obchodněprávní revue*, 2010, roč. 2, č. 6, s. 1-6.

¹³ VALOUŠKOVÁ, Zuzana. O neplatnosti rozhodčích doložek ve prospěch soukromých „rozhodčích soudů“. *Bulletin advokacie*, 2010, č. 5, s. 35-38.

Z ust. § 13 odst. 1 zákona o rozhodčím řízení totiž jasně nevyplývá, zda musí být rozhodčí soud zřízen zákonem nebo postačuje, zda je rozhodčí soud zřízen v souladu se zákonem o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů¹⁴.

Pokud bychom vzali uvedené ustanovení do důsledku, znamenalo by to, že rozhodčím soudem může být jakákoliv společnost zřízená na základě zákona a v jeho souladu. Jednalo by se např. o jakoukoliv obchodní společnost zřízenou v souladu se zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Uvedený názor začaly v praxi realizovat tzv. soukromé rozhodčí soudy, jejichž pravomoc začala být zřizována mj. na základě tzv. kombinovaných doložek.

Za kombinované doložky pak označujeme doložky, které co do podstatných náležitostí rozhodčí doložky odkazují na určitý jednací řád, který však, ve smyslu ustanovení § 13 odst. 2 zákona o rozhodčím řízení, není vydán stálým rozhodčím soudem, nýbrž obchodní společností, mající v předmětu podnikání povětšinou neurčité „výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách č. 1 až 3 živnostenského zákona“.¹⁵ Jako příklad lze uvést rozhodčí doložku následujícího znění: *„Smluvní strany se výslovně dohodly, že veškeré majetkové spory, které by v budoucnu vznikly z této smlouvy, jakož i spory, které vzniknou v souvislosti s touto smlouvou včetně její platnosti, výkladu, realizace či ukončení, práv z tohoto právního vztahu přímo vznikajících, otázek právní platnosti tohoto právního vztahu, jakož i otázek práv s těmito právy souvisejícími, a to i v případě, že tato smlouva bude neplatná, zrušena nebo od ní bude odstoupeno (dále jen spory), budou rozhodovány v rozhodčím řízení s vyloučením pravomoci obecných soudů, jak to umožňuje zákon č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů. Smluvní strany se dohodly, že spor bude rozhodovat rozhodce (rozhodci) zásadně jmenovaný Společností rozhodců s.r.o., IČ 26816113 a vybraný ze seznamu rozhodců vedeném Společností rozhodců s.r.o. dle jednacího řádu vydaného touto společností. Jednací řádem pro rozhodčí řízení, vydaným Společností rozhodců s.r.o. (také na www.spolecnost-rozhodcu.cz) byly smluvní strany seznámeny, což výslovně prohlašují a stvrzují svými podpisy na této smlouvě.“* Jak je patrné z obsahu rozhodčí doložky, odkazuje tato na Jednací řád společnosti s ručením omezeným, kterou nelze považovat za rozhodčí soud zřízený zákonem. Právě s ohledem na tuto skutečnost a s odkazem na judikaturu Nejvyššího soudu v této věci lze rozhodčí doložky obdobného znění považovat za neplatné.

¹⁴ BĚLOHLÁVEK, Alexandr. *Komentář k zákonu o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů*. Praha: C. H. Beck, 2004, s. 99-107 (§ 13 zákona o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů).

¹⁵ HORSKÁ, Jana, BURIAN, Jakub. *Rozhodčí doložka ve spotřebitelských smlouvách - judikatorní výklad* [online]. elaw.cz, 29. dubna 2010 [cit. 11. května 2011]. Dostupné na <<http://www.elaw.cz/cs/obcanske-pravo/212-rozhodci-dolozka-ve-spotrebitelskych-smlouvach-judikatura.html>>.

Z rozhodnutí Nejvyššího soudu ze dne 23. března 2011, sp. zn. 23 Cdo 4743/2010 jasně vyplývá, že v případech, kdy rozhodčí doložka odkazuje na subjekt, který není stálým rozhodčím soudem, což znamená, že takový subjekt není oprávněn vydávat pravidla, seznam rozhodců a seznam odměn, a přesto je v rozhodčí doložce odkazováno na jeho pravidla a jmenování rozhodce závisí na vůli tohoto subjektu, je takto sjednaná rozhodčí doložka s odkazem na ust. § 39 občanského zákoníku neplatná, neboť obchází ust. § 13 zákona o rozhodčím řízení.

Obdobným způsobem rozhodl v podobném sporu Vrchní soud v Praze dne 28. května 2009 v rozhodnutí vedeném pod sp. zn. 12 Cmo 496/2008. Rozhodnutí Vrchního soudu Nejvyšší soud dokonce zařadil do Sbírký soudních rozhodnutí a stanovisek.

Zařazením tohoto rozhodnutí do tzv. „zelené sbírky“ se velmi podstatně zesiluje právní dosah tohoto judikátu, který tak vyjadřuje většinový názor soudců Občanskoprávního a Obchodního kolegia Nejvyššího soudu a pro soudy nižších stupňů je zřetelným informačním signálem, jakou právně argumentační optikou je nezbytné nahlížet (řešit) soudní případy s obdobným skutkovým základem.¹⁶

S názorem Nejvyššího soudu v této otázce se plně ztotožňuji, neboť na rozdíl od pravidel stálých rozhodčích soudů neexistují pravidla pro vydávání řádů rozhodců ad hoc. Uvedená skutečnost znamená, že shora specifikované subjekty je mohou neomezeně měnit a upravovat dle svojí libovůle, což způsobuje nejistotu na straně spotřebitele. Takové jednání je v rozporu se zásadou právní jistoty účastníků sporu.

I nadále se však potýkáme s otázkou, zda se pravomoci rozhodčího soudu podřizují spotřebitelé vědomě či nevědomě a zda jim tento způsob řešení sporu přináší výhody nebo nevýhody.

Spotřebitelé ve většině případů uzavírají rozhodčí doložku jako součást adhezní smlouvy. Její obsah nemohou ovlivnit. Často si ani nejsou vědomi, že smlouva rozhodčí doložku obsahuje, neboť tu obsahují drobným písmem psané obchodní podmínky někde v x-tém bodě, což je sice v souladu se zákonem díky ustanovení § 3 odst. 2 zákona o rozhodčím řízení, který stanoví, že tvoří-li rozhodčí doložka součást podmínek, jimiž se řídí smlouva hlavní, k níž se rozhodčí doložka vztahuje, je rozhodčí doložka platně ujednána i tehdy, jestliže písemný návrh hlavní smlouvy s rozhodčí doložkou byl druhou stranou přijat způsobem, z něhož je patrný její souhlas s obsahem rozhodčí smlouvy.

¹⁶ VRCHA, Pavel. *K problematice určení (jmenování) rozhodce a stanovení procesních pravidel rozhodčího řízení* [online]. iHned.cz, 25. března 2010 [cit. 11. května 2011]. Dostupné na <http://pravniciradce.ihned.cz/c4-10077440-41717740-F00000_d-k-problematice-urceni-jmenovani-rozhodce-a-stanoveni-procesnich-pravidel-rozhodciho-rizeni>.

Podle mého názoru i v případě, že si je spotřebitel vědom, že uzavírá rozhodčí doložku, většinou netuší, jaký je její přesný obsah a k jakým důsledkům její uzavření vede. Není proto schopen dát souhlas informovaný.

Spotřebitel dopředu nezjišťuje a nezkoumá informace o výhodách a možných úskalích rozhodčího řízení¹⁷, jako tomu je u velkých společností. Ty řeší své spory tímto způsobem dnes a denně. Podnikatelé se tak ve vztahu ke spotřebiteli dostávají, často úmyslně, do silnějšího postavení, což je v rozporu s právem.

Budu-li hovořit o zásadách, podle kterých probíhá rozhodčí řízení mezi podnikatelem a spotřebitel, jak už jsem uvedla v úvodu této práce, neodpovídají zásadám stanovených v dokumentech EU, a to v Doporučení Komise 98/257/ES o zásadách pro orgány příslušné pro mimosoudní urovnávání sporů¹⁸ a Doporučení Komise 2001/310/ES o zásadách, jež se týkají mimosoudních orgánů při konsensuálním řešení spotřebitelských sporů¹⁹ (dále také jen Doporučení), jež vydala Komise jako určitý návod členským státům obsahující zásady, na nichž by měly stavět nebo zdokonalovat systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v rámci vnitrostátních právních předpisů.²⁰

Zaměříme-li se na dokumenty komunitárního práva zabývající se problematikou rozhodčích doložek ve spotřebitelských smlouvách, je možné z nich dovodit negativní postoj EU k rozhodčím doložkám ve spotřebitelských smlouvách.

Obě Doporučení stanoví, že spotřebitel nemůže dát souhlas s mimosoudním řešením sporu ještě před vznikem sporu, pokud mu tento souhlas znemožňuje obrátit se na soud. Zásadu obsahují sice nezávazné dokumenty a implementace do právních řádů jednotlivých členských států je tedy plně v jejich rukou, ovšem prostřednictvím těchto usnesení dává Evropská unie jasnou odpověď na otázku, jaký postoj k dané problematice zaujímá.

Na poli komunitárního práva však existuje také závazný dokument, na jehož základě mohou být rozhodčí doložky ve spotřebitelských smlouvách považovány za nepřipustné. Jde

¹⁷ Rychlost řízení; náklady řízení – většinou jsou nižší, avšak podle Kláry Přikrylové ze sdružení na obranu spotřebitelů mohou náklady několikanásobně převyšovat soudní poplatky, a to vše s odkazem na stávající zákon o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů; jednoinstančnost; vyloučená pravomoc soudů; vykonatelnost.

¹⁸ Commission Recommendation 98/257/EC of 30 March 1998 on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes.

¹⁹ Commission Recommendation 2001/310/EC of 4 April 2001 on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes.

²⁰ Jednou ze zásad (principů), jež by měla být v rámci mimosoudního řešení spotřebitelských sporů dodržována je zásada efektivit, která stanoví, že řízení by nemělo být zpoplatněno nebo poplatek za něj by měl být minimální, přičemž poplatky za rozhodčí řízení činí 3 % z hodnoty sporu minimálně však 7 000,- u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře ČR. Obecně strany většinou zaplatí 2 - 4% z hodnoty sporu minimálně však 5.000,- Kč.

o Směrnici 93/13 EHS o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách²¹. Směrnice v článku 3 uvádí, že smluvní podmínka, která nebyla sjednána stranami individuálně, se považuje za nepřiměřenou, způsobuje-li významnou nerovnováhu v právech a povinnostech stran v neprospěch spotřebitele.

Z uvedeného vyplývá, že rozhodčí doložka obsažená v předem sepsané smlouvě, na jejímž obsahu vytváření neměla vůle spotřebitele vliv nebo byla vůle spotřebitele respektována pouze ve velmi omezené míře, lze považovat za nepřiměřenou.

Prostřednictvím takto sjednané rozhodčí doložky se spotřebitel často nevědomky vzdává svého práva na soudní ochranu a souhlasí, aby věc projednala osoba rozhodce, popř. rozhodců, v řízení, které je pro něj ve svém důsledku, vzhledem k neznalosti jeho pravidel, rychlosti a jednoinstančnosti, nevýhodné. Podnikatel se naopak ocitá v postavení silnějšího, nejen díky tomu, že zná veškeré klady a zápory rozhodčího řízení, ale bohužel ne výjimečně především díky tomu, že rozhodce, popř. rozhodčí soud rozhodující spor je za účasti podnikatele nebo z jeho podnětu zřízen a je na něm finančně závislý, a od tohoto faktu se odvíjí jeho rozhodnutí ve věci.

1.2 Nepřiměřená ujednání ve spotřebitelských smlouvách

Co se týče úpravy rozhodčích doložek v českém právním řádu, lze konstatovat, že ustanovení přímo zakazující rozhodčí doložky ve spotřebitelských smlouvách, v něm zatím nenalezneme.

Nedovolenost rozhodčích doložek ve spotřebitelských smlouvách však vyvozujeme z ustanovení § 55 odst. 1 zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále také jen občanský zákoník). Podle tohoto ustanovení se spotřebitel především nemůže vzdát práv, které mu zákon poskytuje, nebo jinak zhoršit své smluvní postavení.

I když zákon k otázce dovolenosti rozhodčích doložek ve spotřebitelských smlouvách neposkytuje konkrétní odpověď, můžeme na ně vztáhnout právě zmiňované ustanovení, aspoň pokud jde o rozhodčí doložky ve formulářových smlouvách a doložky zbavující spotřebitele práva zvolit si rozhodce.

V uvedených případech dochází ke zhoršení postavení spotřebitele. Ten si nemůže zvolit nebo se vyjádřit ke znění rozhodčí doložky ani k subjektu oprávněnému rozhodovat jeho možný budoucí spor s podnikatelem.

²¹ Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts.

Jak již bylo konstatováno výše, rozhodčí doložka tvoří často část obsahu obchodních podmínek, jemuž spotřebitel nevěnuje pozornost, neboť v okamžiku uzavírání smlouvy se zaobírá především otázkou možnosti odstoupení od smlouvy, záručních lhůt, správnosti uvedení ceny a dalším problematickým ustanovením dennodenně propíraným v médiích, hlavně v pořadech „na ochranu práv občanů“.

Martin Reisinger ze Sdružení obrany spotřebitelů k tomuto říká: „*Sjednání takové rozhodčí doložky straní zejména podnikateli, pokud se jedná o spotřebitelský spor. Spotřebitel se o její existenci dozví až v momentě vzniku sporu a bývá touto situací zaskočen.*“

Pokud půjdeme do důsledku, otázkou zůstává, zda bychom na jakoukoliv rozhodčí doložku ve spotřebitelské smlouvě nemohli použít ustanovení § 55 občanského zákoníku, a to z toho důvodu, že se jimi spotřebitel dopředu vzdává práva na uplatnění svých nároků u nezávislého a nestranného soudu. Já osobně jsem proti takovému výkladu. Ne každá rozhodčí doložka sjednaná ve smlouvě mezi podnikatelem a spotřebitelem naplňuje znaky ujednání v rozporu s požadavkem dobré víry a způsobujícím k újmě spotřebitele značnou nerovnováhu v právech a povinnostech stran. Nevidím proto důvod proč spotřebitele zbavovat možnosti zvolit si rozhodčí řízení jako způsob řešení sporu již v samotné smlouvě, má-li spotřebitel možnost ovlivnit její obsah a souhlasí-li s tímto postupem. Někteří spotřebitelé mohou právě tento způsob řešení sporu preferovat, a to například právě proto, že jim je uvedený způsob řešení sporu znám a považují ho právě s ohledem na zásady, na kterých stojí za výhodný.

Tímto ovšem nechci popřít fakt, že v mnoha případech znamená sjednání rozhodčí doložky ve spotřebitelské smlouvě nepříjemnou skutečnost, která může spotřebiteli následně způsobit nemalé problémy.

K vyslovení neplatnosti rozhodčí doložky ve spotřebitelské smlouvě lze využít také ustanovení § 56 občanského zákoníku stanovující, že spotřebitelské smlouvy nesmí obsahovat ujednání, které v rozporu s požadavkem dobré víry znamenají k újmě spotřebitele značnou nerovnováhu v právech a povinnostech stran.

A zde se dostáváme k dalšímu problému spojenému s ustanoveními sloužícími na ochranu spotřebitele, a to k výkladu pojmu dobrá víra. Výklad pojmu „dobrá víra“ představuje jeden z problémů rozhodčího řízení se spotřebitelským prvkem. Uvedený problém vychází ze špatné implementace směrnic vydávaných Evropskou unií. Pojem „dobré víry je třeba vykládat ve smyslu komunitárních předpisů, nikoliv v tradičním významu české civilistiky. Dobrou víru tak připodobňujeme k „dobrým mravům“, čímž se ještě obsahu tohoto pojmu nevyčerpává, neboť samotný rozpor s dobrými mravy je sankcionován neplatností již na základě ustanovení § 39 občanského zákoníku. Dobrou víru je tedy nutno posuzovat spíše

jako jakousi „přiměřenost s ohledem na všechny okolnosti konkrétního případu“, což vyplývá z cílů právní úpravy.²² Vzhledem k tomu, že při překladu textu Směrnice o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách se zákonodárce pokoušel o co nejuvěrnější překlad, došlo v tomto ustanovení k zakotvení pojmu „dobré víry“, i přesto, že tento termín má v českém právním řádu jiný význam.²³

Návrh společného referenčního rámce Evropského zákoníku soukromého práva v definičních ustanoveních stanoví, že dobrá víra je duševní postoj charakterizovaný čestností a absencí vědomí, že domnělá situace není situací pravdivou a dále ji definuje jako standard jednání charakterizovaný čestností, otevřeností a pozorností vůči zájmům druhé strany v předmětných jednáních nebo vztazích.²⁴

Rozhodovací praxe soudů je ustálena v závěru, že dobrá víra je - obecně vzato - vnitřní přesvědčení určité osoby, že nejedná protiprávně. Jde tedy o psychický stav, o vnitřní přesvědčení subjektu, které samo o sobě nemůže být předmětem dokazování. Tím mohou být skutečnosti vnějšího světa, jejichž prostřednictvím se vnitřní přesvědčení projevuje navenek, tedy okolnosti, z nichž lze dovodit přesvědčení příslušné osoby o její dobré víře.²⁵ Uvedený názor vyjádřil Nejvyšší soud např. ve svém rozhodnutí ze dne 23. února 1999, sp. zn. 21 Cdo 1465/98, v rozhodnutí ze dne 30. ledna 2008, sp. zn. 31 Cdo 3177/2005 nebo Ústavní soud v usnesení ze dne 3. června 2004 sp. zn. III. ÚS 50/04.

Na místo pojmu „dobrá víra“ by bylo v tomto případě vhodnější užít pojem „souladu s dobrými mravy“, i přesto, že užití tohoto termínu také není přesné, protože samotný překlad Směrnice o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách se ani o jednom z uvedených termínů nezmiňuje.²⁶ Další možné východisko lze spatřovat v označení takového jednání pojmem „poctivost“. Princip poctivosti odpovídá německému principu *Treu und Glauben*²⁷. Ten je de facto kvalifikovanou formou dobrých mravů. Vychází totiž z předpokladu existence zvláštního vztahu a tím, i vyššího požadavku důvěry a připravenosti k

²² ŠVESTKA, Jiří. In SPÁČIL, Jan (ed). *Komentář k občanskému zákoníku-1. díl*. 1. vydání. C.H. Beck, Praha 2009, s. 475-495 (§ 53).

²³ SPOTŘEBITEL.CZ. Zakázaná smluvní ujednání [online]. spotřebitel.cz, 8. dubna 2008 [cit. 27. června 2011]. Dostupné na <http://www.spotrebitel.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=102727&Itemid=351>.

²⁴ PIPKOVÁ, Hana. Koncept dobré víry v řízení o přihlášce ochranné známky. *Jurisprudence*, 2009, č. 5, s. 9-19.

²⁵ Tamtéž.

²⁶ SPOTŘEBITEL.CZ. Zakázaná smluvní ujednání [online]. spotřebitel.cz, 8. dubna 2008 [cit. 27. června 2011]. Dostupné na <http://www.spotrebitel.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=102727&Itemid=351>.

²⁷ LANDO, Ole, BEALE, Hugh. *Principles of European Contract Law*. Kluwer Law International, 2000. s. 114.

loajální součinnosti“.²⁸ Princip povinnosti ukládá svému adresátovi povinnost jednat poctivě a současně chrání důvěru ostatních osob v poctivost jednajícího.²⁹

Požadavek „dobré víry“ v kontextu znění směrnice o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách je tedy nutné chápat jako požadavek přiměřenosti podmínek s ohledem na všechny okolnosti konkrétního případu. Vždy je nutné především prvotně zkoumat práva a povinnosti obou smluvních stran v konkrétním smluvním vztahu, který mezi nimi vznikl. V případě, že soud dojde k závěru, že existuje nerovnováha v právech a povinnostech mezi spotřebitelem a podnikatelem, která je pro spotřebitele nepříznivější, bude dále posuzovat, zda se jedná o takovou nerovnováhu, která by se vzhledem ke všem okolnostem případu dala označit jako nepřiměřená.

Vrátíme-li se zpět k problematice rozhodčích doložek ve spotřebitelských smlouvách a dojdeme-li k názoru, že se v případě neurčitých rozhodčích doložek skutečně jedná o porušení ustanovení § 55 a ustanovení § 56 občanského zákoníku, vznikala zde před novelou občanského zákoníku provedenou zákonem č. 155/2010 Sb. (účinný od 1. srpna 2010) otázka, zda bude takovéto ujednání stiženo neplatností absolutní nebo relativní, a to především s ohledem na znění ust § 55 odst. 2 občanského zákoníku.

Ustanovení § 55 odst. 1 občanského zákoníku zakazuje odchýlit se ve spotřebitelské smlouvě v neprospěch spotřebitele. Jde o jednostrannou kogentnost. Ve prospěch spotřebitele a tedy v neprospěch dodavatele se smluvní ujednání spotřebitelských smluv odchýlit mohou.³⁰ Uvedené se vztahuje samozřejmě pouze na dispozitivní ustanovení zákona, neboť od kogentních ustanovení zákona se samozřejmě odchýlit nelze.

Vzhledem k judikatuře Evropského soudního dvora bylo možné před novelou občanského zákoníku provedenou zákonem č. 155/2010 Sb. (účinný od 1. srpna 2010) považovat za diskutabilní ustanovení § 40a občanského zákoníku stanovující relativní neplatnost ustanovení § 55 občanského zákoníku a tím nepřímo, s ohledem na předchozí výklad, relativní neplatnost rozhodčích doložek ve spotřebitelských smlouvách. Podle uvedeného ustanovení by se spotřebitel musel neplatnosti rozhodčí doložky dovolat, a to v obecné tříleté promlčecí lhůtě. V případě, že bychom preferovali názor, že v případě ust. § 55 občanského

²⁸ MELZER, Filip. *Právní jednání a jeho výklad*. Brno: Václav Klemn – Vydavatelství a nakladatelství, 2009. s. 24.

²⁹ Tamtéž.

³⁰ ŠVESTKA, Jirí a kol. *Komentář k občanskému zákoníku. 1. svazek. 2. vydání*. Praha: C. H. Beck, 2009, s. 527-337 (§ 55 občanského zákoníku).

zákoníku půjde o relativní neplatnost rozhodčí doložky, museli bychom následně v praxi řešit problém vztahující se k uplynutí promlčecí doby.

V souladu s ustanovením § 101 občanského zákoníku počíná běžet promlčecí doba ode dne, kdy mohlo být právo vykonáno poprvé. U spotřebitelských smluv uzavřených před novelou občanského zákoníku č. 155/2010 obsahujících ustanovení, která v rozporu s požadavkem dobré víry znamenala k újmě spotřebitele značnou nerovnováhu v právech a povinnostech stran, počínala tato lhůta běžet od podpisu smlouvy. To mohlo mít za následek promlčení práva dříve, než se spotřebitel relativní neplatnosti dovolá. Plnění ze spotřebitelských smluv totiž může trvat déle než je období tří let od uzavření smlouvy.

Mohlo tedy dojít k situaci, kdy v okamžiku vzniku sporu mezi podnikatelem a spotřebitelem bylo právo spotřebitele promlčeno. To by znamenalo oslabení smluvního postavení spotřebitele jako slabší smluvní strany právě kvůli znění ustanovení, které mu má poskytnout vyšší míru ochrany. V takovém případě by bylo pro spotřebitele rozhodně výhodnější použít obecného ustanovení občanského zákoníku, konkrétně ustanovení § 39, které způsobuje absolutní neplatnost právních úkonů, jež svým obsahem nebo účelem odporují zákonu nebo jej obchází anebo se přiči dobrým mravům.

Zde bychom se však potýkali s otázkou, zda je možné využít tohoto ustanovení právě s ohledem na jeho obecnou povahu.

Ustanovení § 55 a § 56 občanského zákoníku představují ve vztahu k ust. § 39 občanského zákoníku ustanovení *lex specialis*, což znamená, že mají aplikační přednost před ustanoveními obecné povahy. Podle ust. § 55 odst. 2 občanského zákoníku ve znění účinném do 31.7.2010³¹ se ujednání ve spotřebitelských smlouvách ve smyslu § 56 považují za platná, nedovolá-li se spotřebitel jejich neplatnosti. Jak už jsem uvedla, ve svém důsledku při doslovném výkladu tohoto ustanovení by došlo k situaci, ve které by byla spotřebiteli prostřednictvím speciálních ustanovení sloužících k jeho ochraně poskytnuta právní ochrana nižší, než mu ji poskytuje obecné ustanovení zákona.

Zmíněná transpozice však byla v přímém rozporu s judikaturou Evropského soudního dvora, která výslovně vyžaduje, aby orgán zkoumající nepřiměřenost podmínek měl právo k nepřiměřenosti přihlídnout *ex officio*.³²

³¹ Ustanovení § 55 v uvedeném znění bylo do textu zákona vloženo novelou č. 367/2000 Sb., účinnou od 1.1.2001.

³² ELIÁŠ, Karel a kol. *Velký akademický komentář k občanskému zákoníku. 1. svazek*. 1. vydání. Praha: Linde Praha, a. s., 2008, s. 375-380 (§ 55).

Uvedený závěr je zřejmý např. z rozhodnutí C-473/00, Cofidis SA proti Jean-Louis Fredou. V uvedeném rozhodnutí byla stanovena možnost soudu přezkoumat zneužívající charakter klauzule z úřední povinnosti. Možnost přezkoumat zneužívající charakter klauzule z úřední povinnosti přiznaná soudu byla posouzena jako nezbytná pro to, aby byla spotřebiteli zajištěna účinná ochrana, zejména s ohledem na nezanedbatelné nebezpečí, že tento spotřebitel o svých právech neví nebo je vykonává s obtížemi.

Další významné rozhodnutí, v němž Evropský soudní dvůr dospěl k obdobnému závěru, představuje rozhodnutí vedené C-168/05 ve věci Mostaza Claro. Zde Evropský soudní dvůr konstatoval, že Směrnice Rady 93/13/EHS o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách musí být vykládána v tom smyslu, že vyžaduje, aby vnitrostátní soud, kterému je předložena žaloba na neplatnost rozhodčího nálezu, posoudil neplatnost rozhodčí dohody a zrušil tento nálezh v důsledku toho, že uvedená dohoda obsahuje zneužívající klauzuli, a to i v případě, kdy spotřebitel neuplatní neplatnost rozhodčí dohody v rámci rozhodčího řízení, ale v rámci žaloby na neplatnost.

Evropský soudní dvůr však není soudem národním, což nelze opomíjet. Jako takový má zcela odlišnou funkci: jeho posláním není jen aplikace práva při rozhodování o existenci nebo neexistenci subjektivních práv a řešení sporů, ale také, a to zejména, zajištění jednotného výkladu a aplikace práva Společenství ve všech členských státech. Těžko si lze představit reálnost plnění tohoto úkolu na bázi pouhého nezávazného charakteru závěrů, které nemohou být obsaženy nikde jinde než v jeho rozhodnutích.³³

Závěr o absolutní neplatnosti vyplývající z předpisů komunitárního práva, byl podpořen nejen judikaturou Evropského soudního dvora, ale oporu nachází také v gramatickém výkladu. V ust. § 55 občanského zákoníku se řešila neplatnost jenom v odst. 2, který výslovně odkazuje na § 40a občanského zákoníku. Pokud by mělo jít o relativní neplatnost i podle § 55 odst. 1 občanského zákoníku, byla by formulace v § 55 odst. 2 zbytečná.³⁴

Ze shora uvedených skutečností nepochybně vyplývalo, že neplatnost stanovená v § 55 odst. 2 občanského zákoníku měla být konstruována jako neplatnost absolutní, a to především s odkazem na vyšší ochranu spotřebitelských práv. Ke shodnému závěru dospěl ve své rozhodovací praxi také Ústavní soud. Ten v řízení, ve kterém rozhodl dne 9. února 2011 nálezem, sp. zn. Pl.ÚS 1/10, projednával návrh Městského soudu v Brně na zrušení části ustanovení § 40a občanského zákoníku týkající se slova § 55 kvůli vyplývající relativní

³³ SAGIT.CZ. *Judikatura soudů EU. Právní úprava a její změny* [online]. sagit.cz, 1. května 2004 [cit. 4. ledna 2011]. Dostupné na <http://www.sagit.cz/pages/lexikonheslatxt.asp?cd=156&typ=r&levelid=EU_117.HTM>.

³⁴ ŠVESTKA, Jiří a kol. *Komentář k občanskému zákoníku. 1. svazek. 2. vydání*. Praha: C. H. Beck, 2009, s. 527-337 (§ 55 občanského zákoníku).

neplatnosti ustanovení týkající se ochrany spotřebitele. Ústavní soud sice odmítl vzhledem k nedostatečné aktivní legitimaci navrhovatele jeho návrh, i přesto však potvrdil v té době již účinný stav nastolený novelou občanského zákoníku provedenou zákonem č. 155/2010 Sb., a to absolutní neplatnost obsaženou v ust. § 55 občanského zákoníku³⁵. Podle názoru Ústavního soudu opravňuje právní pořádek obecné soudy „*ponechat napadená a v mezidobí již zrušená ustanovení občanského zákoníku v konkrétním případě nepoužitá a rozhodnout v souladu s právem evropským*“. Díky tomuto názoru Ústavního soudu nelze zůstat na pochybách v odpovědi na otázku jak postupovat v případě použití ust. § 55 ve smluvních vztazích vzniklých mezi podnikatelem a spotřebitelem před účinností novely občanského zákoníku.

Na základě zákona č. 155/2010 Sb., došlo k souladu českého práva s evropským právem, když v současné době ust. § 55 odst. 2 OZ stanoví: „*Ujednání ve spotřebitelských smlouvách podle § 56 jsou neplatná*“. Nelze ovšem přejít bez povšimnutí, že k novelizaci § 55 došlo až po deseti letech existence inkriminovaných ustanovení v českém právním řádu a po obdržení upozornění ze strany Evropské komise na jejich rozpor s komunitárním právem.

Podle mého názoru však problém nespočívá jen a pouze v konstrukci zákonných ustanoveních o ochraně spotřebitele, ale také v samotném spotřebiteli. Většina spotřebitelů před podpisem smlouvy detailně nezkontroluje její obsah, popř. ji neprokonzultují s advokátem nebo jinou osobou znalou práva. Odbornou právní pomoc vyhledají až v okamžiku, kdy dojde ke sporu s druhou smluvní stranou, což je ve většině případů pozdě. Právě díky neinformovanosti spotřebitelů o svých právech řeší odborná právní praxe otázky jako je dovolenost rozhodčích doložek ve spotřebitelských smlouvách nebo relativní (absolutní) neplatnost ujednání ve spotřebitelských smlouvách. Zde je potřeba nejen změny zákona, ale především změny postoje českých spotřebitelů ke svým právům. Je potřeba, aby stejně jako se vyvíjí zákon a reflektuje potřeby společnosti, se v tomto směru vyvíjel rovněž spotřebitel a reflektoval změny způsobené vývojem společnosti samotné.

Tento můj názor nachází podporu v judikatuře Nejvyššího soudu, konkrétně v rozhodnutí ze dne 29. června 2010, sp. zn. 23 Cdo 1201/2009, v němž Nejvyšší soud mj. konstatuje: „*Není-li pochyb, že hlavní smlouva a v jejím rámci rozhodčí doložka byly pořízeny písemně a příslušná písemnost byla jednajícími osobami podepsána, byla dodržena písemná forma rozhodčí smlouvy požadovaná ustanovením § 3 odst. 1 zákona č. 216/1994 Sb. a nebyl proto důvod zkoumat, zda byly splněny předpoklady pro výjimku z tohoto požadavku, stanovené ve druhém odstavci tohoto ustanovení. Tím méně pak bylo možno na základě tohoto ustanovení*

³⁵ SELUCKÁ, Markéta. Ochrana spotřebitele: nenápadná změna se zásadními dopady. *Právní rozhledy*, 2010, č. 14, s. 513-517.

dospět k závěru o neplatnosti rozhodčí doložky. Vzhledem ke způsobu provedení posuzované smlouvy nelze z něho samotného dovodit, že žalobkyně v postavení průměrného spotřebitele (natož jako osoba vysokoškolsky vzdělaná) nemohla dost dobře vědět, že text, jenž podepisuje, obsahuje rozhodčí doložku“. Je třeba zdůraznit, že i ochrana spotřebitele má své meze a v žádném případě ji nelze pojímat jako obranu jeho lehkomyšlnosti a neodpovědnosti.

1.3 Rozhodce

S otázkou dovolenosti rozhodčích doložek je úzce spjata problematika nezávislosti a nestrannosti rozhodců a rozhodčích soudů. Nepodjatost je základním předpokladem vzbuzujícím spravedlnost procesu. Jejím obsahem je především objektivní rozhodování, tj. rozhodování nestranné a nezávislé. Ačkoliv je rozhodčí činnost činností založenou na jiných základech než činnost soudní přesto se svým společenským účelem ztotožňují. Ve výkladu těchto pojmů je tedy možno vycházet a klást podobné nároky jako v případě výkonu soudní činnosti. Evropský soud pro lidská práva došel k závěru, že je třeba, aby nejen soud, ale jakýkoli další tribunál splňoval znaky čl. 6 Úmluvy³⁶, aby pře byla projednána mj. spravedlivě a nezávislým a nestranným orgánem.³⁷

Problematiku rozhodců rozebírá zákon o rozhodčím řízení v části druhé nazvané Rozhodci. Funkci rozhodce může vykonávat zletilý občan České republiky, způsobilý k právním úkonům, pokud zvláštní předpis nestanoví jinak.³⁸

Cizinec může být rozhodcem, je-li podle práva svého státu způsobilý k právním úkonům. Postačí však, je-li způsobilý k právním úkonům podle práva České republiky.

Rozhodcem může být jen zletilá fyzická osoba, plně způsobilá k právním úkonům. Tyto podmínky mají povinnost naplnit také rozhodčí soudy zřízené v souladu s ust. § 13 zákona o rozhodčím řízení, a to prostřednictvím fyzických osob, rozhodců.

³⁶ Čl. 6 bod 1 Úmluvy o ochraně lidských práv a základních svobod stanoví: „Každý má právo na to, aby jeho záležitost byla spravedlivě, veřejně a v přiměřené lhůtě projednána nezávislým a nestranným soudem, zřízeným zákonem, který rozhodne o jeho občanských právech nebo závazcích nebo o oprávněnosti jakéhokoli trestního obvinění proti němu. Rozsudek musí být vyhlášen veřejně, avšak tisk a veřejnost mohou být vyloučeny buď po dobu celého nebo části procesu v zájmu mravnosti, veřejného pořádku nebo národní bezpečnosti v demokratické společnosti, nebo když to vyžadují zájmy nezletilých nebo ochrana soukromého života účastníků anebo, v rozsahu považovaném soudem za zcela nezbytný, pokud by, vzhledem ke zvláštním okolnostem, veřejnost řízení mohla být na újmu zájmům spravedlnosti.“

³⁷ RABAN, Přemysl. *Alternativní řešení sporů v České a Slovenské republice a zahraničí*. 1. Vydání. Praha: C. H. Beck, 2004. s.112.

³⁸ Tímto zvláštní předpisem může být např. zákon č. 6/2002 Sb., o soudech a soudcích, ve znění pozdějších předpisů nebo zákon č. 182/1993 Sb., o Ústavním soudu, ve znění pozdějších předpisů.

Zákonné předpoklady pro výkon funkce rozhodce, musí garantovat každý z rozhodců sám. Pokud by podmínky nesplňoval, a přesto vykonával rozhodcovskou činnost, mohl by být odpovědný vůči účastníkům řízení z titulu náhrady škody.

Jak ve své publikaci nazvané „Alternativní řešení sporů, arbitráž a rozhodci v České republice a Slovenské republice a zahraničí“ uvádí Přemysl Raban, kvalitu rozhodčího řízení lze přímo odvodit od kvality rozhodců, kteří rozhodčí řízení vedou a spor rozhodují. Rozhodce by měl být osobou nadanou přirozenou autoritou přesvědčující o spravedlivém rozhodování.

Podle mého názoru by však měla osoba naplňovat i další předpoklady k tomu, aby mohla vykonávat funkci rozhodce. Je potřeba si uvědomit, že v rozhodčím řízení se řeší spory, které by jinak rozhodoval soud, konkrétně soudce určený k projednání věci. Mohli bychom říci, že rozhodce má obdobnou povinnost jako soudce. Na osobu soudce jsou však zákonem kladeny mnohem vyšší nároky než na osobu rozhodce. Na rozdíl od ust. § 4 zákona o rozhodčím řízení, který stanoví pouze velmi obecné podmínky pro výkon funkce rozhodce³⁹, klade zákon č. 6/2002 Sb., soudech, soudcích, přísedících a státní správě soudů a o změně některých dalších zákonů (zákon o soudech a soudcích), ve znění pozdějších předpisů, na osoby soudců mnohem vyšší požadavky. Funkci rozhodce tak na rozdíl od funkce soudce může vykonávat téměř kdokoli, aniž by měl jakoukoliv znalost zákona nebo odborné znalosti nutné k rozhodnutí sporu.

Považuji za paradox současné právní úpravy, že osoba soudce musí naplňovat odborné a rovněž osobnostní předpoklady stanovené zákonem o soudech a soudcích, kdy je po soudcích mj. požadováno, aby ve svém osobním životě svým chováním dbali o to, aby nenarušovalo důstojnost soudcovské funkce a neohrožovalo nebo nenarušovalo důvěru v nezávislé, nestranné a spravedlivé rozhodování soudů, a osoba rozhodce nikoliv. Uvedené znamená, že v případě sjednání rozhodčí doložky mezi podnikatelem a spotřebitelem, může jejich spor rozhodovat osoba naprosto neznalá práva a bez odborných znalostí oblasti sporu. Pokud si uvědomím, že taková osoba je oprávněna vydat rozhodčí nález, proti kterému se účastníci nemohou odvolat a který je právně vykonatelný, připadá mi takové stanovení požadavků na osobu rozhodce nezodpovědné a nedomyšlené. Nelze proto nic jiného než konstatovat nutnost zpřísnění požadavků na osobu rozhodce jako takovou.

³⁹ Určité okruhy osob nemohou být jmenovány rozhodcem, a to s ohledem na ustanovení zvláštních právních předpisů jakým je např. zákon č. 6/2002 Sb., o soudech a soudcích, ve znění pozdějších předpisů, konkrétně ust. § 80 odst. 2 písm. b), nebo zákon č. 14/2002 Sb., o státním zastupitelství, ve znění pozdějších předpisů, konkrétně ust. § 24 odst. 2 písm. e).

Pokud nebude rozhodce osobou důvěryhodnou, zpochybňuje tím nejen své postavení samotné (postavení konkrétního rozhodce), nýbrž i institutu rozhodčího řízení jako takového, což se bohužel v dnešní době ne zřídka stává.

Existují však instituce, jakou je např. Rozhodčí soud při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR (dále také jen „Rozhodčí soud HK ČR a AK ČR“), které kladou na osoby rozhodce vedené v jejich seznamu požadavky přísnější.

Tak např. podle čl. IV odst. 1 Statutu Rozhodčí soudu HK ČR a AK ČR na listinu rozhodců může být zapsána osoba, která si svou činností osvojila způsobilost pro funkci rozhodce a jejíž vědomosti a zkušenosti včetně znalosti práva ve spojení s osobními vlastnostmi dávají záruku úspěšného výkonu funkce rozhodce.

Ohledně nepodjatosti rozhodce v konkrétních situacích zaujímal prostřednictvím svých rozhodnutí stanovisko Rozhodčí soud HK ČR a AK ČR. Konkrétně lze jmenovat nález rozhodčího soudu HK ČR a AK ČR vedený pod sp. zn. Rsp 53/95. Ten mimo jiné stanoví, že pochybnosti o nezávislosti a nestrannosti rozhodce jsou dány také tehdy, pokud rozhodce jmenovaný stranou mimo listinu rozhodců vedenou rozhodčím soudem působí v téže advokátní kanceláři, v jaké působí právní zástupce strany, zejména pokud jménem žalovaného ve sporu činí podání. I k takovým situacím v praxi docházelo a někdy ještě také dochází.

Dále mohu jmenovat rozhodnutí vedené pod sp. zn. Rsp 122/02 v němž rozhodčí soud HK ČR a AK ČR konstatoval, že za důvod pro vyloučení rozhodce kvůli nedostatku jeho nestrannosti nelze považovat jen skutečnost, že stejný rozhodce vyjádřil svůj právní názor na obdobnou věc při rozhodování v jiném sporu, byť v tomto jiném sporu byli identičtí účastníci a rovněž předmět sporu byl ve svém základu shodný, tzn. předmětem sporu byl shodný právní vztah. V takovém případě nelze rozhodce z rozhodování sporu vyloučit pro jeho podjatost, neboť zde neexistuje vztah k účastníkům sporu, ale rozhodce pouze zaujímá s ohledem na tvrzené skutečnosti, důkazy a zákonnou úpravu stanovisko ve věci stejně jako činí soudce v rozhodování v soudním řízení. Shodné stanovisko vyplývá rovněž z praxe Mezinárodní obchodní komory (ICC).⁴⁰

Z uvedeného je zřejmé, že na nezávislost a nestrannost rozhodců by měl být kladen velký důraz i ze strany rozhodujících subjektů. Ovšem právě u rozhodčích soudů zřízených ad hoc, popř. ad hoc rozhodců, tomu tak ne vždy je, a to právě i s ohledem na jejich již zmiňovanou finanční závislost na podnikatelském subjektu, který jejich prostřednictvím řeší vzniklé spory

⁴⁰ HASCHER, Dominique. ICC Practice in Relation to the Appointment, Confirmation, Challenge and Replacement of Arbitrators. *Bulletin of the ICC – International Court of Arbitration*, 1995, roč. 6, č. 2, s. 4-18.

a který ve spotřebitelských smlouvách dává pravomoc k řešení sporu tomuto soudu, popř. rozhodci, právě prostřednictvím ve smlouvě sjednané rozhodčí doložky.

V případě vzniku sporu mezi stranami má, jestliže tak stanoví rozhodčí smlouva, každá ze stran povinnost jmenovat rozhodce, popř. si mohou již v rozhodčí smlouvě zvolit konkrétní osobu rozhodce. Pokud se dodatečně objeví skutečnosti, svědčící o podjatosti rozhodce, má rozhodce povinnost odstoupit z funkce. Neodstoupí-li z funkce, mohou strany dohodnout postup při jeho vyloučení. Kterákoli ze stran pak může podat návrh, aby o vyloučení rozhodl soud. Uvedený případ není v praxi ojedinělý. S ohledem na problematiku zřizování tzv. „kvazi rozhodčích soudů“ se často spotřebitel dostane do situace, kdy jeho spor rozhoduje podjatý orgán. Může však jít pouze i o jednoho rozhodce zvoleného ad hoc, který je aniž by o této skutečnosti měl spotřebitel potuchy podjatý.

V naprostém minimu případů pak nastane situace, kdy sám rozhodce upozorní na okolnosti nezakládající dle názoru rozhodce dostatek jeho nestrannosti. Avšak v případě, že tak učiní a okolnosti jím předestřené by mohly být jako takové subjektivně účastníky vyhodnoceny a účastník takový nedostatek nestrannosti v přiměřené lhůtě, nejpozději však ve lhůtě stanovené rozhodci, nenamítne, nemůže již kdykoliv v budoucnu námitku vyloučení rozhodce spočívající na takových okolnostech uplatnit.⁴¹

Otázka podjatosti rozhodce může vzniknout v případě, kdy je ještě před sjednáním rozhodčí smlouvy rozhodce kontaktován jednou ze stran a bude jí prověřován v souvislosti s jeho odbornými názory týkající se v obecné rovině předmětu řízení. V případě vzájemného konsensu smluvních stran řešit spor v rozhodčím řízení, tedy především, jedná-li se o podnikatele nebo spotřebitele šetřícího svá práva, je zřejmý jejich zájem o osobu rozhodce, konkrétně o její právní a odborné znalosti dané problematiky. Takový zájem je zcela pochopitelný vzhledem k tomu, že z pouhého seznamu rozhodců se strany nedozví, jakou problematikou se konkrétní rozhodce zabývá a jaké jsou jeho osobnosti a odborné předpoklady k rozhodnutí sporu. Na druhou stranu však může mít některá strana⁴² zájem především na tom zjistit, jakým způsobem obdobné spory rozhodce rozhoduje, a to především v případech neurčitého ustanovení zákona řešící uvedenou problematiku a s ohledem na nejednotnou judikaturu soudů v obdobných otázkách. V takových sporech bude záležet na konkrétním posouzení jednotlivých případů podjatosti či nepodjatosti rozhodce.

⁴¹ BĚLOHLÁVEK, Alexandr. *Komentář k zákonu o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů*. Praha: C. H. Beck, 2004, s. 93-97 (§ 8 zákona o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů).

⁴² Domnívám se, že především podnikatel jako osoba ve většině případů znalejší práva nebo mající právního zástupce s odbornými znalosti.

Zdálo by se, že pokud jde o jmenování rozhodců nejjasnější je situace v případě, kdy si strany přímo v rozhodčí doložce zvolí konkrétního rozhodce, jenž v případě vzniku sporu tento spor rozhodne. Avšak i v tomto případě se lze v praxi setkat s ne malými problémy, neboť může nastat situace, kdy i přes oboustranný souhlas stran s osobou rozhodce a platnost rozhodčí doložky bude spor rozhodován soudem.

Jde o situaci, kdy se rozhodčí smlouvou jediný určený rozhodce v průběhu rozhodčího řízení vzdá funkce nebo zjistí svoji podjatost ve věci, popř. může dojít také k situaci, kdy stranami shodně zvolený rozhodce zemře. Zde nastává otázka, jaký zvolit další postup ve věci. Jsou-li strany ochotny nechat spor rozhodnout jinou konkrétní jimi zvolenou osobu, postačí uzavření nové rozhodčí smlouvy. Problém však vznikne v situaci, kdy jedna ze smluvních stran odmítá jmenovat rozhodce nového. S odkazem na ust. § 9 odst. 2 zákona o rozhodčím řízení se naskytuje řešení požádat o jmenování nového rozhodce soud. Druhým možným řešením je pak nechat ve věci rozhodnout příslušný soud. Pokud bychom se na celou záležitost podívali z pozice některé ze smluvních stran, v tomto případě např. ze strany spotřebitele, musíme si položit otázku, zda lze využít prvního nastíněného řešení.

V prvním případě mezi sebou strany uzavřely smlouvu a se souhlasem a za součinnosti jak podnikatele, tak také spotřebitele, si zvolili konkrétní osobu rozhodce, se kterou se ještě před samotným uzavřením smlouvy sešly a ověřily si její právní a odborné znalosti v oblasti, ve které by v budoucnosti mohl vzniknout spor. Následně spolu smlouvu obsahující rozhodčí doložku s tímto konkrétně jmenovaným rozhodcem uzavřely.

Po nějaké době opravdu mezi podnikatelem a spotřebitelem ke sporu došlo, a když se chtěli obrátit na jmenovaného rozhodce, zjistili, že tento zemřel. Podnikatel chtěl v tomto okamžiku jmenovat rozhodce jiného, avšak vztahy mezi ním a spotřebitelem již byly natolik narušené, že spotřebitel tento návrh odmítl a požadoval vyřešení celé záležitosti soudní cestou.

V takovém případě musíme posuzovat vůli stran v okamžiku uzavření rozhodčí doložky. Smluvní strany společně vybraly konkrétní osobu rozhodce, která podle nich naplňovala všechny jimi požadované předpoklady pro nezávislé, nestranné a odborné rozhodnutí sporu. S největší pravděpodobností můžeme předpokládat, že v případě, kdy by tuto konkrétní osobu nenašli, popř. by nenaplňovala jejich požadavky, rozhodčí doložku by mezi sebou neuzavřely a jejich budoucí spor by rozhodoval věcně a místně příslušný soud. Podle mého názoru proto nemůžeme použít ust. § 9 zákona o rozhodčím řízení, neboť stranám již při samotném uzavírání rozhodčí doložky nebylo jedno, která konkrétní osoba rozhodce bude jejich spor řešit. Pokud bychom snad chtěli zvolit opačný postup, způsobily bychom tím nerovnováhu

v právech a povinnostech jedné ze smluvních stran. Jednalo by se o spotřebitele, mohli bychom polemizovat o absolutní neplatnosti takového právního úkonu, a to především s ohledem na aktuální znění ust. § 55 občanského zákoníku.

Svůj názor opírám o rozhodnutí Nejvyššího soudu ČR, konkrétně o rozhodnutí ze dne 31. ledna 2008, sp. zn. 33 Odo 135/2006, v němž Nejvyšší soud potvrdil rozhodnutí soudů nižších instancí, a to konkrétně, že je vyloučeno, aby soud analogicky podle § 9 odst. 2 zákona o rozhodčím řízení jmenoval na místo odstoupivšího rozhodce nového jednou smluvní stranou označeného rozhodce. Citované ustanovení totiž dopadá pouze na případy, kdy se podle § 7 odst. 2 zákona o rozhodčím řízení jmenovaný rozhodce vzdá funkce nebo ji nemůže vykonávat a nikoliv na situaci, kdy jediný smluvními stranami určený rozhodce podle § 7 odst. 1 zákona o rozhodčím řízení v průběhu rozhodčího řízení na funkci rozhodce abdikuje.

Pokud se jedná o požadavky kladené na osoby rozhodců, často se v praxi při jmenování rozhodců zapomíná na požadavek časové flexibility a dostupnosti rozhodce.⁴³ Jen stěžejí si lze představit projednávání a rozhodování sporu časově vytíženou osobou, která nebude mít dostatečný prostor k tomu věc řádně projednat a tedy i rozhodnout.

1.4 Rozhodčí nález

Rozhodčí řízení končí vydáním rozhodčího nálezu, nebo usnesení v těch případech, kdy rozhodčí soud (rozhodce) nevydává rozhodčí nález. Usnesení musí být podepsáno, odůvodněno a doručeno jako rozhodčí nález.

Rozhodčí nález vydává rozhodčí soud (rozhodce), rozhoduje-li ve věci samé. Vykonatelný rozhodčí nález představuje exekuční titul, na rozdíl od něj usnesení exekučním titulem za žádných okolností není.

Rozhodčí nález musí být usnesen většinou rozhodců, vyhotoven písemně a alespoň většinou rozhodců podepsán. Musí rovněž obsahovat odůvodnění, ledaže se strany dohodly, že odůvodnění není třeba.

Písemné vyhotovení rozhodčího nálezu musí být doručeno stranám a po doručení opatřeno doložkou o právní moci. Hovoříme-li o doručení a vykonatelnosti rozhodčího nálezu, neobsahuje zákon o rozhodčím řízení přesný postup pro doručování rozhodčího nálezu. Doručení rozhodčího nálezu je podle judikatury Nejvyššího soudu zdůrazněno v ustanovení § 28 odst. 1 zákona o rozhodčím řízení, a to z důvodu, že rozhodčí nález nabývá dnem doručení účinku pravomocného soudního rozhodnutí a je soudně vykonatelný. Ve svých

⁴³ LÖRCHER, Gino, LÖRCHER, Heike, LÖRCHER, Torsten. *Das Schiedsverfahren - national/international - nach neuem Recht*. 2. Vydání. Heidelberg: C. F. Müller verlag, 2001. s. 31.

rozhodnutích Nejvyšší soud potvrzuje také analogické použití občanského soudního řádu v otázce doručování.⁴⁴ Ve svých rozhodnutích především poukazuje na skutečnost, že v případě doručování rozhodčího nálezu se nejedná o otázku postupu řízení, neboť rozhodčí řízení končí podle ust. § 23 písm. a) zákona o rozhodčím řízení vydáním rozhodčího nálezu.

V případě, že rozhodčí nález není doručen všem účastníkům rozhodčího řízení v souladu s § 45 a násl. občanského soudního řádu nemá takový rozhodčí nález účinky pravomocného rozhodnutí.

V některých rozhodčích doložkách je možné se setkat se stanovením pravidel doručování přímo v jejím obsahu odlišně od ustanovení zákona. Lze se setkat s názorem, že rozhodčí řízení stojí na principu autonomie vůle stran a v rámci rozhodčí doložky je tedy možné odchylně od zákona upravit různé otázky v rozhodčím řízení, včetně doručení rozhodčího nálezu. Jak ovšem vyplývá se shora uvedené judikatury Nejvyššího soudu zabývající se právě otázkou doručování rozhodčích nálezů, je zřejmé, že si smluvní strany odlišně od zákona otázku doručování rozhodčích nálezů upravit nemohou⁴⁵. Ustanovení v rozhodčí doložce nebo rozhodčí smlouvě upravující doručování rozhodčího nálezu odchylně od ustanovení občanského soudního řádu je s ohledem na předchozí výklad absolutně neplatné.

Rozhodčí nález může být k žádosti některé ze smluvních stran nebo obou přezkoumán jinými rozhodci, avšak pouze v případě sjednání této možnosti v rozhodčí smlouvě. Nestanovili rozhodčí smlouva jinak, musí být žádost o přezkoumání zaslána druhé straně do 30 dnů ode dne, kdy byl straně žádající o přezkoumání doručen rozhodčí nález. Přezkoumání rozhodčího nálezu je součástí rozhodčího řízení a platí o něm ustanovení zákona o rozhodčím řízení.

Tímto ustanovením dochází k určitému prolomení jednoinstančnosti rozhodčího řízení. I zde však musím připomenout autonomii vůle stran spočívající v určení, zda toto ustanovení začlení do rozhodčí smlouvy či nikoliv, což znamená, že v rámci spotřebitelských sporů toto ustanovení v rozhodčí smlouvě v drtivé většině případů nenaleznete, neboť spotřebitelé o této možnosti informováni nejsou a podnikatelé uvedené možnosti, jak vyplývá z předchozího výkladu, nevyužijí. Avšak v případě, že si strany zvolí možnost přezkumu rozhodčího nálezu, zvolí si rozhodce samy. Jedinou podmínkou je, aby nález nepřezkoumávali rozhodci, kteří vydali nález původní. Postup pro jmenování těchto rozhodců mohou strany obsáhnout do

⁴⁴ K tomu např. usnesení Nejvyššího soudu ze dne 26. dubna 2007, sp. zn. 20 Cdo 1612/2006, usnesení Nejvyššího soudu ze dne 29. května 2007, sp. zn. 20 Cdo 1592/2006 nebo usnesení Nejvyššího soudu ze dne 29. května 2007, sp. zn. 20 Cdo 2726/2006.

⁴⁵ Např. usnesení Nejvyššího soudu ze dne 26. dubna 2007, sp. zn. 20 Cdo 1612/2006 nebo usnesení Nejvyššího soudu ze dne 29. května 2007, sp. zn. 20 Cdo 1987/2006.

rozhodčí smlouvy. Neučiní-li tak, použijí se analogicky ustanovení zákona o rozhodčím řízení upravující jmenování rozhodců.

Rozhodčí nález nepřezkoumatelný podle § 27 zákona o rozhodčím řízení, nebo u něhož marně uplynula lhůta k podání žádosti o přezkoumání, nabývá dnem doručení účinku pravomocného soudního rozhodnutí a je soudně vykonatelný.

Jednoinstančnost rozhodčího řízení je obecně kritizována jako jeho negativum zejména ve vztahu ke spotřebiteli. Pokud se ovšem jedná o spotřebitelské spory, považují za nutné připomenout ve většině případů nízkou hodnotu předmětu sporu. To znamená, že ve většině případů jde o spory bagatelní, tj. není proti nim v souladu s ust. § 202 odst. 2 občanského soudního řádu odvolání přípustné. Jednoinstančnost v řízení týkajících se spotřebitelských sporů je tedy typické rovněž v občanském soudním řízení, což ovšem někteří autoři věnující se této problematice opomíjí ve svých příspěvcích zmiňovat.

Zákon o rozhodčím řízení ponechává v České republice zachovánu pomocnou a kontrolní funkci obecným soudům v průběhu řízení před rozhodci. Kontrolní činnost obecných soudů připouští zákon zejména tím, že umožňuje uplatnit existenci vad, jimiž by trpělo řízení před rozhodci ad hoc i řízení před stálým rozhodčím soudem, popř. rozhodčí nález, pokud se takové vady přičítá základním zásadám, na nichž jinak spočívá samo rozhodčí řízení a rozhodování.⁴⁶ Podle ustanovení § 41 zákona o rozhodčím řízení je k řízení o neplatnosti rozhodčí smlouvy v prvním stupni příslušný soud, který by byl příslušný k řízení ve věci podle zvláštního předpisu, kdyby nebylo rozhodčí smlouvy. Předmět rozhodčího řízení vymezuje rozhodčí žaloba. Podle rozhodnutí Nejvyššího soudu ze dne 14. října 2010, sp. zn. 23 Cdo 4847/2009 je třeba za řízení podle ustanovení § 41 zákona o rozhodčím řízení „*kromě řízení o neplatnosti rozhodčí smlouvy považovat řízení, která jsou předpokládána v některém ustanovení tohoto zákona (s výjimkou ustanovení § 6 odst. 2 ZRŘ, v němž je speciálně upraveno rozhodování o zproštění mlčenlivosti rozhodce). Jde tedy o řízení podle § 9 ZRŘ, podle § 12 odst. 2 ZRŘ (návrh na vyloučení rozhodce) a podle ustanovení § 31 ZRŘ (řízení o zrušení rozhodčího nálezu)*“.

Soudní přezkum však nepředstavuje řádný ani mimořádný opravný prostředek v rámci rozhodčího řízení. Jde pouze o pomocnou a kontrolní funkci.

⁴⁶ LISSE, Luděk. *Přezkum věcné správnosti rozhodčího nálezu soudem* [online]. lisse.cz, 23. února 2011 [cit. 4. března 2011]. Dostupné na <<http://www.lisse.cz/pravni-aktuality/prezkum-vecne-spravnosti-rozhodciho-nalezu-soudem.html>>.

Soud tedy na návrh kterékoliv strany zruší rozhodčí nález, jestliže byl vydán ve věci, o níž nelze uzavřít platnou rozhodčí smlouvu, rozhodčí smlouva je z jiných důvodů neplatná, nebo byla zrušena, anebo se na dohodnutou věc nevztahuje, ve věci rozhodoval rozhodce, který nebyl ani podle rozhodčí smlouvy, ani jinak povolán k rozhodování, nebo neměl způsobilost být rozhodcem, rozhodčí nález nebyl usnesen většinou rozhodců, straně nebyla poskytnuta možnost věc před rozhodci projednat, rozhodčí nález odsuzuje stranu k plnění, které nebylo oprávněným žádáno, nebo k plnění podle tuzemského práva nemožnému či nedovolenému, se zjistí, že jsou dány důvody, pro něž lze v občanském soudním řízení žádat o obnovu řízení.

Dovolává-li se spotřebitel neplatnosti rozhodčí doložky v souladu s ust. § 31 písm. b) zákona o rozhodčím řízení, měl by soud zamítnout žalobu na zrušení rozhodčího nálezu v případě, kdy se strana domáhající se zrušení rozhodčího nálezu, neuplatnila takový důvod v rozhodčím řízení nejpozději při prvním jednání, i když tak učinit mohla.⁴⁷ V takovém případě by se ovšem soud dostal do rozporu s komunitárním právem, neboť je povinen posuzovat platnost rozhodčí doložky ex officio nikoliv na návrh některé ze stran.⁴⁸ Pokud soud shledá, že rozhodčí doložka naplňuje znaky nepřiměřeného smluvního ujednání, měl by rozhodčí nález zrušit a odůvodnění svého rozhodnutí opřít o komunitární předpisy a judikaturu Evropského soudního dvora.

Nabízí se přitom také možnost překlenout tento problém s aplikací § 33 a 15 zákona o rozhodčím řízení výkladem v souladu s právem Evropské unie s tím, že se spotřebitel neplatnosti dovolat nemohl. Kdyby mohl, nebylo by ve své podstatě žádné právo k ochraně spotřebitele před nepřiměřenými ujednáními třeba.⁴⁹ Soudci by podle mého názoru měli zkoumat i v těchto případech platnost rozhodčí doložky ex officio.

Soudům naopak nepřísluší zkoumat meritum rozhodčího nálezu, i když někteří soudci takto v rámci přezkumu činili. Tímto svým jednáním se dostávali do rozporu se zákonem. Soudům byla svěřena pravomoc přezkumu rozhodčích nálezů a umožněno jejich případné zrušení pro existenci vad příčících se stěžejním principům, na nichž spočívá rozhodčí řízení, nepřísluší jim zkoumat věcnou stránku věci a posuzovat právní názor rozhodce.

Návrh na zrušení rozhodčího nálezu soudem musí být podán do tří měsíců od doručení rozhodčího nálezu té straně, která požaduje zrušení rozhodčího nálezu, nestanoví-li zákon o

⁴⁷ HULMÁK, Milan, TOMANČÁKOVÁ Blanka. Rozhodčí řízení jako vhodný prostředek řešení sporů mezi dodavatelem a spotřebitelem (2. část). *Obchodněprávní revue*, 2010, roč. 2, č. 7, s. 1-13.

⁴⁸ K tomu např. rozhodnutí Evropského soudního dvora C-168/05 ve věci Mostaza Claro nebo C-473/00 Cofidis SA proti Jean-Louis Fredou.

⁴⁹ HULMÁK, Milan, TOMANČÁKOVÁ Blanka. Rozhodčí řízení jako vhodný prostředek řešení sporů mezi dodavatelem a spotřebitelem (2. část). *Obchodněprávní revue*, 2010, roč. 2, č. 7, s. 1-13.

rozhodčím řízení jinak. Návrh se podává stejně jako každá jiná žaloba příslušnému soudu. Uvedená lhůta je bezesporu lhůtou propadnou a zároveň i lhůtou procesní. Úkon tedy musí být odeslán nejpozději poslední den lhůty s tím, že pro běh lhůty platí obecná pravidla podle občanského soudního řádu, která byla zmíněna i u přezkoumání rozhodčího nálezu jinými rozhodci či rozhodcem. Zákon neupravuje ani nenařizuje, co musí být k návrhu připojeno. Vzhledem k tomu, že žalobce má v občanském soudním řízení povinnost tvrzení a povinnost důkazní, záleží na něm, aby navrhl a doložil veškeré skutečnosti, které by vedly soud k tomu, aby vydaný rozhodčí nález zrušil.⁵⁰

Podání návrhu nemá odkladný účinek na vykonatelnost rozhodčího nálezu. Na žádost povinného může však soud vykonatelnost rozhodčího nálezu odložit, jestliže by neprodleným výkonem rozhodčího nálezu hrozila závažná újma.

1.5 Návrh de lege ferenda

Pokud jde o rozhodčí doložky ve spotřebitelských smlouvách a další problematiku, na kterou jsem poukázala v této kapitole, i zákonodárci reflektovali uvedené problémy týkající se vztahu spotřebitele a rozhodčího řízení a snaží se je řešit mimo jiné prostřednictvím novelizace zákona o rozhodčím řízení. Úkolem novely zákona je především reagovat na problémy současné praxe, mezi které patří nepochybně otázka rozhodčích doložek, požadavky na osobu rozhodce, rozpor některých ustanovení zákona o rozhodčím řízení s komunitárním právem a další.

Novelou zákona o rozhodčím řízení dochází k rozšíření věcné pravomoci rozhodců (§ 2 odst. 1 zákona o rozhodčím řízení), neboť ruší limit arbitrability sporu spočívající v nutnosti, aby k projednání a rozhodnutí sporu (pokud by nebyla sjednána rozhodčí smlouva) byla dána pravomoc obecného soudu. Nově by tedy arbitrabilními byly i spory, u nichž by v případě absence rozhodčí smlouvy nerozhodoval toliko obecný soud, ale i jiný orgán veřejné moci.⁵¹ Podle návrhu zákona o rozhodčím řízení, bude-li uzavírána rozhodčí smlouva pro řešení spotřebitelských smluv, musí být sjednána na samostatné listině obsahující podpisy smluvních stran, jinak je neplatná. Uvedené ustanovení vychází z německé právní úpravy⁵², jejíž použití

⁵⁰ POHL, Tomáš. K problematice přezkoumání rozhodčích nálezů soudem. *Právní fórum*, 2008, roč. 5, č. 4. s. 158-167.

⁵¹ ÚSTAV PRÁVA A PRÁVNÍ VĚDY., O.P.S. *Stanovisko Ústavu práva a právní vědy o.p.s. k návrhu zákona, kterým se mění zákon č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů a zákon č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích* [online]. *ustavpravaaprvnivevy.cz*, leden 2011 [cit. 3. dubna 2011]. Dostupné na <<http://www.ustavprava.cz/cz/sekce/studie-a-komentare-2011-1-2011-52>>.

⁵² *Zivillprozessordnung*, Buch 10 Schiedsrichterliches Verfahren, Abschnitt 2 Schiedsvereinbarung, § 1031 Form der Schiedsvereinbarung, Absatz 5: „*Schiedsvereinbarungen, an denen ein Verbraucher beteiligt ist, müssen in*

považují za vhodné, neboť nezbavuje spotřebitele přístupu k řešení svého sporu v rozhodčím řízení, avšak již při podpisu smlouvy jej nutí nebo by jej mělo nutit se zamyslet nad možnými dopady podpisu rozhodčí doložky. Nejen prostřednictvím sjednání rozhodčí doložky na samostatné listině má být naplněn požadavek informovanosti spotřebitele.

Nové znění ust. § 3 odst. 4 zákona pak stanoví povinné náležitosti rozhodčí smlouvy, mezi které patří informace o tom, zda spor rozhoduje jeden nebo více rozhodců, o způsobu zahájení rozhodčího řízení, dále informace o veškerých předpokládaných nákladech, které mohou spotřebiteli v rozhodčím řízení vzniknout, místu konání rozhodčího řízení, způsobu doručení rozhodčího nálezu spotřebiteli, informaci o tom, zda může být rozhodčí nález přezkoumán jinými rozhodci či nikoliv a v neposlední řadě o tom, že pravomocný nález je soudně vykonatelný.

Uvedení těchto informací přímo v rozhodčí smlouvě nutí spotřebitele se ještě před jejím podpisem zamyslet, zda nad otázkami, které by jej jinak napadnout nemusely a které pro něj následně znamenají problém, jak ukázala dosavadní praxe. Prostřednictvím těchto informací je spotřebitel dopředu informován o tom, zda se lze proti rozhodčímu nálezu odvolat a že zde vůbec existuje možnost nebo spíše nemožnost nechat rozhodčí nález přezkoumat rozhodcem jiným. Také je nucen přemýšlet o výši předpokládaných nákladů řízení, o místu řízení a také je seznámen s důsledkem, který sebou nese soudní vykonatelnost rozhodčího nálezu. O těchto skutečnostech neměli do této chvíle při uzavírání smluv spotřebitelé v drtivé většině případů žádné informace, což se následně projevilo zpochybňováním platnosti rozhodčích doložek a rozhodčích nálezů vydaných v řízení se spotřebitelským prvkem.

Na základě novely zákona může Ministerstvo spravedlnosti prováděcím právním předpisem stanovit vzorovou rozhodčí smlouvu pro spotřebitelské spory. Toto řešení by bylo jistě vhodné a žádoucí.

Novela zákona o rozhodčím řízení klade vyšší nároky na osobu rozhodce rozhodujícího spotřebitelské spory.

Podle ust. § 5 odst. 3 novelizovaného zákona o rozhodčím řízení může být rozhodcem ve sporech ze spotřebitelských smluv jen osoba bezúhonná, vysokoškolsky vzdělaná a zapsaná v seznamu rozhodců vedeném Ministerstvem spravedlnosti, což by mělo zajistit větší

einer von den Parteien eigenhändig unterzeichneten Urkunde enthalten sein. Die schriftliche Form nach Satz 1 kann durch die elektronische Form nach § 126a des Bürgerlichen Gesetzbuchs ersetzt werden. Andere Vereinbarungen als solche, die sich auf das schiedsrichterliche Verfahren beziehen, darf die Urkunde oder das elektronische Dokument nicht enthalten.“ Shora uvedené ustanovení v překladu znamená, že rozhodčí smlouvy, jejichž účastníkem je spotřebitel, musí být obsaženy na listině podepsané vlastnoručně oběma stranami. Písemná forma podle věty první, může být nahrazena elektronickou formou dle § 126a BGB. Jiné ujednání než ta, která se vztahují k rozhodčímu řízení, nesmí listina nebo elektronický dokument obsahovat.

důvěryhodnost rozhodců a vyšší jistotu spotřebitelů, že jejich spor bude rozhodovat opravdu osoba nezávislá a nestranná. Požadavek vysokoškolského vzdělání osoby rozhodce má poskytovat spotřebiteli záruku vyšší míry znalostí a odborné způsobilosti k rozhodnutí sporu. Podle mého názoru by bylo vhodné v seznamu rozhodců uvádět jejich odborné zaměření, a to proto, aby si strany mohly zvolit rozhodce, u kterého je zřejmé, že se danou problematikou zabývá a je u něj předpoklad odborných znalostí. V takovém případě mohou strany ušetřit náklady za vyhotovení znaleckého posudku.

Jistou zárukou pro spotřebitele by měla být skutečnost, že rozhodce je povinen při prvním úkonu ve věci stranám sdělit, zda v posledních třech letech rozhodoval spor ve věci některé ze stran. Novela tak reaguje na případy, kdy jeden rozhodce rozhoduje většinu sporů pro větší společnost⁵³, což se v mnoha případech v současné praxi ukázalo jako důvod pro vyslovení námitky podjatosti, neboť takový rozhodce byl na společnosti finančně závislý.

Novela dále stanoví důvody pro vyškrtnutí rozhodce ze seznamu rozhodců. Jedná se jednak o zákonné důvody, tedy o případy, kdy rozhodce zemře nebo byl prohlášen za mrtvého, v případě, že rozhodce požádá o vyškrtnutí ze seznamu, je pravomocně zbaven nebo omezen ve způsobilosti k právním úkonům a byl pravomocně odsouzen za trestný čin, jestliže se na něj podle zvláštního předpisu nebo rozhodnutí prezidenta republiky nehledí, jako by nebyl odsouzen.

V případech, kdy rozhodce opakovaně porušuje povinnosti stanovené zákonem nebo pokud byl opakovaně zrušen rozhodčí nález vydaný v rozhodčím řízení, kde působil, může ministerstvo na základě svého rozhodnutí rozhodnout o vyškrtnutí rozhodce ze seznamu. To lze však učinit jen tehdy, pokud byl nález zrušen z důvodu, že rozhodce vůbec neměl rozhodovat nebo porušil procesní zásadu rovnosti stran nebo odsoudil stranu k plnění, které je v rozporu s hmotným právem.⁵⁴

Další důležitou změnu přináší ustanovení § 19 novelizovaného zákona. To umožňuje stranám dohodnout na postupu, kterým mají rozhodci vést řízení, ovšem pouze pokud nebude taková dohoda pro spotřebitele nevýhodná. Strany si mohou určit postup ve všeobecných pravidlech rozhodčího řízení, avšak pouze v případě, že jsou tato pravidla ke smlouvě přiložena. Jde jistě o další prvek ochrany spotřebitele v rozhodčím řízení posilující smluvní postavení spotřebitele.

⁵³ Důvodová zpráva k zákonu č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších předpisů.

⁵⁴ Tamtéž.

Navrhovaná novela přináší také změny do ustanovení zákona upravující vydávání rozhodčího nálezu. Předně upravuje otázku ukončení rozhodčího řízení. Rozhodčí řízení je skončeno nikoliv vydáním rozhodčího nálezu, jak tvrdí nyní pořád ještě aktuální právní úprava, nýbrž až nabytím právní moci rozhodčího nálezu., popř. doručením usnesení v těch případech, kdy se nevydává rozhodčí nález. Uvedené ustanovení má stranám umožnit dohodnout si postup při doručování rozhodčího nálezu, tak aby nemuselo být postupováno podle ustanovení občanského soudního řádu, jehož právní úprava je od jeho poslední významné novelizace přísnější. Samozřejmě taková dohoda nesmí být pro spotřebitele nevýhodná, jak stanoví ust. § 19 odst. 1 novelizovaného zákona. Vzhledem ke skutečnosti, že řízení končí právní mocí rozhodčího nálezu, odpadá zde problém, který vznikl za účinnosti aktuálního znění zákona, a to že za postup řízení již nebylo považováno doručování rozhodčího nálezu.⁵⁵

Vzhledem k tomu, že jedním z pravidel stanovených ve směrnících na ochranu spotřebitele, je povinnost státu zakázat spotřebiteli vzdát se svých práv garantovaných právem Evropské unie, zakotvili zákonodárci do novely zákona o rozhodčím řízení zákaz rozhodovat spotřebitelský spor podle zásad spravedlnosti tak jak je to možné při řešení sporů v rámci obchodního styku dvou podnikatelských subjektů.

Spor má být vždy řešen pouze podle rozhodného hmotného práva. Pokud si strany zvolí jiné hmotné právo než právo členského státu Evropské unie, je český aplikující orgán v souladu s nařízením Řím I povinen vždy přihlížet ke kogentním normám na ochranu spotřebitele.⁵⁶ Rozhodoval-li pak rozhodce spor v rozporu s hmotným právem, dává zákon spotřebiteli možnost obrátit se na soud s návrhem na zrušení rozhodčího nálezu.

V neposlední řadě uvedená novela novelizuje ust. § 13 zákona a tím reaguje tak na zpochybňování výkladu, že stálé rozhodčí soudy mohou být zřizovány pouze zákonem. Díky novelizaci uvedeného ustanovení by měly odpadnout problémy se vznikem a působením kvazi rozhodčích soudů. Tyto kvazi rozhodčí soudy vydávají své rozhodčí řády a pravidla, aniž by tato byla jakýmkoliv způsobem uhlídatelná. Zákonem, konkrétně ust. § 28 zákona č. 229/1992 Sb., o komoditních burzách, ve znění pozdějších předpisů, byl např. zřízen burzovní rozhodčí soud. Zákonem byl zřízen rovněž rozhodčí soud při HK ČR a AK ČR.

⁵⁵ Např. usnesení Nejvyššího soudu ze dne 26. dubna 2007, sp. zn. 20 Cdo 1592/2006, usnesení Nejvyššího soudu ze dne 29. května 2007, sp. zn. 20 Cdo 2726/2006, usnesení Nejvyššího soudu ze dne 29. května 2007, sp. zn. 20 Cdo 1987/2006 nebo usnesení Nejvyššího soudu ze dne 26. dubna 2007, sp. zn. 20 Cdo 1612/2006.

⁵⁶ Důvodová zpráva k zákonu č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších předpisů.

Významný krok v novelizaci zákona o rozhodčím řízení představuje možnost napadnout rozhodčí nález z důvodu absence povinných informací v rozhodčí smlouvě. Rozhodčí nález lze zrušit také v případě uvedení nepravdivých nebo neúplných informací, které jsou povinnou náležitostí rozhodčí smlouvy. Zásadní změnou je pak možnost napadení rozhodčího nálezu, který byl vydán v rozporu s hmotným právem, jak už bylo uvedeno. Rozšíření důvodů pro zrušení rozhodčího nálezu vydaného v řízení se spotřebitelským prvkem je odůvodněn potřebou vyšší míry ochrany spotřebitele a předpokladem, že trend vývoje práva Evropské unie povede k tomu, že uzavřením rozhodčí doložky nelze spotřebitele zbavit práva na soudní přezkum věci.⁵⁷ Obdobný trend je nastíněn také v novele ustanovení § 33 zákona, která stanoví, že ve sporech ze spotřebitelských smluv může strana navrhnout zrušení rozhodčího nálezu, pokud návrh opírá o důvody, pro které dříve musela strana sporu takový důvod uplatnit v rozhodčím řízení dříve než začala jednat ve věci samé, tj. tehdy, když rozhodčí smlouva neobsahovala náležitosti uvedené v § 3 odst. 4, nebo byly tyto náležitosti neúplné nebo nepravdivé, nebo rozhodčí smlouva byla z jiných důvodů neplatná, nebo byla zrušena, anebo se na dohodnutou věc nevztahovala, a nebo tehdy, když se ve věci zúčastnil rozhodce, který nebyl ani podle rozhodčí smlouvy, ani jinak povolán k rozhodování, nebo neměl způsobilost být rozhodcem.

1.6 Závěr

Uplynulá dvě desetiletí zaznamenala neobvyklý nárůst případů řešených v rozhodčím řízení. Jedná se jak o spory z vnitrostátního, tak o spory z mezinárodního obchodního styku. Nezanedbatelnou položku hrají také spory spotřebitelské.⁵⁸

Rozhodčí řízení bezesporu představuje výhodnější alternativu řešení sporu oproti řízení soudnímu. Jistě je ve své stávající podobě vhodné pro řešení sporů obchodních, ale také k řešení sporů spotřebitelských.

Jak správně poznamenala ve svém článku nazvaném „*Rozhodčí řízení – alternativa k řízení soudnímu*“ Naděžda Rozehnalová, rozhodčí řízení představuje způsob řešení sporů, který patří neoddělitelně k realitě dnešního obchodního styku. Samozřejmě, jeho provádění doprovázejí jak teoretické diskuse ohledně povahy některých otázek, tak i výstřelky znehodnocující tento způsob řešení sporů. Diskuse jak o výhodách tohoto řízení, tak o

⁵⁷ Tamtéž.

⁵⁸ ROZEHNALOVÁ, Naděžda. Rozhodčí řízení – alternativa k řízení soudnímu. *Právní fórum*. 2008, roč. 5, č. 4, s. 121-127.

problémech umožňujících zneužívání jeho slabších stránek, jsou nutné. Ať již jako možný základ budoucích legislativních úprav, nebo i zdroj poznání pro právní veřejnost.

Zcela souhlasím s jejím názorem, že rozhodování sporů formou rozhodčího řízení neodmyslitelně patří k realitě dnešního obchodního styku a podnikatelům přináší výhodnou variantu při řešení jejich obchodních sporů. Avšak podle mého názoru je tento způsob řešení vhodný také pro řešení sporů spotřebitelských, i když je pravdou, že většina českých spotřebitelů dnešní doby se obvykle „upíše“ k rozhodčímu řízení nevědomky formou rozhodčí doložky, což nelze považovat za žádoucí stav.

Z tohoto důvodu zůstává i nadále problematika rozhodčího řízení probíhajícího mezi spotřebitelem a podnikatelem velmi aktuální. Bylo nutné především s ohledem na neustále velice vysokou neinformovanost českého spotřebitele, aby se s ní zákonodárce vypořádal, což nakonec učinil v novele zákona o rozhodčím řízení. Zákonodárce prostřednictvím novely především reagoval na aktuální problémy týkající se řešení sporů v rozhodčím řízení v případech, kdy je jednou ze stran sporu spotřebitel. Došlo k výraznému zpřísnění požadavků kladených na osobu rozhodce a dalším změnám znamenajícím vyšší právní ochranu spotřebitele jako slabší smluvní strany. Toto řešení bylo za současného stavu nevyhnutelné a nutné především s ohledem na aktuální vývoj oblasti spotřebitelského práva, v jehož rámci se čím dál více začalo využívat rozhodčího řízení jako možného mimosoudního řešení sporu. Novela zákona tak dává konkrétní odpovědi na otázky, které sebou nesla současná právní úprava rozhodčího řízení.

2 Projekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů

V dnešní době má spotřebitel právo využít pro mimosoudní vyřešení sporu rozhodčího řízení, v určité oblasti sporů institut finančního arbitra a další méně známé alternativní způsoby řešení sporů. Od dubna roku 2008 existuje v České republice způsob řešení sporů tzv. šitý spotřebitelům na míru. Jedná se o Projekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (dále také jen Projekt).

Projekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů nemá v České republice dlouholeté tradice. Hlavní cíl této kapitoly je seznámení s Projektem, který by měl být v budoucnu hlavním prostředkem mimosoudního řešení sporů se spotřebitelským prvkem a rozhodně by v této práci neměl chybět. Bohužel díky jeho krátké existenci se zatím nestihla plně projevit jeho slabá místa.

Celý systém řídí poradní orgán ministra průmyslu a obchodu, kterým je Platforma pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů. Platforma je mezirezortním orgánem, který rozhoduje o základních otázkách projektu. Má 7 členů – subjektů zapojených do Projektu. Členové Platformy jsou zástupci Ministerstva průmyslu a obchodu, Hospodářské komory České republiky, spotřebitelských sdružení, Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR, Asociace mediátorů, Ministerstva financí a Ministerstva spravedlnosti.⁵⁹ Pravomoc Platformy stanovuje Statut a jednacím řád Platformy pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů.

Cílem Projektu je zajistit snadnější přístup ke spravedlnosti v oblasti spotřebitelských práv. Projekt vznikl v České republice na podnět Evropské unie. Ta klade na ochranu spotřebitele v posledních letech čím dál větší důraz, neboť spotřebitelé jsou hnací silou evropského hospodářství a díky tomu neustále sílí jejich vliv.

Evropská unie vyzvala prostřednictvím Doporučení Komise 98/257/ES o zásadách pro orgány příslušné pro mimosoudní urovnávání sporů a Doporučení Komise 2001/310/ES o zásadách jež se týkají mimosoudních orgánů při konsensuálním řešení spotřebitelských sporů, členské státy k podpoře, popř. vytvoření systému alternativního řešení spotřebitelských sporů (dále také jen Doporučení), pokud v daném členském státě dosud vytvořen nebyl.⁶⁰

⁵⁹ MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU, ODBOR 04200. *Platforma pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů* [online]. mpo.cz, 14. listopadu 2007 [cit. 5. ledna 2011]. Dostupné na <<http://www.mpo.cz/zprava42189.html>>.

⁶⁰ GREGOR, Filip. *Česká republika nezajišťuje dostatečné prostředky ochrany spotřebitele podle evropských standardů* [online]. eps.cz, 21. února 2007 [citováno 26. června 2011]. Dostupné na <<http://www.eps.cz/cz2051682tz/tiskove-zpravy/>>.

I v České republice se tedy začal hledat způsob, jak nejefektivněji chránit spotřebitelská práva po procesní stránce. Jak konstatuje dokument zpracovaný Ministerstvem průmyslu a obchodu, *„neexistuje v žádném členském státě ADR systém, který by byl bez úprav přenositelný do českého prostředí.“*

Z uvedeného vyplývá snaha zákonodárců hledat inspiraci pro vytvoření vhodného systému nejen v oblasti komunitárních právních předpisů, ale rovněž v právních řádech zemí, ve kterých tyto systémy delší či kratší dobu fungují.

2.1 Výchozí rámec Projektu

Projekt jako takový vychází především z dokumentů práva komunitárního, i když je třeba poznamenat, že nejde o dokumenty závazné.

Doporučení, jež tvořily základ při vytváření Projektu, obsahují výčet zásad, na kterých by měly spočívat základy mimosoudních řešení spotřebitelských sporů vytvářených v jednotlivých členských státech. Mezi základní zásady vycházející z Doporučení o zásadách pro orgány příslušné pro mimosoudní urovnávání sporů patří zásada nezávislosti, jasnosti, kontradiktornosti, efektivity, zákonnosti, svobody a reprezentace.

Zásada nezávislosti (*Principle of independence*) se promítá do kritérií výběru osoby rozhodující spor. Jak stanoví obě Doporučení *„ustavená osoba má mít k rozhodnutí dostatečné schopnosti, zkušenosti a kompetenci, osoba je do své funkce ustavena na dostatečně dlouhou dobu z důvodu zajištění její nezávislosti a nemůže být bezdůvodně odvolána, je-li osoba jmenována do své funkce podnikatelem nebo sdružením podnikatelů, nesmí, v průběhu tří let, které tomuto jmenování předcházely, pro tyto subjekty pracovat. Pokud rozhoduje kolektivní orgán (kolegium) nemusí být jeho členy výše uvedené podmínky splněny za předpokladu, že v něm budou ve stejném počtu zastoupeni spotřebitelé a podnikatelé.“*

Zásada jasnosti (*Principle of transparency*) představuje povinnost poskytnout stranám sporu informace důležité pro jejich rozhodnutí ohledně způsobu řešení jejich možného sporu. Stranám musí být zřejmé, jaké spory mohou v rámci uvedeného řízení řešeny (včetně všech omezení týkajících se hodnoty sporu a působnosti). Strany musí být seznámeny s procesními pravidly řízení, tedy s tím, zda probíhá řízení písemnou formou nebo formou ústní, s otázkou dokazování, otázkou nákladů řízení, pravidly, podle kterých řízení probíhá, požadavky, které musí strany splnit pro to, aby mohlo být ve věci rozhodnuto a v ne poslední řadě s otázkou právní závaznosti rozhodnutí. Uvedené pravidlo Projekt naplňuje. Prostřednictvím pracovníků

kontaktních míst jsou spotřebitelé informováni o tom, jakým způsobem je možné jejich spor vyřešit a jaké právní prostředky mají k uplatnění svých práv. Na rozdíl od Projektu uvedené nezajišťovalo „klasické“ rozhodčí řízení, ve kterém se velmi často jak bylo uvedeno v předchozí kapitole, využívalo právě nevědomosti spotřebitelů o této formě řízení, čehož podnikatelé v ne malé míře zneužívali.

Na druhou stranu je nutné poznamenat, že uvedený problém řeší novela zákona o rozhodčím řízení, která by měla zajistit dostatečnou informovanost spotřebitele v okamžiku uzavírání rozhodčí doložky o počtu rozhodců rozhodujících spor, o veškerých předpokládaných nákladech, které mohou spotřebiteli v rozhodčím řízení vzniknout, místu konání rozhodčího řízení, způsobu doručení rozhodčího nálezu spotřebiteli, o možnosti či nemožnosti přezkumu rozhodčího nálezu jinými rozhodci a v neposlední řadě o soudní vykonatelnosti pravomocného nálezu. Z uvedeného vyplývá, že zákonodárce promítá uvedené zásady do „klasické“ formy rozhodčího řízení a na základě novely dojde k úpravě řešení spotřebitelských sporů právě v zákoně o rozhodčím řízení.

Stejně jako v řízení před soudem by se měla rovněž v systému mimosoudního řešení spotřebitelských sporů uplatnit zásada kontradiktornosti (*Adversarial priciple*), tedy možnost stran předkládat důkazy na podporu svých tvrzení a možnost reagovat tvrzení a na důkazy předkládaná protistranou.

Prostřednictvím zásady efektivity (*Principle of effectiveness*) by se měla do řízení promítnout především jeho časová nenáročnost, malé finanční zatížení stran sporu, dále možností efektivně se v řízení bránit i bez pomoci právního zástupce. Tato zásada by měla být naplněna také díky aktivní roli orgánu rozhodujícího spor v řízení. Zásada efektivity má zajistit maximální možné zjištění skutkového stavu i v případě, kdy je některá ze stran pasivní nebo není schopna získat určité pro rozhodnutí zásadní důkazy. Předpokládá se, že spotřebitel většinou bez odborné pomoci není objektivně schopen se v řízení bránit a zajistit nebo navrhnout všechny důkazy, které jsou pro rozhodnutí ve věci zásadní. Tato zásada, i když je obsažena v obou Doporučeních, bohužel při realizaci Projektu využita nebyla. Promítá se ovšem do řízení před finančním arbitrem.

Zásada zákonnosti (*Principle of legality*) zaručuje spotřebiteli ochranu na základě ustanovení o ochraně spotřebitele nacházející se v právním řádu, platném v místě bydliště spotřebitele.⁶¹ V rámci řízení musí být tedy respektována ustanovení na ochranu spotřebitele daného právního řádu, v našem případě právního řádu českého. V řízení nesmí být opomíjena

⁶¹ Doporučení odkazuje na článek 5 Římské úmluvy o právu rozhodném pro smluvní závazkové vztahy.

ustanovení týkající se nepřiměřených podmínek ve spotřebitelských smlouvách, jak jsou tyto uvedeny v občanském zákoníku, ale také ustanovení jiných právních předpisů, např. obchodního zákoníku. Na druhou stranu musí být tato ustanovení respektována u všech způsobů řešení sporů se spotřebitelským prvkem, tedy i v rámci rozhodčího řízení, řízení před finančním arbitrem a také v klasickém řízení civilním.

Podle zásady svobody (*Principle of liberty*) je pro strany rozhodnutí závazné pouze za předpokladu, že byly strany o jeho závaznosti předem informovány. Tato zásada rovněž zbavuje spotřebitele možnosti dát souhlas s mimosoudním řešením sporu ještě před jeho vznikem, pokud tento souhlas zbavuje spotřebitele možnosti obrátit se na soud. Je s podivem označení této zásady, neboť spíše spotřebitele omezuje a nedává mu možnost se dle svého uvážení rozhodnout, zda dá souhlas s mimosoudním řešením sporu ještě před vznikem sporu či nikoliv.

Zajímavé mi rovněž připadá využití této zásady. Zásada svobody se plně promítá do řešení spotřebitelských sporů prostřednictvím Projektu, který výslovně stanoví, že si smluvní strany mohou zvolit tento způsob vyřešení sporu až po jeho vzniku, dříve nikoliv. Na druhou stranu však existuje paralelně vedle Projektu rozhodčí řízení probíhající podle zákona o rozhodčím řízení, který v žádné takové omezení nestanoví a v jeho novelizované podobě dokonce spotřebiteli přímo umožňuje uzavřít rozhodčí doložku, a to v písemné podobě, na samostatné listině a se zákonem stanovenými povinnými informacemi. Řešení stanovené novelou zákona o rozhodčím řízení považuji za vhodnější než variantu uplatňovanou v rámci Projektu. V mnoha případech po vzniku sporu již strany nejsou schopny vzájemně komunikovat a zvolit si řešení odlišné od řízení před soudem.

Další zásadou uvedenou v Doporučení je zásada reprezentace (*Principle of representation*), která zaručuje stranám možnost obrátit se o pomoc na třetí osobu, a to ve kterékoliv fázi řízení.

Zásady vycházející z Doporučení Komise o zásadách, jež se týkají mimosoudních orgánů při řešení spotřebitelských sporů na základě dohody, pak kopírují zásady shora uvedené. Spotřebiteli zajišťují nezávislost a nestrannost osoby rozhodující spor. Ta musí stranám poskytnout informace o své nestrannosti. Orgán rozhodující spor má povinnost zveřejňovat pravidelně informace o své činnosti, což naplňuje jak Projekt, tak institut finančního arbitra, neboť oba instituty každoročně zveřejňují informace o své činnosti.

Stranám by mělo být podle zásad uvedených v obou Doporučeních zachováno právo kdykoliv během řízení odmítnout účast na řízení. Rovněž by měl být spotřebitel informován o skutečnosti odmítnout uzavření dohody, pokud by měla být nějaká v rámci řízení sjednána, a

také o skutečnosti obrátit se se svým nárokem na soud. Vzali-li bychom uvedenou zásadu do důsledku, znamenalo by to, že kterákoliv ze stran, tedy i podnikatel, by mohla v případě, že by se řízení vyvíjelo v její neprospěch od řízení odstoupit. V okamžiku, kdy neexistuje žádný zákonný donucovací prostředek k tomu, aby byla věc následně předložena soudu, může lehce nastat situace, že podnikatel od řízení odstoupí a spotřebitel nebude chtít absolvovat řízení soudní, a to především pro jeho nákladnost.⁶² Uvedená zásada může spotřebitelům spíše uškodit než jim být ku prospěchu. V případě, kdy se strany dobrovolně a po zjištění všech důležitých informací rozhodnou pro určitý způsob vyřešení sporu, měl by být tento způsob řešení pro ně závazný a měl by vést ke konečnému vyřešení sporu.

Z uvedených zásad je zřejmé, že cílem Komise bylo využít základních principů civilního procesu a omezit jeho neduhy, kterými jsou hlavně vysoká finanční nákladnost a zdoluhavost řízení.

Zákonodárci ovšem hledali inspiraci pro vytvoření vhodného systému nejen v právních předpisech práva komunitárního, ale také v právních systémech jiných států. Z materiálu vydaného Ministerstvem průmyslu a obchodu vyplývá, že v rámci členských států Evropské unie existuje mnoho různých systémů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

V některých členských státech jakými jsou např. Velká Británie nebo Německo, převládá roztržštěná právní úprava v oblasti mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

V Anglii a ve Walesu mohou spotřebitelé využít několika možností v případě, že jim vznikl spor s podnikatelem při nákupu zboží nebo přijímání služeb. Pomoc při uplatňování nároků, popř. při jednání s podnikatelem dříve než se obrátí na některou instituci s pravomocí řešit spotřebitelské spory, jim poskytuje několik organizací. Zejména se jedná o „Trading Standards Departments“ a „Citizens Advice Bureaux“ (poradenské kanceláře pro občany).

I zde se však musí spotřebitel, dříve než předloží spor příslušnému orgánu, pokusit o urovnání sporu přímo s podnikatelem.

Webové stránky s informacemi a radami pro spotřebitele zahrnují celé spektrum úředních internetových stránek, jako jsou stránky „Department of Trade and Industry’s Consumer Gateway“ (ministerstva průmyslu a obchodu), až po nezávislé webové stránky, které spotřebiteli aktivně pomáhají při vymáhání náhrady škody. Webová stránka, kterou společně vyvinuly ministerstvo průmyslu a obchodu, orgány místní správy, LACORS („Local Authorities Coordinating Office on Regulatory Services“) a „Trading Standards Institute“,

⁶² Spotřebitel by musel uhradit soudní poplatek a ve většině případů by bylo nutné vyhledat právní pomoc, což znamená další náklady navíc.

umožňuje spotřebiteli podat stížnost přímo u příslušného místního oddělení obchodních norem.⁶³

V Anglii a Walesu tedy neexistuje centrální orgán s obecnou pravomocí k řešení spotřebitelských sporů jako je tomu např. ve Švédsku. Existuje zde více tzv. veřejných ochránců práv. Většina uznávaných úřadů veřejných ochránců práv je ustavena na základě zákona. Dále existují dobrovolné instituce nezřízené zákonem, nýbrž zřízené z iniciativy příslušných odvětví služeb.⁶⁴ Jedná se např. o Parliamentary and Health Service Ombudsman zabývající se stížnostmi na zdravotní péči. Lhůta pro podání stížnosti činí jeden rok od doby, kdy jste se o důvodu podání stížnosti dozvěděli. Ombudsman celou záležitost prošetří a o výsledcích šetření sepíše zprávu. Zprávu doručí příslušnému ministerstvu, dotčené zdravotnické instituci a rovněž stěžovateli.

Veřejný ochránce práv může povinné straně doporučit omluvu, finanční kompenzaci a další nároky.

Rovněž rozhodnutí veřejného ochránce práv má pouze doporučující charakter, tzn., že není závazné. Pokud tedy povinná strana nebude doporučení respektovat, musí se strana oprávněná se svým nárokem obrátit na soud.

Dalším „typ úřadu veřejného ochránce práv představuje Local Government Ombudsman, Financial Ombudsman Service, European Ombudsman, Legal Services Ombudsman, Property Ombudsman atd.

V rámci procesních postupů lze ze strany spotřebitele rovněž využít institutu mediace, Neutral Evaluation (Neutrální posouzení – celý případ posoudí nezávislá třetí strana, která doporučí nezávazně řešení sporu) nebo Med-Arb.

Spotřebitelské spory je možné řešit také prostřednictvím rozhodčího řízení. Rozhodčí řízení probíhá podle zákona o rozhodčím řízení (*Arbitration Act 1996*), který v čl. 91 prohlašuje za nepřiměřené ujednání o rozhodčím řízení, jehož předmět nepřesahuje sumu specifikovanou v prováděcím předpise [*Unfair Arbitration Agreements (Specified Amount) Order 1999*], kterým je stanoven limit £ 5.000.⁶⁵ Pokud se jedná o rozhodčí doložky ve spotřebitelských smlouvách sjednaných ve všeobecných smluvních podmínkách, byly tyto posouzeny soudy jako neplatné.⁶⁶

⁶³ EUROPEAN COMMISSION. Alternative dispute resolution - England and Wales [online]. ec.europa.eu, 5. května 2008 [cit. 8. ledna 2011]. Dostupné na < http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_eng_en.htm >.

⁶⁴ EUROPEAN COMMISSION. Alternative dispute resolution - England and Wales [online]. ec.europa.eu, 5. května 2008 [cit. 8. ledna 2011]. Dostupné na < http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_eng_en.htm >.

⁶⁵ HULMÁK, Milan, TOMANČÁKOVÁ Blanka. Rozhodčí řízení jako vhodný prostředek řešení sporů mezi dodavatelem a spotřebitelem (2. část). *Obchodněprávní revue*, 2010, roč. 2, č. 7, s. 1-13.

⁶⁶ Tamtéž.

V Německu stejně jako v Anglii a Walesu nenalezneme jediný centrální orgán, v jehož kompetenci by bylo rozhodování sporů mezi spotřebiteli a podnikateli. Existuje zde mnoho institucí (Schlichtungsstellen-smírčí orgány), jež se zabývají smírným urovnáváním spotřebitelských sporů. Tyto instituce zřizují hlavně profesní sdružení, čímž dochází k vymezení působnosti jednotlivých „smírčích rad“.

Téměř ve všech větších městech jsou rozhodčí soudy a rady pro smírčí řízení součástí služeb nabízených místní průmyslovou a obchodní komorou i komorou živnostenskou. Existují rovněž rady pro smírčí řízení u motoristických svazů, které se zabývají spory souvisejícími s opravami motorových vozidel, a rady zřizované prodejci motorových vozidel, které se zabývají spory souvisejícími s vadami ojetých vozů. Smírčí řízení nabízejí i tzv. svobodná povolání. Je třeba rovněž zmínit ochránce práv klientů soukromých bank, který se zabývá všemi záležitostmi souvisejícími s penězi a bankami.⁶⁷

Rady rozhodují ve věci doporučením, které není pro strany sporu závazné. Je proto nutné dosáhnout dohody obou stran. V jiném případě spotřebiteli opět nezbude jiná možnost než se obrátit na soud.

Jako příklad orgánu řešícího spotřebitelské spory jmenuji die Bundesnetzagentur (řeší spory mezi spotřebiteli a poskytovateli telekomunikačních služeb), die Reiseschiedsstelle (řeší spory, které vznikají při rezervacích cest prostřednictvím internetu), der bankenverband Ombudsman (jmenován Spolkovým svazem německých bank, svou činnost zaměřuje na spory mezi spotřebitelem a bankou), Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung (tento ombudsman řeší spory mezi pojištěnci a soukromými pojišťovnami).⁶⁸ Výčet institucí zabývajících se v Německu alternativními způsoby řešení spotřebitelských sporů není konečný. Jak jsem již zmínila výše, zřizuje tyto instituce převážná většina profesních sdružení.

V jiných členských státech naopak působí centrální orgán, který má pravomoc rozhodovat veškeré spotřebitelské spory. Uvedený model funguje např. v Norsku, Švédsku nebo v Polsku.

Ve Švédsku je k řešení spotřebitelských sporů oprávněn státní orgán spadající pod Ministerstvo financí fungující pod názvem Výbor pro spotřebitelské stížnosti [ARN-Allmänna reklamationsnämnden (dále také jen ARN)]. Tento orgán odpovídá za svou činnost

⁶⁷ EUROPAISCHE KOMMISSION. *Alternative Verfahren zur Streitbeilegung - Deutschland* [online]. ec.europa.eu, 15. ledna 2007 [cit. 8. ledna 2011]. Dostupné na <http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ger_de.htm>.

⁶⁸ DIE VERBRAUCHER INITIATIVE E. V. (BUNDESVERBAND). *Ombudsmänner und Schlichtungsstellen* [online]. evropskakomise.cz, 1. prosince 2009 [cit. 10. ledna 2011]. Dostupné na <<http://www.ombudsmann.de/ombudsmann.php/cat/24>>.

vládě. ARN tvoří třináct oddělení s různou působností (např. pojišťovací služby, cestovní služby, domácí spotřebiče a elektronika). V čele ARN stojí prezident a viceprezident. ARN dále tvoří několik předsedů (v současnosti 18) a odborníků (v současnosti okolo 200). Požadavkem pro výkon funkce prezidenta a viceprezidenta je právnické vzdělání a soudcovská praxe. Členy tohoto úřadu, včetně prezidenta a viceprezidenta jmenuje vláda na období dvou let. Odborníky jmenuje prezident úřadu na doporučení vládních a zájmových organizací na dobu tří let.

Spory může ARN řešit rovněž formou plenárního zasedání. Usnášeníschopným je plénum v případě, že se jej účastní prezident nebo viceprezident, minimálně dvě třetiny předsedů a minimálně čtyři odborníci. Jinak spory řeší jednotlivá oddělení. Ta jsou usnášeníschopná v případě, že se jich účastní prezident a čtyři odborníci nebo v případě účasti předsedy a dvou odborníků, pokud ovšem žádný z nich nepožaduje účast odborníků čtyř. Podnikatelské a spotřebitelské zájmy však musí hájit stejný počet členů.⁶⁹ Prezident a viceprezident mohou danou záležitost rozhodnout, je-li rozhodnutí případu jednoznačné nebo se podnikatel k věci nevyjádří. Dále jsou oprávněni návrh zamítnout, popř. Jej předat příslušnému orgánu, pokud není ARN věcně příslušný k rozhodnutí sporu.

ARN se věcí zabývá pouze v případě, že již spotřebitel uplatnil svůj nárok u podnikatele stejně jako tomu je v rámci Projektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů fungujícího v České republice. Žádost pak musí být podána do šesti měsíců od doby, kdy byla spotřebiteli zcela nebo zčásti zamítnuta podnikatelem jeho stížnost. Řízení probíhá písemně a není zpoplatněno. Náklady řízení si nese každá strana sporu sama stejně jako tomu je u institutu finančního arbitra v České republice. Na rozdíl od institutu finančního arbitra představuje ARN orgán s obecnou působností. Je-li nárok spotřebitele shledán oprávněným, doporučí ARN podnikateli, aby poskytl spotřebiteli náhradu nákladů řízení. Rozhodnutí ve věci není závazné. ARN má stranám pomoci nalézt způsob, jakým by měly spor urovnat. I když rozhodnutí závazné není, podnikatelé ve většině případů rozhodnutí ARN respektují.

Pokud podnikatel nerespektuje rozhodnutí učiněné ARN, může se spotřebitel obrátit se svým nárokem na příslušný soud.

V Polsku tvoří základ pro rozhodování spotřebitelských sporů stálé spotřebitelské rozhodčí soudy (Postępowanie przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi). Oproti severským státům však v Polsku spory nerozhoduje jedna ústřední instituce s příslušností pro

⁶⁹ EUROPEAN COMMISSION. *Information on the National Board for Consumer Complaints* [online]. ec.europa.eu, 5. listopadu 2008 [cit. 19. října 2009]. Dostupné na <http://www.ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court/commu/acce_just04_sv_ccb1_en.html>.

celý stát, ale regionální orgány s omezenou místní působností.⁷⁰ Stálé spotřebitelské rozhodčí soudy zkoumají spory týkající práv plynoucích ze smluv o prodeji zboží a poskytování služeb uzavřenými mezi spotřebiteli a podnikateli. Právní základ pro fungování stálých spotřebitelských soudů představuje článek 37 zákona ze dne 15. prosince 2000 o obchodní inspekci ('Inspekcja Handlowa').

Vnitřní organizaci stálých spotřebitelských rozhodčích soudů a způsob jejich fungování pak upravuje nařízení ministra spravedlnosti ze dne 25. září 2001 o pravidlech pro organizování činnosti stálých rozhodčích soudů spotřebitelů (sprawie określenia regulaminu organizacji działania stałych polubownych sądów konsumenckich).

Stálí rozhodci těchto soudů jsou jmenováni ve stejném počtu, jako je počet organizací, které zastupují spotřebitele a organizací, které zastupují podnikatele. Aspoň jedna třetina z nich by měla mít vysokoškolské vzdělání v oblasti práva.

Činnost těchto institucí spadá pod činnost „poboček“ obchodní komory v jednotlivých vojvodstvích. Řízení je zahájeno na základě podnětu spotřebitele nebo podnikatele a může proběhnout v případě, že obě strany s tímto způsobem řešení sporu souhlasí. Každá strana může jmenovat jednoho rozhodce ze seznamu rozhodců. Pokud některá ze stran rozhodce nejmenuje, je rozhodce jmenován ex officio. Třetí rozhodce – předseda - je jmenován předsedou soudu. Předseda je povinen vést účastníky ke smírnému vyřešení sporu. Zajímavá je lhůta pro vyřešení sporu, která činí 14 dnů, ve složitých případech může být prodloužena na dva měsíce. Tímto způsobem má být zaručeno rychlé a efektivní vymáhání práva ve sporech se spotřebitelským prvkem.⁷¹

Zaměříme-li se na závaznost jednotlivých rozhodnutí v rámci právních úprav jednotlivých členských států Evropské unie, nalezneme systémy, v jejichž rámci je vydáváno závazné rozhodnutí, ale také na systémy, jejichž prostřednictvím je vydáno rozhodnutí nezávazné.

Některé systémy mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v členských státech vyžadují účast podnikatele na řízení.⁷² Na druhou stranu existují také systémy, které účast podnikatele nevyžadují. Uvedené varianty nalezneme v různých kombinacích. Pokud však máme učinit obecný závěr o možných systémech mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v jednotlivých členských státech Evropské unie, lze říci, že v Evropě existují dva základní systémy mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

⁷⁰ MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU ČR, ODBOR 04200. *Projekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů [návrh pilotní fáze projektu]* [online]. mpo.cz, 1. července 2009 [cit. 27. srpna 2010]. Dostupné na <<http://www.mpo.cz/dokument42173.html>>.

⁷¹ EUROPEAN COMMISSION. *Alternative dispute resolutions – Poland* [online]. ec.europa.eu, 16. srpna 2008 [cit. 19. října 2009]. Dostupné na <http://www.ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_pol_en.htm#2>.

⁷² Účast podnikatele na řízení je povinná.

Jedná se o systém skandinávský a jihoevropský. Skandinávský systém staví na nepovinné účasti podnikatele v řízení (tj. lze rozhodnout i bez účasti podnikatele). Rozhodnutí ve věci ovšem není závazné, což znamená, že je na stranách sporu, zda jej budou respektovat či nikoliv. Výhodou severského modelu (tj. takového, ve kterém lze nezávazně rozhodnout i bez účasti podnikatele) je především takto vznikající judikatura. Ta, pokud je kvalitní a důvěryhodná, přispívá k budování dobrého jména rozhodčího orgánu. Je pak snazší přesvědčit podnikatele, aby nálezy takového orgánu plnili dobrovolně. Například ve Švédsku je zhruba 80% nálezů dobrovolně splněno i přes jeho nezávaznou povahu.⁷³ Uvedený způsob mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je využíván v severských zemích Evropy, jak je zřejmé z jeho označení. Účinnost tohoto modelu lze odvodit především z tamní kultury a mentality obyvatel, kteří ve většině případů respektují i nezávazné rozhodnutí orgánu rozhodujícího spor.

Jihoevropský systém naopak staví na povinné účasti podnikatele v řízení (tj. nemůžeme rozhodnout bez účasti podnikatele) a závaznosti rozhodnutí. V případě, že podnikatel souhlasí s účastí na řízení, dochází v převážné většině případů ke konečnému rozhodnutí ve věci.

Projekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů vybudovaný v České republice stojí na modelu jihoevropském. Řízení nemůže proběhnout bez účasti podnikatele (je to na jeho uvážení). Pokud se již podnikatel rozhodne řízení zúčastnit, vydává orgán rozhodující ve věci v rámci rozhodčího řízení, nález závazný pro obě strany sporu. Zvolený způsob však nepovažuji za šťastný. U tohoto způsobu řešení spotřebitelských sporů mimo soustavu soudní hrozí, že podnikatel odmítne účast na řízení a celou věc tak nebude možné tímto způsobem projednat a rozhodnout. S ohledem na současnou „morálku“ českých podnikatelů mám za to, že většina z nich nebude mít zájem řešit svůj spor se spotřebitelem tímto způsobem a spíše budou spoléhat na to, že spotřebitel na vše zapomene a nebude se domáhat svých práv soudní cestou.

Podle mého názoru nejúčinnějším systémem pro české prostředí by byl systém, jenž staví na možnosti rozhodnutí ve věci i bez účasti podnikatele a na závaznosti vydaného rozhodnutí. Podnikatel by byl nucen hájit v řízení svá práva a v případě své nečinnosti by musel počítat s tím, že ve věci bude rozhodnuto i bez jeho účasti, a to závazným rozhodnutím. V rámci takového řízení by musel respektovat zásady, na kterých řízení stojí a dodržovat stanovená procesní pravidla. Tento systém by naplňoval znaky řízení soudního, co se týče účasti na

⁷³ MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU ČR, ODBOR 04200. *Projekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů [návrh pilotní fáze projektu]* [online]. mpo.cz, 1. července 2009 [cit. 27. srpna 2010]. Dostupné na <<http://www.mpo.cz/dokument42173.html>>.

řízení a závaznosti rozhodnutí. Podle mého názoru v České republice prozatím jiný efektivní způsob mimosoudního řešení sporů se spotřebitelským prvkem zvolit nelze.

Při volbě uvedeného modelu bychom se dostali do situace, kdy by tento způsob řešení autoritativně musel stanovit zákon, tzn. zákon by musel stanovit povinnost řešit spory mezi spotřebiteli a podnikateli prostřednictvím Projektu. Tím by se do jisté míry suplovala činnost soudů s tím, že tento typ řízení by splňoval podmínky, které požadují komunitární předpisy pro řešení sporů spotřebitelských. Je otázkou, kdo by v tomto případě zaštiťoval rozhodovací činnost. Garantem by musel být jistě nezávislý, zákonem zřízený, subjekt, který by měl dostatečné pravomoci a personální a finanční zázemí k tomu, aby zvládl zajistit nezávislé a nestranné rozhodování spotřebitelských sporů ve velkém rozsahu. Je nad míru zřejmé, že v případě, kdy by zákon stanovil povinnost rozhodovat spotřebitelské spory pouze tímto způsobem, znamenalo by to obrovský nápad kauz na instituci oprávněnou k rozhodování spotřebitelských sporů.

Dalším možným řešením by pak bylo zakotvit, stejně jako je tomu u řízení rozhodčího, uvedený způsob řešení sporu přímo do smlouvy, tedy umožnit spotřebiteli zvolit si tento způsob řešení sporu už při uzavírání smlouvy primární s tím, že při uzavírání rozhodčí doložky by musel být spotřebitel informován o všech důležitých skutečnostech rozhodných pro jeho volbu, stejně jako uvedenou informační povinnost předpokládá novela zákona o rozhodčím řízení.

Vhodným řešením by mohlo být také zakotvení Projektu v zákoně s možností řešit spor mezi spotřebitelem a podnikatelem touto cestou v případě neexistence rozhodčí doložky, popř. překážky litispendence, kdy⁷⁴ podnikatel by se řízení účastnit nemusel, avšak orgán oprávněný řešit spor by měl pravomoc rozhodnout věc bez jeho účasti závazným a vykonatelným rozhodnutím, stejně jako je tomu u institutu finančního arbitra zřízeného na základě zákona o finančním arbitrovi.

2.2 Podnět

Řízení v rámci Projektu je zahájeno dnem, kdy osoba kontaktního místa obdrží podnět některé ze stran. Podnět je možné učinit telefonicky, osobně (do protokolu), prostřednictvím pošty nebo elektronicky a to prostřednictvím formuláře pro podání, který je k dispozici např. na stránkách Hospodářské komory ČR, Sdružení obrany spotřebitelů, Ministerstva průmyslu a obchodu. Kontaktními místy jsou krajské pobočky Hospodářské komory ČR a také pobočky

⁷⁴ Řízení již bylo zahájeno u soudu, popř. jiného orgánu oprávněného řešit uvedený spor.

Sdružení obrany spotřebitelů. Žádosti o řešení sporů s mezinárodním prvkem pak zprostředkovává Evropské spotřebitelské centrum pro Českou republiku. Podnět přijme pracovník některé z uvedených institucí, u níž je možno podnět podat, tzv. kontaktní osoba.

K tomu, aby mohlo být řízení zahájeno, je nutné splnit podmínky stanovené v § 3 Pravidel řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů. Je nutné, aby nebyla v dané věci podána žaloba u soudu nebo jiný zákonný prostředek k uplatnění práva, např. rozhodčí žaloba..

Probíhá-li již řízení soudní, nelze než respektovat tento postup ve věci. Problém nevznikne ani v případě, kdy některá ze stran podá návrh na zahájení řízení u rozhodčího soudu nebo rozhodce ad hoc, popř. je vznesena námitka neplatnosti uzavřené rozhodčí doložky. Ve všech těchto případech dojde k vyřešení sporu buď soudní cestou, nebo prostřednictvím rozhodčího řízení a řešení prostřednictvím Projektu se nevyužije.

Opačná situace podle mého názoru nastává v případě, kdy by si strany mezi sebou zvolili k rozhodnutí sporu konkrétního rozhodce, který z jakéhokoliv důvodu odstoupí ze své funkce, a strany se po vzniku sporu dohodnou na způsobu řešení sporu cestou Projektu, popř. v případě, kdy strany uzavřou rozhodčí doložku a následně se dohodnou na využití Projektu a nikoliv klasického rozhodčího řízení k rozhodnutí ve věci. V každém případě však musí vždy dojít k souhlasnému projevu vůle obou stran řešit spor prostřednictvím Projektu, neboť jak už bylo uvedeno, Projekt vyžaduje souhlasné stanovisko obou stran k řešení konkrétního sporu touto cestou, když souhlasný projev vůle musí být poskytnut až po vzniku sporu.

Dále nesmí být podnět zjevně neoprávněný (např. se vůbec netýká spotřebitelského sporu). Poslední podmínkou je skutečnost, že strana ještě před podáním podnětu uplatnila své nároky u protistrany. Není tedy možné, aby strana podala žádost o mimosoudní řešení sporu v případě, že zjistila vady výrobku a nepokusila se uplatnit reklamaci u prodejce. Až pokud jí protistrana nevyhoví, měla by se obrátit na kontaktní místo. Spotřebitelé ovšem často netuší jakým způsobem reklamaci u protistrany provést a často navštíví kontaktní místo dříve než reklamaci uplatní.

V takových situacích informuje pracovník kontaktního místa spotřebitele o způsobu provedení reklamace s tím, že v případě jeho neúspěchu má kontaktní místo znovu navštívit. Budou-li podmínky pro řešení sporu touto cestou splněny, zadá kontaktní osoba podnět do informačního systému, který byl zřízen především z důvodu evidence jednotlivých případů a tím ke zjištění efektivnosti Projektu v praxi.

Hlavním úkolem kontaktního místa je zprostředkování dialogu mezi znesvářenými stranami a jejich informování o možném řešení jejich sporu. Prvním krokem je tedy poskytnutí kvalifikované rady osobě, která má problém se závadností výrobku zakoupeného u

některého prodejce. V případě, že spor mezi stranami nebude vyřešen poskytnutím rady ze strany pracovníka kontaktního místa, informuje pracovník protistranu, kterou také vyzve k vyjádření se k dané věci. Spolu s podnětem k vyjádření zašle protistraně Pravidla řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, Mediační řád a Rozhodčí řád. Tímto způsobem naplňuje informační povinnost a poskytuje protistraně informace o řízení, prostřednictvím kterého je možné nastalý spor vyřešit.

Protistrana má 15 dnů na vyjádření se k otázce, zda chce spor touto cestou řešit či nikoliv. Pokud se protistrana ve stanovené lhůtě vyjádří negativně nebo se nevyjádří vůbec, řízení u kontaktního místa končí a strany nadále řeší spor mimo systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. V této chvíli zcela závisí na vůli podnikatele, zda uvedeného řešení využije či nikoliv. S ohledem na skutečnost, že by měl Projekt sloužit především k ochraně zájmů spotřebitelů, kteří často nedisponují odbornými znalostmi a finančními prostředky k tomu, aby své právo uplatňovali soudní cestou, přijde mi přinejmenším zarážející, že v případě mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, které je tzv. šito na míru spotřebitelům, závisí využití Projektu jako formy vyřešení sporu mimosoudní cestou v konkrétním případě fakticky na vůli protistrany (podnikatele) nikoliv na vůli spotřebitele, jemuž má být prostřednictvím Projektu ulehčena cesta k ochraně svých práv. Z výsledků hodnocení pilotní fáze Projektu jednoznačně vyplývá, že zhruba 60% podnětů nebylo řešeno z důvodu nesoučinnosti protistrany. Z uvedeného je zřejmé, že Projekt by měl stavět na možnosti rozhodnout ve věci i bez účasti podnikatele, a to za předpokladu zájmu spotřebitele využít Projektu k vyřešení sporu, neboť za aktuálního stavu není možné, aby byl Projekt k řešení spotřebitelských sporů plně využit.

V případě, že podnikatel souhlasí s touto formou řešení sporu, vyjádří se ke stížnosti. Ve svém vyjádření vylíčí rozhodné skutečnosti. Následně kontaktní místo předloží oběma stranám návrh možného řešení jejich sporu. V tomto okamžiku strany informuje také o dalších alternativách řešení sporu. Uvedeným postupem je naplněna zásada jasnosti uvedená v Doporučeních. Strany sporu jsou informovány nejen o tom jakým způsobem postupovat v rámci Projektu, ale také o jiných možných způsobech mimosoudního řešení sporu jakými je např. rozhodčí řízení nebo řízení před finančním arbitrem. Záleží na stranách sporu, pro jaký způsob řešení se rozhodnou.

2.3 Mediace

Jednu z alternativ, kterou si mohou strany zvolit v rámci Projektu, představuje mediace. Ta probíhá ústně za účasti stranami zvoleného mediátora a podle Mediačního řádu zpracovaného pro tento účel v rámci Projektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Asociací mediátorů ČR.

Mediační řád rozděluje řízení před mediátorem do tří základních fází, a to fáze přípravy jednání, fáze průběhu jednání a fáze ukončení jednání. Pokud se strany dohodnou na řešení sporu formou mediace, zvolí si ze seznamu mediátorů vedeného Platformou mediátora. Jestliže se strany na osobě mediátora nedohodnou, zvolí jej pracovník kontaktního místa.

Mediátor je kontaktován a informován většinou telefonicky pracovníkem kontaktního místa, o tom že byl vybrán jako mediátor v daném sporu a zda souhlasí s tím, že mediaci provede. Pokud nesouhlasí, vybere se ze seznamu mediátor jiný nebo je stranám sporu přímo navrženo rozhodčí řízení. Strany by měly být pracovníky informovány o skutečnostech rozhodných pro výběr mediátora, za které lze považovat např. místo bydliště mediátora nebo odborné znalosti mediátora.

Za závažící považují fakt, že mediátor může odmítnout výkon činnosti, aniž by byly stanoveny konkrétní důvody k tomuto postupu. V případě, že je konkrétní osoba zapsána na seznamu mediátorů, neměla by jí být dána možnost odmítnout svou funkci bez udání důvodu, avšak pouze v odůvodněných případech (např. závažné zdravotní důvody, poskytování právních služeb některé ze stran sporu apod.). Pokud bychom šli do důsledku, mohlo by se stát, že by strany vybíraly se seznamu vhodné mediátory, kteří by odmítali ustanovení do funkce, až by strany neměly z čeho vybírat. Je pravdou, že stejně jako funkce rozhodce, je i funkce mediátora funkcí odpovědnou a jednání konkrétní osoby by nemělo narušovat její vážnost, avšak podmínky pro odmítnutí funkce by měly být ze strany zákonodárců nastaveny tak, aby k takovým případům ani docházet nemohlo.

V případě, že mediátor souhlasí s ustanovením do funkce, předají se stranám kontaktní údaje na jeho osobu, popř. pracovník kontaktního místa dohodne přímo termín schůzky. Mediace je zahájena okamžikem přistoupení stran k dohodě o mediaci, která může být uzavřena ústně i písemně. Záleží na dohodě stran.

Jedná-li se o požadavky na zájemce o zařazení na seznam mediátorů, musí být zájemce plně způsobilý k právním úkonům, bezúhonný⁷⁵, musí dosáhnout vysokoškolského nebo vyššího odborného vzdělání v České republice nebo v zahraničí, pokud mezinárodní smlouvy,

⁷⁵ Za bezúhonného se nepovažuje ten, kdo byl pravomocně odsouzen pro úmyslný trestný čin k nepodmíněnému trestu odnětí svobody nebo pro trestný čin spáchaný v souvislosti s výkonem funkce mediátora.

kterými je Česká republika vázána, uznání takového vzdělání připouští a musí být odborně způsobilý. Za odborně způsobilého je pak považován ten, kdo absolvoval kurs mediace v rozsahu nejméně 85 vyučovacích hodin a kurs zaměřený na spotřebitelské právo v rozsahu 15 hodin (povinnost absolvovat tento kurs se zaměřením na spotřebitelské právo se nevztahuje na absolventy právnických fakult)⁷⁶, dosáhl v době podání žádosti o zařazení na seznam mediátorů věku 25 let a písemně se zavázal postupovat při své činnosti v rámci Projektu v souladu se Statutem a jednacím řádem, s Pravidly řízení a Mediačním řádem schváleným Platformou. Je otázkou do jaké míry jsou podobné kurzy schopné zajistit dostatečné znalosti osob mediátorů vystupujících v rámci Projektu. Každopádně u těchto osob je bezesporu žádoucí, aby své znalosti v uvedených oblastech nadále prohlubovaly a byly tak schopny zajistit erudované služby v mediačním řízení se spotřebitelským prvkem. Právě v oblasti mediace by měly tyto osoby naplňovat také osobností předpoklady pro výkon této funkce. Těžko může funkci mediátora vykonávat konfliktní osoba nebo osoba „sociálně plochá“.

Mediátor musí být nezávislý, nestranný, neutrální. Nesmí poskytovat psychoterapii nebo právní zastoupení žádné ze stran procesu. Naopak musí podporovat a vytvářet prostor pro svobodné rozhodování stran o navrhovaných a přijatých řešeních, zaručuje stranám důvěrnost procesu mediace, a to jak mezi oběma stranami, tak vůči třetím osobám. Je povinen vést proces takovým způsobem, aby měly obě strany možnost plně se jej účastnit. Se stranami sporu sepisuje z každého jednání záznam, který obsahuje podstatné informace o všech skutečnostech, k nimž strany dospěly.

Mediace je ukončena uzavřením dohody nebo odstoupením alespoň jedné ze stran od mediace. Strany mohou od procesu odstoupit ve kterékoliv fázi mediace, a to i bez udání důvodu. Možností odstoupit kterékoliv ze stran od mediace byl naplněn požadavek obsažený v Doporučeních, který požaduje zachování možnosti ve kterékoliv fázi od řízení odstoupit. I když mám k možnosti ve kterékoliv fázi řízení od řízení odstoupit v obecné rovině zamítavý postoj, je zřejmé, že v případě mediace není možné strany za každou cenu nutit k uzavření dohody. Za pozitivum mediačního řízení prováděného v rámci Projektu považuji fakt, že v případě odstoupení některé ze stran od řízení, je mediátor oprávněn, projednat se stranami jejich další možnosti řešení v rámci Projektu. I když je zřejmé, že ve chvíli, kdy selže mediace, strany nemají chuť hledat jiné alternativní řešení vedoucí k rozhodnutí celé věci,

⁷⁶ Obsahová náplň stanovené odborné způsobilosti je uvedena v příloze opatření Ministra průmyslu a obchodu.

s odstupem času mohou na daný způsob přistoupit a využít rozhodčího řízení, které jim bylo ze strany mediátora nabídnuto.

Je rovněž zřejmé, že v případě mnou navrhovaného způsobu vybudování Projektu, tj. možnost rozhodnout i bez účasti podnikatele, by nebylo v případě, kdy by se podnikatel odmítl na Projektu účastnit, možné mediace využít. Domnívám se však, že ani tato skutečnost není na překážku, neboť bych mediaci v rámci Projektu určitě zachovala pro případy, kdy by se podnikatel na řízení účastnit chtěl a měl by zájem mediace využít.⁷⁷

Ke každému případu je mediátorem vytvářen a zakládán mediační spis. Ten má písemnou podobu a obsahuje záznamy o úkonech mediátora v daném případě, záznamy z dílčích jednání a výslednou dohodu, ke které strany dospěly, s podpisy stran a mediátora. Spis slouží jako podklad pro vypracování statistických výkazů o činnosti v rámci Projektu. Ostatní písemné materiály, které v průběhu jednání vznikly, se bezprostředně po ukončení mediace zničí. Jde hlavně o ruční poznámky mediátora v dané věci.

2.4 Rozhodčí řízení

Další možnou alternativou, jež je dána spotřebiteli v rámci Projektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, je cesta rozhodčího řízení. To, na rozdíl od mediace, probíhá on-line, pokud si ovšem strany nevyhradí řízení ústní nebo výhradně písemnou formu jednání. Řízení probíhá podle Zvláštního dodatku Řádu pro rozhodčí řízení pro spotřebitelské spory.

Souhlasí-li strany s touto cestou řešení svého sporu, sepíše se s nimi rozhodčí smlouva, která je následně odeslána na Rozhodčí soud při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR. Zvláštní dodatek Řádu pro rozhodčí řízení pro spotřebitelské spory omezuje účastníky řízení i Rozhodčí soud pouze na využití výhradně komunikačních prostředků internetu. Veškerá podání a písemnosti v řízení musí být doručovány touto formou. Není-li to technicky možné, může rozhodce připustit jinou formu.

To znamená, že Rozhodčí soud je oprávněn rozhodnout, že rozhodčí řízení nebude vedeno podle Zvláštního dodatku Řádu pro rozhodčí řízení pro spotřebitelské spory, a to hlavně v případech, kdy účastník řízení není, zejména po technické stránce, zjevně schopen účastnit se rozhodčího řízení podle Zvláštního dodatku Řádu pro rozhodčí řízení pro spotřebitelské spory, jakož i ve všech ostatních případech, kdy Rozhodčí soud dojde k závěru,

⁷⁷ Domnívám se dokonce, že v takových případech by byla mediace využita více než za současného stavu, neboť i podnikatelé by pak s mediací souhlasili ve více případech, než je jich nyní za situace, kdy ví, že věc bez jejich účasti rozhodnuta být nemůže.

že rozhodčí řízení nemůže být podle Zvláštního dodatku Řádu pro rozhodčí řízení pro spotřebitelské spory vedeno.⁷⁸

Vedení řízení on-line snižuje podle mého názoru náklady na jeho vedení a pro některé spotřebitele může být uvedená forma řízení výhodná, neboť tak šetří peníze a také čas. Existují ovšem spotřebitelé, a podle mého názoru jich není málo, kterým uvedená forma řízení nevyhovuje. Na druhou stranu vzniká otázka, zda by nebylo vhodnější, aby se na jiné než elektronické formě domluvily přímo smluvní strany. Stranám totiž nemusí vyhovovat způsob, který rozhodce považuje za nejvhodnější. Rozhodce např. může stanovit písemnou formu řízení nebo naopak řízení ústní, které stranám vyhovovat nebude. Podle mého názoru by měla být zachována i v tomto případě stranám možnost určit si formu v řízení.

Jak vyplývá z ust. § 3 odst. 7 Řádu, volbou Řádu pro spotřebitelské spory se účastníci výslovně podrobují portálovým podmínkám Rozhodčího soudu platným v den zahájení rozhodčího řízení on-line pro spotřebitelské spory. Přijetím Řádu pro spotřebitelské spory účastníci rovněž pověřují Rozhodčí soud administrací rozhodčího řízení.

Řízení on-line je zahájeno stejně jako u ostatních způsobů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů a stejně jako v civilním řízení podáním žaloby (podané na základě rozhodčí smlouvy) Rozhodčímu soudu na administrační místo.⁷⁹ Současně se žalobou předloží žalobce důkazy. Výše poplatku za rozhodčí řízení činí 3 % z hodnoty předmětu sporu, nejméně však 800,- Kč, což je, s ohledem na náklady soudního řízení, pro spotřebitele jistě přijatelná částka. Je-li rozhodnutí ve věci samé vyhotovováno v jiném než českém nebo slovenském jazyce, zvyšuje se poplatek o 2.000,- Kč.

Stejně jako v civilním řízení zkoumá Rozhodčí soud formální náležitosti pro to, aby mohlo být ve věci jednáno. Následně o podané žalobě vyrozumí Rozhodčí soud žalovaného. Nebude-li vydáno usnesení o dohodě stran o ústní formě řízení, popř. na výhradně písemné formě jednání, vytvoří Rozhodčí soud do pěti pracovních dnů sudiště. Rozhodčí soud dále informuje účastníky řízení e-mailem o adrese sudiště a sdělí jim přístupové údaje k sudišti.

Zjistí-li Rozhodčí soud, že žalovanému (podnikateli) není možné doručit vyrozumění o žalobě a o zpřístupnění sudiště mailem, vydá o tom Rozhodčí soud usnesení, jímž řízení

⁷⁸ Aktuální znění: Zvláštní dodatek řádu pro rozhodčí řízení pro spotřebitelské spory.

⁷⁹ Administrační místo je podle § 2 Zvláštního dodatku Řádu adresou Rozhodčího soudu pro rozhodčí řízení on-line pro spotřebitelské spory na adrese (stránce) Internetu www.soudonline.cz. Prostřednictvím administračního místa mohou účastníci rozhodčího řízení zahájit rozhodčí řízení podle tohoto Řádu pro spotřebitelské spory a hradit veškeré poplatky spojené s vedením rozhodčího řízení pro spotřebitelské spory u Rozhodčího soudu. Administrační místo zveřejňuje rovněž Pravidla o nákladech rozhodčího řízení pro spotřebitelské spory; vydává pokyn y o formátech podání, jakož i další důležité informace pro postup v rozhodčím řízení podle Řádu pro spotřebitelské spory. Úkony administračního místa jsou úkony tajemníka Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky.

podle Řádu pro spotřebitelské spory zastaví. Stranám je ovšem dána možnost pokračovat ve sporu podle Řádu pro vnitrostátní spory Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky (dále také jen Řád)⁸⁰, neboť bez souhlasu podnikatele rozhodčí řízení proběhnout nemůže. Ve lhůtě deseti dnů ode dne vyrozumění žalovaného o vytvoření sudiště má žalovaný právo vyjádřit se k žalobě v žalobní odpovědi.

Řízení končí převážně vydáním rozhodčího nálezu, který má závazný charakter a je soudně vykonatelný. Rozhodčí soud vydá rozhodčí nález jeho uveřejněním na sudišti. Za den doručení se považuje den jeho uveřejnění na sudišti. Toto datum musí být uvedeno nejen v rozhodčím nálezu, ale i v oznámení o vydání rozhodčího nálezu prostřednictvím e-mailu, zaslaného účastníkům řízení. Sudiště musí zůstat přístupné účastníkům řízení třicet kalendářních dní ode dne vydání rozhodčího nálezu. Po uplynutí této lhůty bude sudiště zneprístupněno.

Na žádost účastníka mu může být nález vydán v listinné podobě. Jeho pravost, jakož i pravost podpisu rozhodce ověřuje podle Řádu pro spotřebitelské spory podpis tajemníka Rozhodčího soudu. Řízení může ovšem skončit také např. uzavřením smíru, usnesením Rozhodčího soudu, vyjádří-li některá ze stran vůli nadále se řízení neúčastnit, nebo vyplývá-li taková vůle strany z jejího jednání.

Funkci rozhodce v rámci Projektu může vykonávat pouze osoba uvedená v seznamu rozhodců vedeném Platformou, kterou jmenuje předseda Rozhodčího soudu. Rozhodce musí splňovat určité podmínky. Musí dosáhnout věkové hranici 25 let, předložit osvědčení Rozhodčího soudu při HK ČR a AK ČR o své odborné způsobilosti pro výkon funkce rozhodce spotřebitelských sporů podle Rozhodčího řádu schváleného Platformou a písemně se zavázat, že bude postupovat při své činnosti v rámci Projektu v souladu se Statutem, Pravidly řízení a Rozhodčím řádem schváleným Platformou. Rozhodce může být ze seznamu rozhodců vyškrtnut pro hrubé nebo opakované porušení Rozhodčího řádu.⁸¹

Na rozdíl od zákona o rozhodčím řízení stanoví tedy Statut a jednací řád Platformy pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů pro funkci rozhodce přísnější kritéria. Statut a jednací řád Platformy pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů už ovšem nestanoví, na základě jakých kritérií získá rozhodce osvědčení Rozhodčího soudu. Předpokládám, že bude nutné, aby rozhodce naplnil požadavky stanovené v čl. IV odst. 1 Statutu Rozhodčího soudu HK ČR a AK ČR, tj. musí si svou činností osvojit způsobilost pro funkci rozhodce a musí mít

⁸⁰ Aktuální znění: Zvláštní dodatek řádu pro rozhodčí řízení pro spotřebitelské spory.

⁸¹ SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ. *Informace o rozhodčím řízení pro spotřebitelské spory* [online]. epravo.cz, 5. května 2008 [cit. 5. ledna 2011]. Dostupné na <<http://www.spotrebitele.info/mimosoudni-reseni/informace-o-rozhodcim-řízení.php>>.

vědomosti a zkušenosti včetně znalosti práva, které ve spojení s osobními vlastnostmi dávají záruku úspěšného výkonu funkce rozhodce.

V předpokladech pro výkon funkce rozhodce jde ještě dále novela zákona o rozhodčím řízení v rámci „klasického“ řízení rozhodčího. Na základě této novely musí osoba pro výkon funkce rozhodce splňovat podmínku vysokoškolského vzdělání, bezúhonnosti a zápisu v seznamu rozhodců vedeném Ministerstvem spravedlnosti.

Podle informací Ministerstva průmyslu a obchodu vyřešil svůj spor prostřednictvím rozhodčího řízení v rámci Projektu pouze jeden spotřebitel.⁸² Hlavním důvodem pro dosud sporadické využití této formy řešení sporu je podle výsledku ankety nedostatek informací o této formě řešení. Neznalost jako důvod jeho „využití“ uvedlo 49 % respondentů. Celkem 15 % respondentů uvedlo, že důvodem pro nevyužití je placení poplatku a rovněž 15 % dotázaných uvedlo, že jim tento postup připadá shodný se soudním řízením.

Podle poznatků Ministerstva průmyslu a obchodu i pracovníků kontaktních míst může mít vliv na odmítavý přístup k rozhodčímu řízení i medializace negativních zkušeností s touto formou řízení.⁸³ Z uvedeného průzkumu je zřejmé, že spotřebitelé chtějí do řízení vložit co nejméně finančních prostředků a dále že nevěří řešení sporů prostřednictvím soudní soustavy. Velký problém však podle mého názoru představuje také neinformovanost spotřebitelů o možných procesních způsobech ochrany svých práv.

2.5 Stížnost

Pokud se strany sporu domnívají, že v samotném průběhu řízení došlo k porušení Pravidel pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, jsou oprávněny podat stížnost, a to na e-mailovou adresu adr@mpo.cz. Lhůta pro podání stížnosti je 30 dnů ode dne, kdy se strana o důvodu pro podání stížnosti dozvěděla, nejpozději však do 1 roku ode dne, kdy důvod pro podání stížnosti nastal. K projednání stížnosti je příslušná Platforma pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů.

Stížnost lze podat v případě procesních vad řízení. Ze Statutu však nevyplývají procesní důsledky pro případ, že k porušení procesních pravidel opravdu došlo. Jako by tvůrci Projektu nepřipouštěli možnost selhání lidského faktoru v uvedeném způsobu řešení sporů. Podle mého názoru je nutné i v těchto případech zavést možnost zrušit rozhodčí nález v případě, že v rámci rozhodčího řízení došlo k natolik závažným procesním chybám, které mohou tento

⁸² Další dvě řízení probíhají.

⁸³ MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU ČR, ODBOR 04200. *Projekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů [návrh pilotní fáze projektu]* [online]. mpo.cz, 1. července 2009 [cit. 27. srpna 2010]. Dostupné na <<http://www.mpo.cz/dokument42173.html>>.

následek vyvolat. Uvedený závěr opírám o vyšší míru ochrany spotřebitele v řízeních se spotřebitelským prvkem, který se uplatňuje a je posilován v řízeních probíhajících mimo Projekt. Konkrétně mám na mysli rozhodčí řízení probíhající na základě zákona o rozhodčím řízení a také řízení před finančním arbitrem probíhající podle zákona o finančním arbitrovi. Podle mého názoru by bylo v rozporu se smyslem ustanovení na ochranu spotřebitele, kdyby prostřednictvím obecných forem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů byla spotřebiteli poskytována vyšší ochrana, než která je mu poskytována v rámci mimosoudního způsobu řešení spotřebitelských sporů, který by měl přímo reflektovat procesní zájmy spotřebitele a sloužit k jejich ochraně. V případě, že by nastala uvedená situace, musela by být subsidiárně použita ustanovení zákona o rozhodčím řízení, která na tyto situace pamatují.

2.6 Závěr

Jak již bylo zmíněno, do 1. dubna 2008 neexistoval v České republice systém, jehož prostřednictvím mohli spotřebitelé rychle a levně vymáhat svá práva. Už jen z důvodu zefektivnění přístupu spotřebitele ke spravedlnosti z těchto hledisek, musím Projekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů hodnotit kladně. To, do jaké míry se zavedení Projektu osvědčí, však nezjistíme hned.

První 2 roky realizace Projektu byly koncipovány jako pilotní fáze. Projekt prokázal, že spotřebitelské spory lze touto cestou úspěšně řešit s nižší finanční i časovou náročností na celé řízení. Na základě dosavadního průběhu fungování projektu a hodnocení jeho výsledků, je možné konstatovat, že mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je efektivní a akceptovaná forma. Z toho důvodu se navrhuje v této cestě pokračovat a realizovat systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů o třech pilířích, tj. kvalifikovaná rada, mediace a rozhodčí řízení.⁸⁴

Při tvorbě Projektu vycházeli aktéři celé akce nejen z komunitární legislativy, nýbrž srovnávali rovněž úpravy systémů mimosoudních řešení spotřebitelských sporů i v jiných členských státech.

Samozřejmě bylo nutné vytvořit v České republice takový model, který by odpovídal českým poměrům. Po zkoumání veškerých uvedených skutečností, došli tvůrci Projektu k závěru, že žádný z modelů, jež existují v jednotlivých členských státech EU, nelze zcela

⁸⁴ MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU, ODBOR 05300. *Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů* [online]. mpo.cz, 14. října 2010 [cit. 22. listopadu 2010]. Dostupné na <<http://www.mpo.cz/dokument79754.html>>.

použit v českém právním prostředí. Proto zvolili cestu vlastní, vycházející ze zjištěných poznatků.

Na základě statistik Ministerstva průmyslu a obchodu lze konstatovat následující: do Projektu bylo zapojeno celkem 22 kontaktních míst, z nichž se ve 14 případech jedná o kontaktní a informační místa Hospodářské komory ČR a 8 informačních a poradenských center nevládních spotřebitelských organizací — Sdružení obrany spotřebitelů a Sdružení českých spotřebitelů a Ekologická poradna Uherský Brod. Pro účely sjednocení postupů při řešení sporů byl Ministerstvem průmyslu a obchodu vydán metodický pokyn pro pracovníky kontaktních míst.

Pro potřeby Projektu bylo jmenováno 45 mediátorů a 59 rozhodců. Jejich seznam byl uveden na internetových stránkách Ministerstva průmyslu a obchodu. Všichni mediátoři i rozhodci splňovali stanovená kvalifikační kritéria pro výkon mediace nebo rozhodčího řízení.

V rámci Projektu vyjádřili svoji ochotu a vstřícný přístup ke spolupráci soudní znalci i vybrané odborné instituce zejména z oblasti posuzování kvality a vlastností výrobků.

V Projektu bylo za období od dubna roku 2008 do prosince roku 2009 zaznamenáno celkem 2.370 podnětů. Z tohoto počtu bylo do konce roku 2009 uzavřeno 2.090 případů. V 694 případech k vyřešení sporu plně postačovala informace a doporučení poskytnutá pracovníky kontaktních míst. Ve 132 případech proběhla mediace a v jednom případě rozhodčí řízení⁸⁵. U zbylých 1.263 případů protistrana nesouhlasila s návrhem na řešení mimosoudní cestou, ve stanovené lhůtě nevyjádřila nebo shledala požadavek protistrany jako neoprávněný a navrhla řešení prostřednictvím mediace nebo rozhodčího řízení, avšak spotřebitel s tímto nesouhlasil.

Z mého pohledu nejde o čísla nijak vysoká. Ovšem vzhledem k situaci se není čemu divit. Podle mého názoru spotřebitelé o tomto způsobu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů zatím velké povědomí nemají. Je rovněž potřeba konstatovat, že činnost Projektu není příliš dlouhá. Jistý posun však již nyní reflektován byl, neboť, podle posledních informací Ministerstva průmyslu a obchodu došlo ke zvýšenému zájmu o Projekt ze strany spotřebitelů.

Výsledky Projektu potvrdily také skutečnost, že řada sporů mezi podnikateli a spotřebiteli vzniká na základě neznalosti práv a povinností nebo na základě jejich nesprávné interpretace. Tyto skutečnosti mohou vést ke zbytečně podaným žalobám a soudním jednáním, přestože

⁸⁵ Další dvě rozhodčí řízení probíhají.

v principu pro vyřešení postačí pouhé vysvětlení a doporučení ze strany pracovníka kontaktních míst.⁸⁶

Za nevýhodu Projektu, konkrétně fáze rozhodčího řízení, považuji postavení a úlohu rozhodce ve sporu. Podle mého názoru by měl stejně jako finanční arbitr v řízení aktivně působit a vyhledávat sám důkazy nutné ke správnému zjištění skutkového stavu, tak aby byl naplněn jeden principů uvedených v Doporučení, a to princip efektivity. Jak už jsem uvedla, má uvedená zásada zajistit maximální možné zjištění skutkového stavu i v případě, kdy je některá ze stran pasivní nebo není schopna zajistit určité pro rozhodnutí zásadní důkazy. Předpokládá se, že spotřebitel většinou bez odborné pomoci není vždy objektivně schopen se v řízení bránit a zajistit nebo navrhnout všechny důkazy, které jsou pro rozhodnutí ve věci zásadní.

Za slabinu Projektu rovněž považuji nemožnost realizovat řízení v případě, kdy podnikatel s uvedeným způsobem vyřešení sporu nesouhlasí.

Podle dokumentu nazvaného Priority spotřebitelské politiky na rok 2011-2014 musí být i nadále podporováno vytváření a fungování systémů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, a to především formou poskytnutí doporučení, formou mediace či rozhodčího řízení. Uvedenými způsoby lze podle tohoto dokumentu úspěšně řešit spory mezi spotřebiteli a podnikateli, které by jinak musely být řešeny soudní cestou.

Pokračování Projektu bylo podle shora jmenovaného dokumentu předmětem materiálu schváleného usnesením vlády č. 367 ze dne 24. 5. 2010. V souladu s uvedeným usnesením vlády tak má být pokračováno v realizaci Projektu včetně přípravy příslušných právních předpisů. Podle mého názoru může koncepce Projektu obsahovat problémy, které se zatím v praxi neprojeví, a to především z důvodu malého počtu řešených případů. Na některé z nich jsem v této kapitole již poukázala, ale je faktem, že většinu slabých míst tohoto mimosoudního způsobu řešení spotřebitelských sporů ukáže až čas.

⁸⁶ MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU ČR, ODBOR 04200. *Projekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů [návrh pilotní fáze projektu]* [online]. mpo.cz, 1. července 2009 [cit. 27. srpna 2010]. Dostupné na <<http://www.mpo.cz/dokument42173.html>>.

3 Finanční arbitř

Institut finančního arbitra lze označit za první institut mimosoudního řešení sporů, jež svou činnost zaměřil na procesní stránku ochrany spotřebitele, i když jen pro úzce specifikovanou oblast spotřebitelského práva.

Institut finančního arbitra upravuje zákon č. 229/2002 Sb. o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů. Zákon o finančním arbitrovi jako takový vychází ze skutečnosti, že soudní ochrana není pro řešení spotřebitelských sporů dostatečná. Proto spotřebitel ve většině případů, při představě dlouhého a nákladného soudního sporu, od vymáhání svého práva ustoupí.

Tato skutečnost se stala důvodem pro vytvoření institutu finančního arbitra. Základní východisko pro vybudování institutu finančního arbitra představovalo komunitární aquis, konkrétně směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/5/ES ze dne 27. ledna 1997, o příhraničních převodech – platbách⁸⁷ (dále jen „Směrnice“). Směrnice v čl. 10 stanoví povinnost členských států zajistit vhodné a účinné postupy vyřizování stížností a zjednávání nápravy při řešení sporů mezi příkazcem a jeho institucí nebo mezi příjemcem a jeho institucí. Tato směrnice pozbyla účinnosti dne 1. listopadu 2009 a byla nahrazena směrnicí Evropského parlamentu a Rady č. 2007/64/ES o platebních službách na vnitřním trhu, kterou se mění směrnice 97/7/ES, 2002/65/ES, 2005/60/ES a 2006/48/ES a zrušuje směrnice 97/5/ES ze dne 13. listopadu 2007⁸⁸.

Smyslem tohoto požadavku je podle ředitelky odboru legislativního a právního ČNB, *„jednak ochrana spotřebitele, na kterou klade EU velký důraz, jednak snaha zajistit v návaznosti na směrnici o přeshraničních platbách co možná nejhladší průběh plateb v obchodních i jiných vztazích mezi občany a institucemi členských států EU. Skutečnost, že v některých státech EU, se již před přijetím směrnice vytvářely orgány řešící odborně náročné spory z převádění peněžních prostředků, přičemž na jejich vytváření participovaly převádějící instituce, jejich zájmová sdružení i sdružení chránící práva klientů, svědčí o tom, že v zájmu své reputace jsou převádějící instituce ve vyspělých státech ochotny samy hledat nápravu svých případných pochybení mimo soudní řízení“*.

⁸⁷ Directive 97/5/EC of the European Parliament and of the Council of 27 January 1997 on cross-border credit transfers.

⁸⁸ Directive 2007/64/EC of the European Parliament and of the Council of 13 November 2007 on payment services in the internal market amending Directives 97/7/EC, 2002/65/EC, 2005/60/EC and 2006/48/EC and repealing Directive 97/5/EC.

S ohledem na nedostatek schopností, ochoty a času našich institucí k vytvoření institutu chránícího zájmy spotřebitelů, na základě kterého by měl spotřebitel možnost lépe se domoci svých práv, nastoupil k naplnění požadavku stanoveného v komunitárním právu zákon.

Další dokumenty komunitárního práva, které bral český zákonodárce v potaz při vytváření institutu finančního arbitra, představovala Doporučení Komise 98/257/ES o zásadách pro orgány příslušné pro mimosoudní urovnávání sporů a Doporučení Komise 2001/310/ES o zásadách, jež se týkají mimosoudních orgánů při konsensuálním řešení spotřebitelských sporů. Principy v nich obsažené tvoří základní právní rámec zákona o finančním arbitrovi.

Jedná se o princip nezávislosti, transparentnosti, efektivnosti, zákonnosti, svobody, reprezentace a další, o nichž bylo pojednáno v předchozí kapitole.

Zřízení nezávislého orgánu pro rozhodování sporů v oblasti platebního styku jinou než soudní cestou, lépe řečeno přijetí zákona o finančním arbitrovi má svou, i když ne příliš dlouhou historii. Ta oficiálně započala dne 18. prosince 2000, a to přijetím vládního usnesení č. 1289, v souvislosti s projednáváním věcného záměru zákona o platebním styku.

Usnesení obsahovalo požadavek na vypracování možných způsobů řešení sporů při poskytování služeb na finančním trhu.

Při plnění úkolu ve spolupráci s ostatními orgány státní správy dospěl ministr financí k názoru, že by bylo velice problematické zřizovat nový orgán – úřad, který by řešil mimosoudní cestou spory z celé oblasti finančních služeb, a navrhl, aby nový institut řešil spory vyplývající pouze z platebního styku.⁸⁹ Nesouhlas s tímto řešením však vyslovil guvernér České národní banky. Ten požadoval ustanovení orgánu řešícího spory v celé oblasti finančních služeb.

Vypracovat návrh zákona nakonec padl na Guvernéra České národní banky. Guvernér ČNB vypracoval návrh zákona „o Finanční arbitráži“. Po schválení vládou vedly další kroky návrhu zákona do Poslanecké sněmovny. Jako předkladatel zákona vystupoval ministr financí, a to z toho důvodu, že guvernér nedisponuje oprávněním předkládat Poslanecké sněmovně návrhy zákonů.

Původní návrh předpokládal, že finanční arbitráž má mít statut právnické osoby. Prostředky na financování pak měly poskytovat instituce, provádějící v rámci své podnikatelské činnosti převody finančních prostředků, a to formou příspěvků.

⁸⁹ SCHOLZ, Petr. Zákon o finančním arbitrovi a způsoby mimosoudního vyrovnavání sporů vzniklých při převodu finančních prostředků ve vybraných státech s vyspělým bankovním průmyslem – 1. část. *Daně a finance*, 2007, roč. 15, č. 3. s. 11-16.

V průběhu projednávání návrhu zákona se však proti tomuto záměru postavily banky prostřednictvím Bankovní asociace. Jejich odpor byl tak silný, že poslanci posléze dospěli k závěru, že když nový orgán bude rozhodovat spory, jejichž úprava spadá do výlučné působnosti centrální banky, ať tedy náklady na jeho činnost nese ČNB, neboť financování ze státního rozpočtu, z důvodu jeho schodkovosti, nebylo politicky průchodné.⁹⁰

Po následných pozměňovacích návrzích vyslovila Poslanecká sněmovna s návrhem zákona souhlas. Z návrhu zákona o finanční arbitráži se stal návrh zákona o finančním arbitrovi.

Poslanecká sněmovna následně postoupila návrh zákona o finančním arbitrovi ke schválení Senátu. Senát však návrh zákona zamítl a vrátil jej Poslanecké sněmovně. Nové hlasování o návrhu zákona v nepozměněném znění proběhlo v květnu roku 2002. Tímto hlasováním došlo ke schválení návrhu v podobě, v jaké jej Poslanecká sněmovna předložila senátu. Zákon o finančním arbitrovi byl vyhlášen ve Sbírce zákonů dne 4. června 2002 a získal číslo 229/2002 Sb.

3.1 Postavení finančního arbitra

Přijetím zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, vznikl v České republice institut soukromého práva, jež má pravomoc rozhodovat spory týkající se oblasti platebního styku.

Pokud jde o institut finančního arbitra, byl jeho statut stanoven v podobě fyzické osoby. Podle ustanovení § 4 zákona o finančním arbitrovi, volí finančního arbitra (dále také jen arbitr) a zástupce arbitra (dále také jen zástupce) Poslanecká sněmovna na funkční období 5 let veřejným hlasováním z osob splňujících podmínky stanovené zákonem o finančním arbitrovi.

Návrhy na volbu jsou oprávněny podávat instituce⁹¹, jejich profesní sdružení a profesní sdružení na ochranu spotřebitelů. Funkční období počíná dnem zvolení, je-li funkce arbitra nebo jeho zástupce neobsazena, jinak dnem následujícím po dni skončení funkčního období dosavadního arbitra nebo jeho zástupce. Volba se koná nejpozději 2 měsíce před řádným uplynutím funkčního období arbitra nebo zástupce arbitra [§ 6 odst. 3 písm. a)]. V ostatních případech [§ 6 odst. 3 písm. b), c), d)] se volba koná tak, aby období ode dne skončení

⁹⁰ SCHOLZ, Petr. Zákon o finančním arbitrovi a způsoby mimosoudního vyrovnávání sporů vzniklých při převodu finančních prostředků ve vybraných státech s vyspělým bankovním průmyslem – 1. část. *Daně a finance*, 2007, roč. 15, č. 3. s. 11-16.

⁹¹ Institucí se pro účely zákona o finančním arbitrovi v souladu s ust. § 3 odst. 1 zákona rozumí poskytovatel platebních služeb a vydavatel elektronických platebních prostředků.

výkonu funkce arbitra nebo zástupce arbitra do dne zvolení nového arbitra nebo zástupce arbitra nepřesáhlo 2 měsíce. V druhém případě se jedná o situace, kdy funkce arbitra skončí neočekávaně a volba nové osoby do funkce se proto nemůže konat nejpozději 2 měsíce před řádným uplynutím funkčního období arbitra nebo zástupce arbitra.

Původně hlasování o volbě finančního arbitra probíhalo tajně. Situaci však změnila novela provedená zákonem č. 558/2004 Sb. (dále také první novela), která stanovila veřejnou volbu finančního arbitra.

Novelou provedenou zákonem č. 57/2006 Sb. (dále také jen druhá novela) došlo rovněž k úpravě znění ustanovení věnující se volbě finančního arbitra. Do té doby volila arbitra a jeho zástupce Poslanecká sněmovna na funkční období 5 let veřejným hlasováním z osob splňujících podmínky stanovené zákonem o finančním arbitrovi. Návrhy na volbu podávaly instituce, jejich profesní sdružení a profesní sdružení na ochranu spotřebitelů. Funkční období počínalo dnem zvolení, a to v případě, že byla pozice arbitra neobsazena. Byla-li funkce arbitra v době volby ještě obsazena, počínala funkce nového arbitra den následující po dni skončení funkce dosavadního arbitra nebo jeho zástupce. Volba nového arbitra nebo jeho zástupce byla konána tak, aby období ode dne skončení výkonu funkce arbitra nebo zástupce arbitra do dne zvolení nového arbitra nebo zástupce arbitra nepřesáhlo 2 měsíce.

Tato situace ovšem nebyla ideálním řešením a v praxi mohl díky tomuto ustanovení nastat problém v případě, kdy by do dvou měsíců od ukončení funkce dosavadního arbitra nebyl zvolen arbitr nový. V tom okamžiku by totiž skončil pracovní poměr nejen dosavadnímu finančnímu arbitrovi, ale rovněž pracovníkům jeho kanceláře, neboť pracovníci kanceláře finančního arbitra jsou zaměstnanci České národní banky a jejich pracovní poměr trvá po dobu trvání pracovního poměru finančního arbitra. Pokud by tedy po skončení funkčního období finančního arbitra nebyl zvolen finanční arbitr nový, k jehož volbě by mělo dojít v období nepřesahujícím 2 měsíce ode dne skončení výkonu funkce původního arbitra, veškerou agendu by vykonával pouze zástupce arbitra. Pokud by ovšem v zákonem stanovené době nedošlo, ať už z jakéhokoliv důvodu, ke zvolení arbitra nového a skončilo by rovněž funkčního období zástupce, ocitla by se kancelář finančního arbitra zcela bez personálního zabezpečení. To by znamenalo úplné ochromení tohoto úřadu a neschopnost výkonu jeho pravomocí. Tuto situaci bylo nutné řešit, neboť by bylo otázkou pár let, kdy by taková situace nastala a řešit ji v praxi by nebylo jistě vůbec příjemné. Z tohoto důvodu došlo k novelizaci uvedeného ustanovení, kdy v případě, že má dojít k zániku funkce původního arbitra

uplynutím jeho funkčního období, musí se konat volba jeho nástupce nejpozději dva měsíce před uplynutím funkčního období.⁹²

V současné době má prezident České republiky „na stole“ k podpisu novelu zákona o finančním arbitrovi (dále také jen „Novela“), která mj. změní jmenování arbitra a jeho zástupce. Nově bude osobu arbitra a jeho zástupce jmenovat vláda na návrh ministra financí. V souvislosti s touto změnou dochází ke změně orgánu, jemuž arbitr odpovídá za výkon své funkce. Nově bude tímto orgánem vláda, nikoliv Poslanecká sněmovna jako je tomu doposud. Zprávu o své činnosti bude finanční arbitr rovněž předkládat vládě, tedy orgánu, který jej jmenoval do funkce.

Finanční arbitr se stane státním úřadem, o kterém v mnohém bude rozhodovat výkonná moc, což do značné míry omezí nezávislost jeho úřadu především před širokou veřejností. Tato změna není v souladu s doporučením Evropské komise ani s trendem úřadu nezávislého finančního ombudsmana v členských zemích EU. I zde jsou finanční arbitr i jeho zástupce obvykle voleni nezávislým vícečlenným tribunálem, případně představiteli instituce, která plní stejné funkce.⁹³

Ustanovení § 4 odst. 2 zákona o finančním arbitrovi stanoví podmínky, jež klade zákon na osobu arbitra a jeho zástupce. Arbitrem a zástupcem arbitra mohou být zvoleny pouze osoby, které jsou plně způsobilé k právním úkonům, mají dobrou pověst, dostatečnou kvalifikaci a zkušenosti.⁹⁴ Zákonodárce v požadavcích na osobu finančního arbitra vypustil požadavek bezúhonnosti, což může mít podle některých za následek to, že by mohla být do funkce finančního arbitra jmenována také osoba, která spáchala trestný čin.

Takovou možnost však podle mého názoru vylučuje ustanovení zákona, které stanoví, že do funkce může být jmenována pouze osoba mající dobrou pověst. Jen těžko si lze představit osobu se zápisy v trestním rejstříku vykonávající funkci orgánu představujícího autoritu v oblasti finančních služeb, který se těší vážnosti své funkce a který má vystupovat jako garant spravedlivého rozhodování v oblasti, pro kterou mu zákon svěřuje pravomoc rozhodovat spory. Přímou ze zákona vyplývá další kritérium pro osobu arbitra a jeho zástupce, a to, že do funkce nelze jmenovat osobu pravomocně odsouzenou pro úmyslný trestný čin.

Je otázkou proč zákonodárce neklade, pokud jde o bezúhonnost, na osobu finančního arbitra a jeho zástupce takové požadavky jako jsou kladeny na osobu soudce nebo rozhodce,

⁹² Uvedené se vztahuje rovněž na zástupce finančního arbitra.

⁹³ FINANČNÍ ARBITR ČR. *Další změny související s novým zákonem o FA ČR* [online]. financniarbitr.cz, 21. květen 2011 [citováno 25. června 2011]. Dostupné na <<http://www.onlineservices.cz/finarbitr4/index-dalsi-zmeny.html>>.

⁹⁴ FINANČNÍ ARBITR ČR. *Funkce a kompetence finančního arbitra*. ASPI, 2003, ze dne 1.10.2003, ASPI ID: LIT23571CZ.

kteří stejně jako finanční arbitr rozhodují spory jako nezávislé a nestranné orgány a právě tyto osoby by měly „jít příkladem“ a jejich postavení by nemělo být zpochybňováno pro jejich trestní minulost, popř. přítomnost. Tuto podle mého názoru neuspokojivou situaci naštěstí reflektuje a řeší novela zákona o finančním arbitrovi. Jejím prostřednictvím bude do zákona vnesena podmínka bezúhonnosti osoby finančního arbitra a jeho zástupce.⁹⁵

Požadavek bezúhonnosti osoby finančního arbitra vychází z Doporučení Komise 98/257/ES o zásadách pro orgány příslušné pro mimosoudní urovnávání sporů, konkrétně z principu nezávislosti, a měl by být proto v české právní úpravě reflektován.

Další podmínky pro výkon funkce arbitra stanoví zákon o finančním arbitrovi negativně. Výkon funkce arbitra a zástupce arbitra je neslučitelný s funkcí prezidenta republiky, poslance nebo senátora Parlamentu, člena Nejvyššího kontrolního úřadu nebo bankovní rady České národní banky a soudce, jakož i s jakoukoliv další činností ve veřejné správě a s činností v řídicích, dozorcích a kontrolních orgánech podnikatelských subjektů.

Výkon funkce arbitra a zástupce arbitra je rovněž neslučitelný s jinou výdělečnou činností, s výjimkou správy vlastního majetku a činnosti vědecké, pedagogické, publicistické, literární nebo umělecké, není-li taková činnost na újmu výkonu funkce a její důstojnosti a neohrožuje-li důvěru v nezávislost a nestrannost výkonu funkce. Poslední zmíněné omezení arbitra a zástupce arbitra bylo do zákona začleněno novelou č. 558/2004 Sb. Před její účinností mohl jak arbitr, tak jeho zástupce bez omezení podnikatelskou činnost vykonávat. Samozřejmě muselo jít o podnikatelskou činnost, jež nebyla v rozporu se zákonem.

Jak vyplývá ze shora uvedených skutečností, vyjma požadavku bezúhonnosti jsou na osobu finančního arbitra a jeho zástupce stejně jako na osobu mediátora a osobu rozhodce vystupujících v rámci Projektu stanoveny vyšší požadavky než v současné době klade zákon o rozhodčím řízení na osobu rozhodce, i když právě rozhodce lze považovat za obecný orgán pro řešení sporů mimosoudní cestou, a to nejen sporů spotřebitelských. Je otázkou proč tomu tak je, i když podle mého názoru není potřeba hledat v odpovědi nějaké složitosti. Osobně se domnívám, že zákonodárci při vytváření zákona o finančním arbitrovi a při vytváření Projektu reflektovali a brali v potaz předpisy práva komunitárního, které kladou přísnější požadavky na osobu rozhodující spotřebitelský spor.

Naopak zákon o rozhodčím řízení je právní normou starší a zákonodárci až do této chvíle nereflektovali a do zákona nezpracovali změny požadované nejen ze strany Evropské unie,

⁹⁵ Za bezúhonného podle Novely, konkrétně podle ust. § 4 odst. 5 není považován „ten, kdo byl pravomocně odsouzen pro úmyslný trestný čin, trestný čin proti majetku, hospodářský trestný čin nebo pro trestný čin spáchaný v souvislosti s financováním terorismu, pokud jeho odsouzení pro trestné činy nebylo zahlazeno anebo se na něj z jiného důvodu nehledí, jako by nebyl odsouzen.“

ale především nepřímo ze strany běžného spotřebitele. Ke změně je přiměla až neutěšená praxe v oblasti rozhodčího řízení a také tlak ze strany Evropské unie, která Českou republiku upozornila na neutěšenost stávajícího stavu. Jak už jsem však avizovala v předchozích kapitolách, tento neuspokojivý stav má vyřešit novela zákona o rozhodčím řízení.

Výkon funkce finančního arbitra a jeho zástupce končí dnem, kdy uplynulo jejich funkční období, nabytí právní moci rozsudek soudu, kterým byl arbitr nebo zástupce arbitra odsouzen pro úmyslný trestný čin, bylo předsedovi Poslanecké sněmovny doručeno písemné prohlášení arbitra nebo zástupce arbitra, že se své funkce vzdává, popř. dnem, kdy arbitr nebo zástupce arbitra zemřel, nebo ke dni, ke kterému byl prohlášen za mrtvého.

V případě účinnosti Novely bude ustanovení hovořící o ukončení funkce finančního arbitra nebo jeho zástupce v případě spáchání úmyslného trestného činu obohaceno o ustanovení o spáchání trestného činu proti majetku, hospodářského trestného činu nebo trestného činu spáchaného v souvislosti s financováním terorismu. Rovněž prohlášení o vzdání se funkce bude nově doručováno k rukám předsedy vlády a nikoliv k rukám předsedy Poslanecké sněmovny.

Jedná-li se o plat a další požitky arbitra a jeho zástupce, poskytuje Česká národní banka v odůvodněném rozsahu na své náklady administrativní zajištění výkonu činnosti arbitra, včetně úhrady výdajů spojených s činností osob pověřených podle zákona, jak stanoví § 1 odst. 2 zákona o finančním arbitrovi. Plat a další stanovené požitky arbitra a jeho zástupce jsou nákladem České národní banky. A zde spatřuji další problém institutu finančního arbitra. Uvedený stav není v souladu s komunitární politikou, neboť ta požaduje zajištění nezávislosti národních centrálních bank jako takových. Podle Technické zprávy o ochraně spotřebitele v rámci finančních služeb v České republice z roku 2007 (zpráva Evropské centrální banky) představuje financování činnosti arbitra Českou národní bankou rozpor s komunitárním právem a mělo by být nahrazeno financováním ze strany institucí. Instituce se však proti tomuto řešení již při přípravě návrhu zákona o finančním arbitrovi postavily a zákonodárci jejich tlaku podlehlí, když financování svěřili do rukou České národní banky. Tento stav je však nadále neudržitelný a musel být vyřešen. Řešení sebou opět nese novela zákona o finančním arbitrovi. Nadále již nebude tento institut financován z prostředků České národní banky, ale ze státního rozpočtu, neboť podle Ministerstva vnitra České republiky „*je primárně povinností státu zajistit chod instituce mimosoudního řešení sporů v souladu s principy politiky ochrany spotřebitele na finančním trhu, která vyplývá z relevantních směrnic ES*“.

3.2 Kompetence finančního arbitra

Kompetence arbitra vymezuje zákon o finančním arbitrovi v ustanovení § 1 odst. 1 pozitivně. Arbitr rozhoduje spory mezi osobami, které provádějí převody peněžních prostředků, a jejich klienty při provádění převodů peněžních prostředků podle zvláštního právního předpisu [zákon č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech (zákon o platebním styku), ve znění pozdějších předpisů], včetně převodů, které byly provedeny bez příkazu klienta, opravného zúčtování podle zvláštního právního předpisu upravujícího činnost bank (§ 20c zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění zákona č. 126/2002 Sb.) a spořitelních a úvěrních družstev (zákon č. 87/1995 Sb., o spořitelních a úvěrních družstvech a některých opatřeních s tím souvisejících a o doplnění zákona České národní rady č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů, ve znění pozdějších předpisů), inkasní formy placení na území České republiky, jestliže výše částky, která je předmětem sporu, vyjádřená v eurech nepřesahuje ke dni podání návrhu částku 50 000,- EUR. U přeshraničních převodů prováděných podle zvláštního právního předpisu se stanovená hranice vztahuje ke dni účinnosti příkazu k převodu, mezi osobami, které vydávají elektronické platební prostředky, a držiteli elektronických platebních prostředků při vydávání a užívání elektronických platebních prostředků, pokud je jinak k rozhodnutí tohoto sporu dána příslušnost českého soudu, je příslušný též finanční arbitr, který je smírčím orgánem rozhodujícím spory podle zákona o finančním arbitrovi. Často bývá kritizována omezená pravomoc finančního arbitra a požaduje se její rozšíření. Je pravdou, že v případě existence tohoto institutu by měl být finanční arbitr oprávněn řešit většinu sporů se spotřebitelským prvkem na finančním trhu.

Na základě účinnosti Novelty ovšem dojde k rozšíření působnosti finančního arbitra a finanční arbitr bude oprávněn řešit také spory mezi poskytovateli platebních služeb a uživateli platebních služeb při poskytování platebních služeb, vydavateli elektronických peněz a držiteli elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz, investičními fondy, investičními společnostmi nebo zahraničními investičními společnostmi a spotřebiteli ze standardních fondů kolektivního investování a speciálních fondů kolektivního investování, které shromažďují peněžní prostředky od veřejnosti, a především spory mezi věřiteli nebo zprostředkovateli a spotřebiteli při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru podle zákona č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

Právě úvěry patří mezi oblasti, na které si spotřebitelé stěžují finančnímu arbitrovi nejčastěji. Do kompetencí arbitra však například v roce 2009 patřila jen šestina všech obdržovaných stížností - kromě převodů peněz a elektronických platebních prostředků totiž dosud nemohl řešit nic jiného. Podle zákona bude moci finanční arbitr řešit spory ohledně půjček i tehdy, jestliže spotřebitel podepsal rozhodčí doložku.⁹⁶ Takový postup je možný v případě, kdy byla sjednána rozhodčí doložka, ale rozhodčí řízení nebude zahájeno a navrhovatel se obrátí s návrhem na zahájení řízení na finančního arbitra.

Musím však poznamenat, že konkrétní ustanovení v zákoně o finančním arbitrovi ohledně uvedeného postupu, nenaleznete. Tuto skutečnost lze dovodit z ust. § 106 odst. 1 o.s.ř., které obsahuje formuli o tom, že soud přihlédne k rozhodčí smlouvě až po vznesené námitce odpůrce uplatněné nejpozději při jeho prvním úkonu ve věci. Uvedené pravidlo by se vztahovalo také na řízení před finančním arbitrem.⁹⁷ To znamená, že finanční arbitr by nemohl spor rozhodnout v případě, kdy by byla vznesena námitka existence rozhodčí smlouvy odpůrcem nejpozději při prvním úkonu ve věci.

Jistý problém v praxi nastává v situaci, kdy se spotřebitel obrátí se svým problémem na finančního arbitra, avšak finanční instituce podá ve věci žalobu na soud nebo v případě existence rozhodčí doložky podá žalobu u rozhodčího soudu, popř. rozhodce ad hoc.

V takovém případě má finanční arbitr povinnost řízení zastavit, neboť zde nastala překážka litispendence. U finančního arbitra je tak řízení skončeno. Následně však může dojít k situaci, kdy je rozhodčí doložka prohlášena pro rozpor se zákonem za neplatnou nebo finanční instituce vezme žalobu podanou u soudu zpět. V takových případech již bohužel spotřebitel nemá možnost obrátit se opět se svým nárokem na finančního arbitra, neboť jeho rozhodnutím o zastavení řízení zde vznikla překážka věci rozsouzené.

Bude-li sjednaná rozhodčí doložka prohlášena za neplatnou, nezbývá spotřebiteli nic jiného než se se svým nárokem obrátit na soud. V určitých případech tak tedy mohou instituce záměrně vyvolávat tyto situace a nutit tak spotřebitele řešit spor prostřednictvím nákladného soudního řízení s cílem jej odradit od domáhání se svých práv.

3.3 Řízení před finančním arbitrem

Řízení je před finančním arbitrem zahájeno právním úkonem navrhovatele tj. návrhem. Navrhovatelem se dle ust. § 3 odst. 2 zákona o finančním arbitrovi rozumí klient instituce a

⁹⁶ ČTK. *Vláda projedná rozšíření pravomocí finančního arbitra* [online]. financninoviny.cz, 21. prosince 2010 [citováno 25. června 2011]. Dostupné na <<http://www.finance.cz/zpravy/finance/292335-vlada-projedna-rozsireni-pravomoci-financniho-arbitra/>>.

⁹⁷ SCHOLZ, Petr. *Komentář k zákonu o finančním arbitrovi*. 1. vydání. Praha: C.H.Beck, 2009, s. 28 (§ 9).

držitel elektronického platebního prostředku. Novela zákona o finančním arbitrovi pak s ohledem na rozšíření pravomoci finančního arbitra, rozšířila definici navrhovatele. Za navrhovatele po účinnosti Novely bude považován uživatel platebních služeb v případě sporů mezi poskytovateli platebních služeb a uživateli platebních služeb při poskytování platebních služeb, držitel elektronických peněz v případě sporů mezi vydavateli elektronických peněz a držiteli elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz a spotřebitel v případě sporů mezi věřiteli nebo zprostředkovateli a spotřebiteli při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru a mezi investičními fondy, investičními společnostmi nebo zahraničními investičními společnostmi a spotřebiteli ze standardních fondů kolektivního investování a speciálních fondů kolektivního investování, které shromažďují peněžní prostředky od veřejnosti. Z uvedené definice jasně vyplývá, že za navrhovatele není považována finanční instituce.

Podle mého názoru dochází tímto ustanovením k tzv. „diskriminaci naruby“. Pokud by vznikl spor mezi spotřebitelem a finanční institucí, který by právě finanční instituce chtěla řešit prostřednictvím institutu finančního arbitra, a spotřebitel by neměl na řešení situace zájem, nebyla by finanční instituce aktivně legitimována k podání návrhu a musela by se obrátit na soud. Tím by pak spotřebitel dostal do nevýhodného postavení, neboť by mu vznikly vyšší náklady vyplývající z projednání věci před soudem. Po zahájení řízení by byl také zbaven možnosti nechat věc projednat před arbitrem v případě neochoty finanční instituce vzít žalobu zpět. V takovém případě by došlo na základě ustanovení zákona, který má spotřebiteli poskytnout vyšší míru ochrany k tomu, že by se dostal do horšího postavení. Uvedená formulace v zákoně o finančním arbitrovi vychází podle mého názoru z předpokladu nezájmu instituce řešit problém nastalý mezi ní a spotřebitelem prostřednictvím institutu finančního arbitra. Avšak já se domnívám, že mohou nastat také situace, kdy instituce hodlá hájit své zájmy jinou než soudní cestou, a proto nevidím důvod, proč by finanční instituce stejně jako spotřebitel neměla mít možnost podat návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem.

Jedná-li se o návrh samotný, musí tento obsahovat všechny náležitosti uvedené v § 10 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi, tzn. označení účastníků řízení, doklad o tom, že instituce byla neúspěšně vyzvána k nápravě, úplné a srozumitelné vylíčení rozhodných skutečností, důkazní prostředky nebo označení důkazů, označení, čeho se navrhovatel domáhá, prohlášení, že navrhovatel nepodal v téže věci žalobu k soudu nebo k rozhodčímu soudu anebo rozhodci a že neuzavřel s institucí dohodu o mimosoudním vyrovnání a je si vědom závaznosti nálezu, plnou moc, je-li navrhovatel zastoupen na základě plné moci a rovněž datum a podpis

navrhovatele. Uvedené požadavky vyplývají z Doporučení a promítají do něj zásady, na kterých je stavěna procesní ochrana spotřebitele, především zásada jasnosti.

Návrh může navrhovatel sepsat sám nebo může využít formuláře, který nalezne na internetu, přesněji na www.finarbitr.cz. Formulář má navrhovatelé usnadnit a navést jej správným směrem při sepsání všech pro rozhodnutí ve věci důležitých informací, skutečností a při navrhování důkazů. Na webových stránkách finančního arbitra je zveřejněn vzorově vyplněný návrh na zahájení řízení usnadňující spotřebiteli podání návrhu vlastního.

Obsahuje-li návrh nějaké nedostatky, informuje o nich finanční arbitr navrhovatele s tím, že mu sdělí, o jaké vady se jedná a k jejich nápravě mu poskytne 15 denní lhůtu. Stanovená lhůta může být na žádost navrhovatele i opakovaně prodloužena stejně jako tomu je v občanském soudním řízení. Před účinností novely č. 57/2006 Sb., nebyla dána žádná konkrétní lhůta k odstranění nedostatků žádosti, což mohlo vést ke zbytečnému prodlužování řízení a tím nepřímě k porušení zásady rychlosti a hospodárnosti řízení, na nichž právě mimosoudní způsoby řešení sporů stojí a jsou považovány za jejich výhodu.

Finanční arbitr poskytuje navrhovatelům na jejich žádost pomoc v souvislosti se zahájením řízení, zejména při sepsání, podání nebo doplnění návrhu, a kdykoli v průběhu řízení. O možnosti poskytování této pomoci a o postupu navrhovatelů v řízení podle tohoto zákona arbitr vhodným způsobem informuje veřejnost.

V tomto ustanovení lze spatřovat snahu zákonodárce „vyrovnat“ slabší postavení spotřebitele, jako „laika“ v oblasti finančního práva a platebního styku, a naplnit tak požadavek Doporučení. Spotřebitel nedisponuje tolika odbornými znalostmi v dané oblasti a ve většině případů nemá, na rozdíl od institucí, kvalifikované zaměstnance a právníky a ani potřebné finanční prostředky k hájení svého práva.

Ustanovení § 11 zákona o finančním arbitrovi stanovuje instituci vystupující ve sporu vyjádřit se ke všem skutečnostem a důkazům předložených navrhovatelem. Finanční arbitr stanoví instituci patnáctidenní lhůtu k vyjádření se ve věci. Lhůtu lze na žádost instituce prodloužit stejně jako tomu je ve věci opravy nebo doplnění návrhu navrhovatele. V řízení před finančním arbitrem tedy není nutná účast finanční instituce na řízení. Řízení probíhá i v případě, že s tím protistrana nesouhlasí nebo se ve věci nijak nevyjádří. Uvedený způsob řízení považuji za správný a dle mého mínění by měl být využit také v rámci řízení probíhajícího prostřednictvím Projektu, jak už jsem uvedla v kapitole věnující se tomuto mimosoudnímu způsobu řešení spotřebitelských sporů.

Arbitr rozhoduje podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nestranně, spravedlivě a bez zbytečných průtahů v řízení, pouze na základě skutečností zjištěných v souladu se zákonem o

finančním arbitrovi a zvláštními právními předpisy, ke kterým řadíme hlavně zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů.

Jedná-li se o způsob řízení, existuje zde možnost jak písemného, tak ústního řízení. Ústní jednání pak probíhá na žádost jedné ze stran nebo z podnětu samotného finančního arbitra. Jeden z typických důkazů, které finanční arbitr po instituci požaduje a které jsou mnohdy nedostupné, představuje záznam z kamerových systémů, zejména při zneužití platební karty v bankomatu za použití osobního identifikačního čísla – PINu. Velkým problémem a nešvarem českého spotřebitele je psaní si identifikačního čísla k platební kartě na papírek. V případě krádeže peněženky i s kartou s identifikačním číslem a následného výběru neoprávněnou osobou se pak spotřebitel nemůže domáhat náhrady škody na instituci, neboť výběr na základě platně zadaného identifikačního čísla nemůže banka neprovést a nemůže ani poznat, že jde o transakci neoprávněnou.

Co se týče veřejnosti, resp. neveřejnosti řízení, jelikož zákon o finančním arbitrovi výslovně nic ohledně veřejnosti či neveřejnosti řízení nestanoví, je nutno ve smyslu ustanovení § 24 zákona o finančním arbitrovi⁹⁸ hledat odpověď ve správním řádu. Správní řád u svolaných ústních jednání zakládá v zásadě jejich neveřejnost. Výjimky mohou vyplývat buď ze zvláštního zákona, jímž je v tomto případě zákon o finančním arbitrovi (ten však nic takového nestanoví), nebo z určení správního orgánu, že jednání je veřejné. Návrh na veřejné ústní jednání mohou podat tzv. hlavní (neopomenutelní) účastníci dle ustanovení § 49 odst. 3 správního řádu. Správní orgán pak vyhoví tomuto návrhu usnesením, které se pouze poznamenává do spisu, pokud tím nebude způsobena újma ostatním účastníkům. Zároveň musí správní orgán (zde finanční arbitr) při určování veřejného ústního jednání dbát na ochranu utajovaných informací a na ochranu práv účastníků, zejména práva na ochranu osobnosti, jakož případně i na ochranu mravnosti.⁹⁹

Podle ustanovení § 12 odst. 3 zákona o finančním arbitrovi není arbitr vázán návrhem a aktivně opatřuje důkazy. Při svém rozhodování vychází arbitr ze skutkového stavu věci a volně hodnotí důkazy. To ovšem neznamená, že by účastníci řízení neměli povinnost označit důkazy, jež by podpořily jejich tvrzení. Je zde ovšem dána jistota, že v řízení před arbitrem nebudou brány v potaz pouze předložené důkazy, ale sám arbitr bude vyvíjet snahu při dopátrání se skutečného stavu věci.

⁹⁸ Ust. § 24 zákona o finančním arbitrovi stanoví subsidiární použití správního řádu v případech, kdy zákon o finančním arbitrovi nestanoví jinak.

⁹⁹ KADEČKA, Stanislav, VLASÁK, Michal. Řízení před finančním arbitrem. *Právní fórum*, 2006, roč. 3, č. 5., s. 162-165.

Při řešení sporů se spotřebitelským prvkem považují udělení uvedeného oprávnění orgánu rozhodujícímu spor za zcela jistě žádoucí. Spotřebitel není v mnoha případech schopen bez odborné právní pomoci označit důkazy a tvrdit skutečnosti způsobem zajišťujícím mu plné prokázání jeho oprávněných zájmů. Proto je vhodné, aby orgán rozhodující spor mohl v takových případech opatřit rozhodné důkazy sám. Uvedený princip je zakotven rovněž v Doporučeních, konkrétně v zásadě efektivit. Uvedená zásada se bohužel nepromítla do mimosoudního způsobu řešení spotřebitelských sporů v rámci Projektu, což považuji za chybu, neboť právě Projekt byl zřízen jako prostředek pro řešení spotřebitelských sporů, aniž by byla jeho pravomoc jakýmkoliv způsobem omezena pouze na určitý okruh spotřebitelských sporů.

Při rozhodování o sporu vychází finanční arbitr ze skutkového stavu věci zjištěného v řízení a ze skutečností a důkazů, které opatřily strany sporu nebo které si opatřil sám. Důkazy hodnotí jednotlivě a rovněž v jejich vzájemné souvislosti. V průběhu řízení je arbitr oprávněn vyžadovat od účastníků řízení předložení veškerých důkazů na podporu jejich tvrzení, a to včetně podání ústního vysvětlení.

Pokud se s tímto požadavkem finanční arbitr obrátí na instituci, je ta povinna v souladu se zněním ust. § 12 odst. 6 zákona do 15 dnů na výzvu předložit arbitrovi požadované doklady a účastnit se jednání, vyhovět žádosti arbitra o poskytnutí vysvětlení a žádosti o předložení dokumentace vztahující se k předmětu sporu. Má rovněž povinnost umožnit arbitrovi nahlédnout do svých spisů a elektronických záznamů týkající se vedeného sporu. V odůvodněných případech může finanční arbitr lhůtu, na žádost instituce a před uplynutím lhůty, o 15 dní prodloužit, a to i opakovaně.

Co se týče stanovení lhůty pro instituci vystupující ve sporu, došlo v rámci novelizace k úpravě nežádoucího prodlužování řízení. Před účinností novely č. 558/2004 Sb., měla instituce 30 denní lhůtu k vyjádření. Podle zástupce finančního arbitra, Petra Scholze, *„docházelo v praxi, téměř to bylo pravidlo, že instituce doručovala vyjádření poslední den lhůty, někdy požádala i o její prodloužení. Tím docházelo k zbytečným průtahům v řízení, neboť vzhledem k tomu, že instituce se již před podáním návrhu navrhovatelem musela případem zabývat, byla lhůta 30 dnů nepřiměřeně dlouhá...zkrácená lhůta se v praxi osvědčila a většina institucí lhůtu dodržuje bez žádosti o její prodloužení.“*

Nesplní-li některá z institucí povinnost stanovenou jí finančním arbitrem, může jí ten udělit pokutu až do výše 1.000.000,- Kč, a to i opakovaně.

Další povinnost institucí vůči arbitrovi představuje povinnost informační. Tato povinnost je označována jako povinnost informační. Instituce mají povinnost písemně sdělit arbitrovi

nejpozději ke dni zahájení své činnosti svoji obchodní firmu, sídlo a určenou kontaktní osobu pro styk s arbitrem s uvedením jejího jména, příjmení, adresy, funkce, telefonu a faxu, popřípadě elektronické adresy, a ve stejném rozsahu údaje o zástupci této osoby. InSTITUTE mají také povinnost oznámit finančnímu arbitrovi veškeré změny uvedených údajů. Nejvyšší správní soud musel ve své rozhodovací praxi řešit otázku vzniku informační povinnosti dle ust. § 19 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi vydavatelů elektronických platebních prostředků. Vznikala zde totiž otázka, zda informační povinnost těmto subjektům vzniká pravomocným udělením souhlasu České národní banky nebo faktickým zahájením jejich činnosti. Dle Nejvyššího správního soudu vzniká vydavatelům elektronických platebních prostředků informační povinnost až faktickým zahájením jejich činnosti, nikoliv pravomocným udělením souhlasu České národní banky k vydávání elektronických peněžních prostředků.¹⁰⁰

Informační povinnost však nemají pouze instituce, ale také finanční arbitr. Finanční arbitr vhodným způsobem uveřejňuje jednou ročně, nejpozději do 30. června následujícího kalendářního roku, výroční zprávu o své činnosti, včetně popisu vybraných projednávaných sporů bez uvedení identifikačních údajů navrhovatelů. Dále arbitr informuje orgány vykonávající dohled nad institucemi o zjištěných nedostatecích v činnosti institucí a vhodným způsobem informuje při výkonu své funkce veřejnost o svém postupu podle zákona o finančním arbitrovi a o projednávaných sporech bez uvedení identifikačních údajů navrhovatelů.

Arbitrovi rovněž náleží oprávnění písemně pověřit zaměstnance České národní banky nebo jiné fyzické osoby, aby prováděli šetření ve věci. Instituce je opět povinna do 15 dnů na výzvu předložit pověřeným osobám požadované doklady a účastnit se jednání, vyhovět jejich žádosti o poskytnutí vysvětlení a žádosti o předložení dokumentace vztahující se k předmětu sporu a umožnit jim nahlédnout do svých spisů a elektronických záznamů, které se týkají vedeného sporu. Před prováděním šetření se pověřená osoba prokáže písemným pověřením.

Za další oprávnění finančního arbitra považují možnost zastavit řízení, i když pouze z důvodů uvedených v ust. § 14 zákona o finančním arbitrovi, tzn. z důvodu nepřipustnosti návrhu podle ust. § 9¹⁰¹ nebo z důvodu neposkytnutí potřebné součinnosti navrhovatele přes výzvu arbitra. O těchto skutečnostech musí být navrhovatel arbitrem poučen. Finanční arbitr řízení zastaví také v případě, kdy vezme navrhovatel svůj návrh zpět.

¹⁰⁰ Např. rozhodnutí Nejvyššího správního soudu ČR ze dne 20. srpna 2009, č.j. 1 Afs 83/2009-118.

¹⁰¹ Spor nenáleží do působnosti arbitra, ve věci samé již rozhodl soud nebo řízení ve věci samé bylo před soudem zahájeno, spor je nebo již byl předmětem řízení před arbitrem, spor je nebo již byl předmětem rozhodčího řízení.

Zástupce finančního arbitra, Petr Scholz ve sdělení z předchozích let uvedl, že „se vyskytuje poměrně často, že navrhovatel vezme svůj návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem zpět. Počet těchto zpětvzetí rok od roku roste. Může to být tak proto, že instituce si jsou vědomy svého pochybení a „zkoušejí“, co všechno jejich klient unese, nebo důvodem může být to, že instituce si není jista správností svých postupů, tím ani výsledkem sporu a nechce riskovat uložení sankce, popřípadě může být důvodem i to, že instituce v ČR začínají více přizpůsobovat své postupy a přístup ke spotřebiteli více standardům, které platí ve „starých“ členských zemích EU a ve státech s vyspělou bankovní kulturou.“

Podle mého názoru v současné době zatím převažuje u institucí první zmíněná varianta. Avšak věřím, že už nyní existují v České republice instituce, které postupují v souladu s poslední zmíněnou variantou, neboť i v oblasti platebního styku stejně jako každém jiném odvětví, dochází k určitému vývoji a posunu. Instituce si uvědomují, že pokud nevyjdou spotřebitelům vstříc, může se lehce stát, že v boji s čím dál větší konkurencí neobstojí.

3.4 Nález

Ve věci samé rozhoduje arbitr nálezem vydaným do 30 dnů ode dne zahájení řízení. Jde-li o zvláště složité případy, rozhodne finanční arbitr nejpozději do 60 dnů. Nelze-li vzhledem k povaze věci rozhodnout ani v této lhůtě, může ji finanční arbitr přiměřeně prodloužit. Před novelou provedenou zákonem č. 558/2004 Sb., obsahoval zákon pouze konstatování, že finanční arbitr ve věci rozhoduje nálezem. Nebyla tedy stanovena konkrétní lhůta, v níž byl arbitr povinen rozhodnout, což opět mohlo vést ke zbytečným průtahům v řízení, a tak k porušení zásady efektivity. Ani tato první novela však nežádoucí stav nenapravila, i když k určité změně v rámci znění ust. § 15 zákona o finančním arbitrovi došlo. Stalo se tak prostřednictvím stanovení „neurčité“ lhůty „bez zbytečného odkladu“. Situaci „napravila až novela provedená zákonem č. 57/2006 Sb. Ta dala ust. § 15 dnešní podobu.

Při určování lhůt pro rozhodnutí finančního arbitra se zákonodárci pravděpodobně nechali inspirovat zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, jež správnímu úřadu poskytuje pro rozhodnutí ve věci lhůtu stejnou. Písemné vyhotovení nálezu se doručuje účastníkům řízení do vlastních rukou bez zbytečného odkladu.

V nález, jímž finanční arbitr vyhovuje, byť i jen zčásti, návrhu navrhovatele, uloží současně instituci povinnost zaplatit sankci ve výši 10 % z částky, kterou má instituce podle nález zaplatit navrhovateli, nejméně však 10.000,- Kč. Zaplacení částky 10.000,- Kč uloží i v případech, kdy předmětem sporu není peněžitá částka. Sankce tvoří jednu z položek příjmů

České národní banky, která ji vybírá a vymáhá. Postupuje při tom podle zvláštního právního předpisu¹⁰².

Zmíněná ustanovení začlenila do zákona druhá novela. Podle Petra Scholze se tak stalo z důvodu nastalých situací, kdy finanční arbitr vydal nález, který přiznal navrhovateli pouze část nároku. Šlo o ty případy, kdy klient instituce malým pochybením pomohl vzniku škody a přenesení plné odpovědnosti pouze na banku by odporovalo zákonu, např. dobrým mravům.

Proti rozhodnutí finančního arbitra lze podat v zákonné lhůtě námitky. Ty navrhovatel podává v případě, že není spokojen s rozhodnutím finančního arbitra. Odůvodněné námitky lze podat do 15 dnů ode dne doručení písemného vyhotovení nálezu. Práva podat námitky se lze vzdát, stejně se lze vzdát práva na odvolání v občanském soudním řízení. Včas podané námitky mají odkladný účinek.

Finanční arbitr rozhodne o námitkách do 30 dnů ode dne jejich doručení. Ve zvláště složitých případech rozhodne nejdéle do 60 dnů. Nelze-li však vzhledem k povaze věci rozhodnout ani v této lhůtě, může ji arbitr přiměřeně prodloužit. Tato lhůta se stala součástí ustanovení § 16 odst. 2 zákona až po druhé novele zákona. Před její účinností žádná lhůta pro rozhodnutí o námitkách finančního arbitra dána nebyla.

Jisté rozpaky může budit první věta § 16 odst. 2 zákona o finančním arbitrovi. Ta říká: „*Arbitr rozhodnutím o námitkách nález potvrdí nebo změní.*“ O námitkách ve věci tedy rozhoduje orgán, který rozhodl ve věci samé, což u některých jistě vzbuzuje otázku, zda je schopen finanční arbitr posoudit námitky nestranně a nezájatě, když již jednou ve věci vydal rozhodnutí, o jehož správnosti je přesvědčen. Bylo by určitě vhodné, aby zákonodárce tuto situaci vyřešil. Stávající stav nelze totiž považovat za uspokojivý.

Teoreticky správným řešením je stanovení nezávislého odvolacího orgánu, který by byl oprávněn rozhodnutí přezkoumat. Doručený nález, který již nelze napadnout námitkami, je tedy v právní moci. Soudně vykonatelným se stává po marném uplynutí lhůty na plnění. Samotný výkon nálezu probíhá podle zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů.

Otázku může vzbuzovat ustanovení o výkonu rozhodnutí, konkrétně použití ustanovení občanského soudního řádu a ne řádu správního. I když § 24 zákona o finančním arbitrovi uvádí, že, není-li v zákoně stanoveno jinak, postupuje se v řízení před finančním arbitrem podle správního řádu, nemůžeme, pokud by instituce nesplnila povinnost uloženou jí nálezem finančního arbitra, postupovat podle tohoto zákona. Ten upravuje postup v řízení, pokud

¹⁰² Tímto předpisem se rozumí zákon č. 337/1992 Sb., o správě daní a poplatků, ve znění pozdějších předpisů.

subjekt, jemuž byla exekučním titulem uložena povinnost plnění (peněžitého nebo nepeněžitého), ve stanovené lhůtě tuto povinnost dobrovolně nesplní. Oprávnění k nařízení exekuce má podle ustanovení § 103 odst. 2 správního řádu exekuční správní orgán.

Podle uvedeného ustanovení je exekučním správním orgánem takový správní orgán, který má podle nového správního řádu, nebo zvláštního zákona oprávnění k exekuci. Protože finanční arbitr není exekučním správním orgánem, nemohl by v tomto směru na výkon svého rozhodnutí aplikovat § 103 a násl. nového správního řádu.¹⁰³ Právě s ohledem na tuto skutečnost je nutné využít ustanovení občanského soudního řádu upravující výkon rozhodnutí.

Co se týče nákladů řízení, nese si je každý z účastníků sám. Výjimku tvoří jen náklady na tlumočení, v případě, že navrhovatel využije svého práva na vedení řízení v jazyce, ve kterém je sepsána jeho smlouva s institucí nebo ve kterém s institucí obvykle písemně jednal. Podle § 18 zákona pak náklady nese instituce.

Důležité ustanovení zákona představuje ustanovení § 18 odst. 2. V něm je zakotvena bezplatnost řízení. Tímto ustanovením naplnil český zákonodárce jeden z principů stanovených v Doporučení Komise 98/257/ES o zásadách pro orgány příslušné pro mimosoudní urovnávání sporů, a to princip efektivity.

3.5 Pokuty

Za nesplnění povinnosti je finanční arbitr oprávněn uložit pokutu.¹⁰⁴ Pokutu lze uložit i opakovaně, jestliže porušení povinnosti trvá.

Až do účinnosti druhé novely zákona o finančním arbitrovi obsahovalo ustanovení § 23 odst. 2 následující znění: „*Arbitr uloží pokutu ve výši 10 % sporné částky, nejméně však 10 000 Kč, instituci, která podle pravomocného nálezu porušila povinnosti stanovené zvláštním právním předpisem.*“ Jde o nynější, upravené, znění § 17a zákona o finančním arbitrovi. V tomto případě odkazovala poznámka pod čarou (kde byl uveden zvláštní právní předpis) na zákon č. 124/2002 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁰³ SCHOLZ, Petr. Zákon o finančním arbitrovi a způsoby mimosoudního vyrovňávání sporů vzniklých při převodu finančních prostředků ve vybraných státech s vyspělým bankovním průmyslem – 2. část. *Daně a finance*, 2007, roč. 15, č. 4. s. 6-20.

¹⁰⁴ Instituce se přes výzvu nevyjádří k podanému návrhu, instituce nesplní zákonem stanovené povinnosti a přes vyzvání ze strany arbitra mu do 15 dnů nepředloží požadované doklady nebo se nezúčastní jednání, nevyhoví žádosti arbitra a neposkytne vysvětlení nebo nepředloží dokumentaci, vztahující se k předmětu sporu; neumožní arbitrovi nahlédnout do svých spisů a elektronických záznamů, které se vedeného sporu týkají; instituce nesplní uvedené povinnosti vůči osobám, které se prokáží před prováděním šetření písemným pověřením arbitra, aby prováděly šetření ve věci; arbitr se v průběhu řízení obrátí na instituci, která není účastníkem řízení, ale její vysvětlení může mít význam pro průběh nebo výsledek řízení.

Díky původnímu znění, docházelo v praxi často k podávání námitek ze strany institucí proti uložení pokuty. Námitky ze strany institucí proti uložení pokuty byly odůvodňovány překročením pravomoci ze strany finančního arbitra. Ten rozhodoval spor podle zásad uvedených v § 12 zákona, posuzoval skutkový stav věci a volně hodnotil důkazy, vše v souladu se zákonem.

Instituce však tvrdily, že jim může finanční arbitr uložit pokutu podle § 23 odst. 2 pouze v případě, pokud instituce porušila zákon o platebním styku. Dle názoru některých institucí nemohl finanční arbitr uložit pokutu podle § 23 odst. 2 za porušení jiného zákona (např. zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů). Z tohoto důvodu podávaly instituce na finančního arbitra žaloby k soudu na zrušení jím vydaného rozhodnutí o uložení pokuty.¹⁰⁵ Ústavní soud dal ve svých rozhodnutích za pravdu institucím. Jak vyplývá z nálezu Ústavního soudu ze dne 2. února 2000, sp. zn. I. ÚS 22/99 není poznámka pod čarou součástí normativního textu právního předpisu a takto je nutno s ní i nakládat. Podle uvedeného rozhodnutí je *„posláním poznámek pod čarou či vysvětlivek pouhé zlepšení přehlednosti a orientace v právním předpisu formou legislativní pomůcky, která z povahy věci nemůže stanovit závazná pravidla chování nebo pravidla pro interpretaci daného ustanovení. Taková pravidla musí právní předpis buď uvést přímo nebo odkázat na jiný zřetelný právní předpis či pravidlo chování vyjádřené jinou formou (např. mezinárodní smlouva apod.). Obecné ustanovení v zákoně a jeho omezení až ve vysvětlivce pod čarou neodpovídá uznávaným principům právního státu v demokratických systémech.“*

Považuji za nutné v tomto případě zdůraznit, že uvedené rozhodnutí se týkalo sporu finančního úřadu a soukromé osoby, po níž požadoval finanční úřad uhradit daň z převodu nemovitosti. Soukromá osoba se dovolávala osvobození od placení daně z převodu nemovitosti s odkazem na fakt, že zákon o dani dědické, darovací a dani z převodu nemovitostí odkazoval pouze obecně na zvláštní právní předpis, nikoli na poznámku pod čarou, která dále specifikovala nemovitosti, kterých se osvobození týká. V tomto případě konstatoval Ústavní soud, že *"za situace, kdy právo umožňuje dvojí výklad, nelze pominout, že na poli veřejného práva mohou státní orgány činit pouze to, co jim zákon výslovně umožňuje; z této maximy pak plyne, že při ukládání a vymáhání daní dle zákona (čl. 11 odst. 5 Listiny), tedy při de facto odnětí části nabytého vlastnictví, jsou orgány veřejné moci povinny ve smyslu čl. 4 odst. 4 Listiny šetřit podstatu a smysl základních práv a svobod - tedy v případě pochybností postupovat mírněji (in dubio mitius)."*

¹⁰⁵ SCHOLZ, Petr. *Komentář k zákonu o finančním arbitrovi*. 1. vydání. Praha: C.H.Beck, 2009, s. 60 (§ 23 zákona o finančním arbitrovi).

I s ohledem na uvedený náleze Ústavního soudu bych se přikláněla k názoru, že finanční arbitr mohl v té době uložit instituci sankci podle ust. § 23 odst. 2 zákona pouze, porušila-li instituce podle pravomocného nálezu povinnosti stanovenou zákonem o platebním styku.

V tomto směru lze nalézt oporu rovněž v rozhodnutí Nejvyššího správního soudu, konkrétně v rozhodnutí č.j. 2 Afs 176/2006-96 ze dne 19. dubna 2007, které mj. stanoví, že pokutou dle ust. § 23 odst. 2 zákona o finančním arbitrovi, v jeho znění účinném do 31. 3. 2006, je možné postihnout jen porušení povinnosti převádějící instituce nebo vydavatele elektronických platebních prostředků podle zákona o platebním styku, a to především z toho důvodu, že „*co platí pro ukládání daní, které má toliko kvazisankční povahu, musí tím spíše platit pro ukládání plnohodnotných veřejnoprávních sankcí.*“

Hovoříme-li o soudním přezkumu u rozhodnutí, kterými finanční arbitr uložil instituci uhradit pokutu na základě ust. § 23 zákona o finančním arbitrovi, bude se postupovat podle ust. § 65 a násl. zákona č. 150/2002 Sb., soudní řád správní, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že finanční arbitr uděluje pokutu dle ust. § 17a zákona o finančním arbitrovi, je nutné v případě přezkumu takového rozhodnutí postupovat v souladu s částí pátou občanského soudního řádu, stejně jako při přezkumu rozhodnutí finančního arbitra spadajících do jeho působnosti v souladu s ust. § 1 zákona o finančním arbitrovi.

Rozhodovací pravomoc arbitra vyplývající z § 1 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi je pravomocí správního orgánu rozhodovat v individuálních případech o subjektivních soukromých právech účastníků řízení před ním. Soudní kontrola rozhodovací činnosti arbitra ve věcech spadajících do jeho působnosti vymezené § 1 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi proto spadá do režimu části páté občanského soudního řádu, a nikoli do režimu žaloby proti rozhodnutí správního orgánu podle § 65 odst. 1 s. ř. s.¹⁰⁶

Naopak pokuty jsou v českém právním prostředí tradičně finančními sankcemi za porušení veřejnoprávních povinností; nejčastěji ukládají pokuty správní úřady v přestupkovém či jiném deliktním řízení správním. Užívá-li zákon pojmu "pokuta" ve spojení se založením pravomoci určitého správního orgánu o udělení takové pokuty rozhodnout, nutno mít, nejsou-li vážné důvody pro jiný závěr, za to, že se touto pokutou míní sankce za veřejnoprávní delikt a že tuto sankci lze uložit tehdy (a jen tehdy), je-li tím, komu má být pokuta uložena, naplněna skutková podstata deliktního jednání či způsobení protiprávního stavu nebo následku. Zákonná možnost uložení pokuty tedy je spojena s určitou skutkovou podstatou veřejnoprávního deliktu.¹⁰⁷ Právě s ohledem na shora uvedený výklad je logické, že

¹⁰⁶ Rozhodnutí Nejvyššího správního soudu ČR ze dne 19. dubna 2007, č.j. 2 Afs 176/2006-96.

¹⁰⁷ Tamtéž.

při přezkumu pokuty jako veřejnoprávní sankce uložené správním orgánem postupujeme dle ust. § 65 a násl soudního řádu správního a nikoliv podle části páté občanského soudního řádu.

3.6 Závěr

Institut finančního arbitra lze označit jako průkopníka mimosoudního způsobu řešení spotřebitelských sporů v České republice. Jedním z hlavních prvků ochrany spotřebitele na finančním trhu je zajištění jeho práva na rychlé a efektivní řešení jeho stížností nebo sporu ve vztahu s poskytovatelem finančních služeb. Tuto služby v omezené míře poskytuje finanční arbitr.

Jeho postavení upravuje zákon o finančním arbitrovi. Po více než osmi letech jeho činnosti jsou zřejmé určité nedostatky právní úpravy, i když na obranu je třeba poznamenat, že mnoho jich odstraněno bylo prostřednictvím novelizací zákona.

Problém nastává rovněž v souvislosti s neustále rostoucími náklady na činnost arbitra, a to především z důvodu čím dál většího zájmu o jeho služby ze strany spotřebitelů. Podle výroční zprávy finančního arbitra za rok 2010 obdržela kancelář Finančního arbitra České republiky celkem 822 podnětů, z toho bylo 135 z nich návrhem na zahájení řízení. 94 návrhů bylo oprávněných a 41 neoprávněných. Pozitivní skutečností je, že 93% návrhů se podařilo vyřešit smírnou cestou. Klad tohoto způsobu řešení sporu spatřuji také v jeho rychlosti, kdy v roce 2009 nepřesáhla průměrná doba řešení jednoho případu 63 dnů.¹⁰⁸ Mezi nejčastější patřily podněty z oblasti tuzemských úhrad, platebních karet, spotřebitelských úvěrů, hypoték, zahraničních úhrad nebo jiných převodů finančních prostředků. Významný nárůst byl zaznamenán u podnětů z oblasti registru dlužníků. Je jistě pozitivní, že se na finančního arbitra obrací s žádostí o pomoc čím dál více spotřebitelů, avšak i tak to nejsou příliš velká čísla.

Pokud ovšem zákonodárci sledují vzestupný trend zájmu o služby této instituce, bylo by vhodné, aby se s praktickými problémy, jež přináší jeho činnost, vypořádali co nejdříve. V tomto směru přinese určitě pozitivní vývoj novela zákona o finančním arbitrovi, která vstoupí v účinnost dne 1. července 2011.

Podle tiskové zprávy úřadu finančního arbitra ze dne 3. března 2011 „o využívání služeb finančního arbitra velmi dobře svědčí trend v počtu doručených podnětů, kdy za poslední tři roky narostl jejich počet na více než osm set podnětů za rok a dosáhl více než 220 % hodnoty

¹⁰⁸ FIALOVÁ, Běla. *Jak probíhá řízení před finančním arbitrem* [online]. BusinessInfo.cz, 19. dubna 2010 [citováno 27. června 2011]. Dostupné na <<http://www.businessinfo.cz/cz/clanek/pravni-ochrana/sos-rizeni-pred-financnim-arbitrem/1001142/57070/>>.

roku 2007. Efektivita činnosti na jeden podnik pak za poslední tři roky stoupla o více než 230 %. V souvislosti s rozšířením pravomocí lze očekávat další výrazný nárůst tohoto počtu (zájem o spotřebitelské úvěry opět výrazně stoupá, Česká spořitelna, a.s. oznámila nárůst spotřebitelských úvěrů o 43 %, společnost HOME Credit o více než 100 %), a proto finanční arbit ČR Dr. Ing. František Klufa připravil systém postupných kroků, na kterých bude postupně pracovat do doby vstoupení nového zákona v platnost. Realizace základních a dalších souvisejících kroků a strategických opatření zajistí připravenost úřadu na změny, jež ze zákona vyplývají“

Ze shora uvedeného jasně vyplývá, že úřad finančního arbitra si uvědomuje potřebu zdokonalení zákonné úpravy institutu finančního arbitra a nutnost rozšíření jeho pravomoci na další oblasti finančního trhu. Jak je zřejmé z dokumentu vypracovaného Ministerstvem financí ČR pod názvem Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu- Konzultační materiál k veřejné diskuzi, mnoho z odborníků o zmíněných problémech ví a tímto dokumentem si mj. stanovili za cíl odstranit nedostatky současné právní úpravy, zvýšit úroveň ochrany práv spotřebitelů v České republice a celkově zlepšit a zefektivnit způsob řešení stížností a sporů mezi spotřebiteli a poskytovateli finančních služeb. Především je třeba zajistit, aby mohli spotřebitelé plně prosazovat a chránit své zájmy a práva ve všech oblastech finančního trhu.

Cíle stanovené tímto dokumentem považuji za správné a oprávněné. Nyní už jen zbývá čekat, zda se našim zákonodárcům podaří myšlenky vtělené do zmíněného dokumentu uvést v život a zda je prvním správným krokem novela zákona o finančním arbitrovi, která nabude účinnosti v nejbližších dnech.

Jak k tomuto uvádí sám finanční arbit František Klufa: *„Podařilo se mi dosáhnout cíle, který jsem si na počátku svého vstupu do funkce stanovil, a to je rozšíření pravomocí finančního arbitra na další oblasti. Tento trend díky připravovaným legislativním návrhům plynoucím ze směrnic Evropské komise bude jistě dále pokračovat.“*

Závěr

Cílem práce bylo zmapovat základní instituty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v České republice, za které považuji rozhodčí řízení, Projekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů a institut finančního arbitra. Práce rovněž nastiňuje směr vývoje těchto institutů do budoucna.

Jak jsem konstatovala v úvodu, občanské soudní řízení nepředstavuje v dnešní době efektivní možnost řešení sporů mezi spotřebiteli jako „laiky“ a podnikateli jako „profesionály“ při prodeji zboží a poskytování služeb. Spotřebiteli poskytují právní předpisy vyšší míru ochrany, hlavně po stránce hmotněprávní. Jedná se nejen o ustanovení občanského zákoníku, ale také o ustanovení zákoníku obchodního. Ta podporují rovněž normy práva veřejného, především zákon o ochraně spotřebitele.

Jde-li o mimosoudní způsoby řešení spotřebitelských sporů, má spotřebitel možnost domáhat se svých práv a oprávněných zájmů prostřednictvím rozhodčího řízení, institutu finančního arbitra a nově prostřednictvím Projektu. Lze samozřejmě využít i dalších způsobů jakými je např. mediace, med.arb apod.

Rozhodčí řízení jistě reprezentuje výhodnější variantu řešení sporů oproti řízení soudnímu, aspoň co se týče sporů obchodních. Naproti tomu se však spotřebitel obvykle „upíše“ k rozhodčímu řízení nevědomky formou rozhodčí doložky, což nelze považovat za žádoucí stav.

Jak jsem již zmínila, myslím si, že až v okamžiku vzniku sporu se spotřebitel začíná více zabývat otázkou, jakým způsobem spor efektivně řešit. Samozřejmě zvažuje různé způsoby (jejich klady a zápory) a na možnost rozhodčího řízení většinou narazí až v této fázi, neboť při uzavírání smlouvy „primární“ věnuje ve většině případů pozornost jiným skutečnostem.

Pokud jde o rozhodčí doložky ve spotřebitelských smlouvách a další problematiku, na kterou jsem poukázala v první kapitole této práce věnující se rozhodčímu řízení, i zákonodárci reflektovali tyto problémy týkající se vztahu spotřebitele a rozhodčího řízení a snaží se je vyřešit prostřednictvím novelizace zákona o rozhodčím řízení. Uvedené řešení považuji za správné, neboť novela reaguje na současnou neuspokojivou situaci ve této oblasti a snaží se ji vyřešit.

Další způsob mimosoudního řešení spotřebitelských sporů známe pod názvem Projekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. To, do jaké míry se zavedení Projektu osvědčí, však ne zjistíme hned. V tuto chvíli funguje Projekt tři roky. Jeho cílem je především zavedení systému, který spotřebitelům umožní snadnější přístup ke spravedlnosti. Při jeho tvorbě aktéři

celé akce vycházeli nejen z komunitární legislativy, nýbrž srovnávali také úpravy systémů mimosoudních řešení spotřebitelských sporů i v jiných členských státech EU. V České republice existuje model ojedinělý, jež čerpá z právních úprav jiných členských států a z předpisů práva komunitárního. Neodpovídá však zcela žádnému ze zavedených modelů.

Žádný z existujících systémů neodpovídal plně poměrům, jež panují v České republice. Proto bylo potřeba vytvořit takový systém, který těmto poměrům odpovídat bude, tj. bude „šitý na míru“ právě českým spotřebitelům a podnikatelům.

Zřízení Projektu považuji za pozitivní skutečnost, i když v současné době především s ohledem na malou propagaci tohoto mimosoudního způsobu řešení spotřebitelských sporů není v povědomí českých spotřebitelů a podnikatelů „zapsán“ natolik, aby byl z jejich strany v širší míře využíván. Je otázkou proč český zákonodárce věnuje zřízení projektu své úsilí, když není nakonec schopen zajistit mu dostatečnou propagaci mezi subjekty, pro které je zřízen.

Poslední institut, s nímž tato rigorózní práce seznamuje, známe pod názvem finanční arbitr. Institut finančního arbitra lze označit za první instituci mimosoudního řešení sporů, jež svou činnost zaměřila na procesní stránku ochrany spotřebitele, i když jen pro úzce specifikovanou oblast spotřebitelského práva.

Problém institutu finančního arbitra panoval především v neuspokojivé situaci financování a jeho omezené působnosti. Z dokumentu vypracovaného Ministerstvem financí ČR pod názvem Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu-Konzultační materiál k veřejné diskuzi, vyplývalo, že mnoho z odborníků o zmíněných problémech vědělo a tímto dokumentem si mj. stanovili za cíl odstranit nedostatky současné právní úpravy, zvýšit úroveň ochrany práv spotřebitelů v ČR a celkově zlepšit a zefektivnit způsob řešení stížností a sporů mezi spotřebiteli a poskytovateli finančních služeb. Především bylo třeba zajistit, aby mohli spotřebitelé plně prosazovat a chránit své zájmy a práva ve všech oblastech finančního trhu.

Neuspokojivý stav do jisté míry vyřeší novela zákona o finančním arbitrovi účinná od 1. července 2011, která reflektuje uvedené problémy a snaží se je eliminovat v co možná největší možné míře. Pozitivum představuje skutečnost, že se na finančního arbitra obrací s žádostmi o pomoc čím dál více spotřebitelů. I tak to ovšem nejsou příliš velká čísla. Ze shora uvedeného však vyplývá, že zákonodárci sledují vzestupný trend zájmu o služby této instituce a jsou schopni reagovat na uvedený stav, v tuto chvíli právě přijetím zmiňované novely zákona o finančním arbitrovi.

Mimosoudní způsoby řešení sporů považuji za nedílnou součást spotřebitelského práva, na kterou nesmíme zapomínat a která bude využívána v čím dál větší míře. Může totiž existovat dokonalá ochrana spotřebitele hmotněprávní, ale pokud nebude zajištěna kvalitní ochrana procesní, půjde vždy o ochranu poloviční.

Ještě jednou však považuji za důležité upozornit na fakt, že má spotřebitel, i když je slabší smluvní stranou, dbát více na ochranu svých práv a oprávněných zájmů. Jen tak se může vyhnout mnoha nepříjemným překvapením.

Na druhou stranu však zůstává otázkou, do jaké míry lze ještě od spotřebitele určité informace požadovat. Přece jen není spotřebitel „profesionál“, kterého znalost právních norem živí a který se s nimi v konkrétních právních vztazích setkává dnes a denně. V jeho případě jde spíše o situace nahodilé, jež přichází s tím, jak se konkrétní osoba dostává díky své životní situaci do určitých právních vztahů, ať už dobrovolně či nikoliv.

Tyto právní vztahy jsou velice rozmanité a někdy složité, stejně jako český právní řád. Proto musíme předpokládat a počítat se situací, že ne vždy je spotřebitel schopen obsáhnout právní materii, která se k určité jeho životní situaci vztahuje. Považuji za důležité podotknout, že většinou nejde pouze o jednu situaci, nýbrž o situaci více, jež si žádají právní znalost. To samozřejmě spotřebitele staví do nevýhodného postavení.

Shora uvedené však nemění nic na faktu, že je potřeba, aby rovněž spotřebitel změnil svůj postoj k ochraně svých práv a začal být při hájení svých zájmů obezřetnější, pozornější a vnímavější. Za neduh českých spotřebitelů považuji jejich neinformovanost. V době jednoduchého přístupu k informacím by se měli čeští spotřebitelé více „pídit“ po možných způsobech ochrany svých práv a řešení nastalých sporů. Podle mého názoru nejsou mimosoudní způsoby řešení spotřebitelských sporů využívány v míře, v jaké by si zasloužily právě z důvodu neinformovanosti spotřebitelů o těchto alternativách k řízení soudnímu. Proto považuji za nutné zvýšit míru vzdělávání spotřebitelů v této oblasti.

Literatura

Knihy a odborné články:

1. **BĚLOHLÁVEK, Alexandr.** *Rozhodčí řízení, ordre public a trestní právo.* Praha: C. H. Beck, 2008. 1276 s.
2. **BĚLOHLÁVEK, Alexandr.** *Zákon o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů. Komentář.* Praha: C. H. Beck, 2004, 679 s.
3. **BRADGATE, Robert, TWIGG-FLESNER, Christian.** *Consumer Sales and Associated Guarantees.* OXFORD: Oxford University Press, 2003. 3 s.
4. **ČTK.** *Vláda projedná rozšíření pravomocí finančního arbitra* [online]. financninoviny.cz, 21. prosince 2010 [citováno 25. června 2011]. Dostupné na <<http://www.finance.cz/zpravy/finance/292335-vlada-projedna-rozsireni-pravomoci-financniho-arbitra/>>
5. **DIE VERBRAUCHER INITIATIVE E. V. (BUNDESVERBAND).** *Ombudsmänner und Schlichtungsstellen* [online]. evropskakomise.cz, 1. prosince 2009 [cit. 10. ledna 2011]. Dostupné na <<http://www.ombudsmann.de/ombudsmann.php/cat/24>>
6. **ELIÁŠ, Karel a kol.** *Velký akademický komentář k občanskému zákoníku. 1. svazek.* 1. vydání. Praha: Linde Praha, a. s., 2008, 1391 s.
7. **EUROPÄISCHE KOMMISSION.** *Alternative Verfahren zur Streitbeilegung - Deutschland* [online]. ec.europa.eu, 15. ledna 2007 [cit. 8. ledna 2011]. Dostupné na <http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ger_de.htm>
8. **EUROPEAN COMMISSION.** *Information on the National Board for Consumer Complaints* [online]. ec.europa.eu, 5. listopadu 2008 [cit. 19. října 2009]. Dostupné na <http://www.ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court/commu/acce_just04_sv_cc_b1_en.html>
9. **EUROPEAN COMMISSION.** *Alternative dispute resolution - England and Wales* [online]. ec.europa.eu, 5. května 2008 [cit. 8. ledna 2011]. Dostupné na <http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_eng_en.htm>
10. **EUROPEAN COMMISSION.** *Alternative dispute resolutions – Poland* [[online]. ec.europa.eu, 16. srpna 2008 [cit. 19. října 2009]. Dostupné na <http://www.ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_pol_en.htm#2>

11. **EVROPSKÁ KOMISE.** *Evropská unie se velice podrobně zajímá o alternativní způsoby řešení sporů* [online]. ec.europa.eu, 6. srpna 2007 [cit. 21. ledna 2011]. Dostupné na http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ec_cs.htm
12. **FIALOVÁ, Běla.** *Jak probíhá řízení před finančním arbitrem* [online]. BusinessInfo.cz, 19. dubna 2010 [citováno 27. června 2011]. Dostupné na <<http://www.businessinfo.cz/cz/clanek/pravni-ochrana/sos-rizeni-pred-financnim-arbitrem/1001142/57070/>>
13. **FINANČNÍ ARBITR ČR.** *Další změny související s novým zákonem o FA ČR* [online]. financniarbitr.cz, 21. květen 2011 [citováno 25. června 2011]. Dostupné na <<http://www.onlineservices.cz/finarbitr4/index-dalsi-zmeny.html>>
14. **FINANČNÍ ARBITR ČR.** *Funkce a kompetence finančního arbitra.* ASPI, 2003, ze dne 1.10.2003, ASPI ID: LIT23571CZ
15. **HASCHER, Dominique.** ICC Practice in Relation to the Appointment, Confirmation, Challenge and Replacement of Arbitrators. *Bulletin of the ICC – International Court of Arbitration*, 1995, roč. 6, č. 2, s. 4-18
16. **GREGOR, Filip.** *Česká republika nezajišťuje dostatečné prostředky ochrany spotřebitele podle evropských standardů* [online]. eps.cz, 21. února 2007 [citováno 26. června 2011]. Dostupné na <<http://www.eps.cz/cz2051682tz/tiskove-zpravy/>>
17. **HORSKÁ, Jana, BURIAN, Jakub.** *Rozhodčí doložka ve spotřebitelských smlouvách - judikatorní výklad* [online]. elaw.cz, 29. dubna 2010 [cit. 11. května 2011]. Dostupné na <<http://www.elaw.cz/cs/obcanske-pravo/212-rozhodci-dolozka-ve-spotrebitelskych-smlouvach-judikatura.html>>
18. **HULMÁK, Milan, TOMANČÁKOVÁ Blanka.** Rozhodčí řízení jako vhodný prostředek řešení sporů mezi dodavatelem a spotřebitelem (1. část). *Obchodněprávní revue*, 2010, roč. 2, č. 6, s. 1-6
19. **HULMÁK, Milan, TOMANČÁKOVÁ Blanka.** Rozhodčí řízení jako vhodný prostředek řešení sporů mezi dodavatelem a spotřebitelem (2. část). *Obchodněprávní revue*, 2010, roč. 2, č. 7, s. 1-13.
20. **KADEČKA, Stanislav, VLASÁK, Michal.** Řízení před finančním arbitrem. *Právní fórum*, 2006, roč. 3, č. 5., s. 162-165
21. **LANDO, Ole, BEALE, Hugh.** *Principles of European Contract Law.* Kluwer Law International, 2000. s. 114
22. **LISSE, Luděk.** *Přezkum věcné správnosti rozhodčího nálezu soudem* [online]. lisse.cz, 23. února 2011 [cit. 4. března 2011]. Dostupné na

- <<http://www.lisse.cz/pravni-aktuality/prezkum-vecne-spravnosti-rozhodciho-nalezu-soudem.html>>
23. **LÖRCHER, Gino, LÖRCHER, Heike, LÖRCHER, Torsten.** *Das Schiedsverfahren - national/international - nach neuem Recht.* 2. Vydání. Heidelberg: C. F. Müller verlag, 2001. 351 s.
 24. **MELZER, Filip.** *Právní jednání a jeho výklad.* Brno: Václav Klemm – Vydavatelství a nakladatelství, 2009. 218 s.
 25. **MINISTERSTVO FINANCÍ, ODBOR 35.** *Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu-Konzultační materiál k veřejné diskuzi* [online]. mfcf.cz, 25. srpna 2008 [cit. 5. května 2011]. Dostupné na <http://www.mfcf.cz/cps/rde/xbcr/mfcf/Konzultacni_material_Mimosoudni_reseni_sporu_082008.pdf>
 26. **MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU, ODBOR 04200.** *Platforma pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů* [online]. mpo.cz, 14. listopadu 2007 [cit. 5. ledna 2011]. Dostupné na <<http://www.mpo.cz/zprava42189.html>>
 27. **MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU ČR, ODBOR 04200.** *Projekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů [návrh pilotní fáze projektu]* [online]. mpo.cz, 1. července 2009 [cit. 27. srpna 2010]. Dostupné na <<http://www.mpo.cz/dokument42173.html>>
 28. **MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU, ODBOR 05300.** *Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů* [online]. mpo.cz, 14. října 2010 [cit. 22. listopadu 2010]. Dostupné na <<http://www.mpo.cz/dokument79754.html>>
 29. **PIPKOVÁ, Hana.** Koncept dobré víry v řízení o přihlášce ochranné známky. *Jurisprudence*, 2009, č. 5, s. 9-19
 30. **POHL, Tomáš.** K problematice přezkoumání rozhodčích nálezů soudem. *Právní fórum*, 2008, roč. 5, č. 4, s. 158-167
 31. **POSPÍŠIL, Petr.** *Kritika jurisdikční teorie rozhodčího řízení z pohledu Ústavního soudu* [online]. vseoarbitrazi.cz, 3. března 2007 [cit. 27. srpna 2010]. Dostupné na <http://www.vseoarbitrazi.cz/vse.php#spec_kritika_jurisdikcni_teorie>
 32. **RABAN, Přemysl.** *Alternativní řešení sporů v České a Slovenské republice a zahraničí.* 1. Vydání. Praha: C. H. Beck, 2004. 745 s.
 33. **ROZEHNALOVÁ, Naděžda.** Rozhodčí řízení – alternativa k řízení soudnímu. *Právní fórum*. 2008, roč. 5, č. 4, s. 121-127

34. **Rozhodčí soud při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR.** Statut Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR. Dostupné na <<http://www.soud.cz/>>
35. **Rozhodčí soud při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR.** Zvláštní dodatek Řádu pro rozhodčí řízení pro spotřebitelské spory. Dostupné na <<http://www.soud.cz/>>
36. **SAGIT.CZ.** *Judikatura soudů EU. Právní úprava a její změny* [online]. sagit.cz, 1. května 2004 [cit. 4. ledna 2011]. Dostupné na <http://www.sagit.cz/pages/lexikonheslatxt.asp?cd=156&typ=r&levelid=EU_117.HTM>
37. **SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ.** *Informace o rozhodčím řízení pro spotřebitelské spory* [online]. www.spotrebitele.info.cz, 5. května 2008 [cit. 5. ledna 2011]. Dostupné na <<http://www.spotrebitele.info/mimosoudni-reseni/informace-o-rozhodcim-rizeni.php>>
38. **SELUCKÁ, Markéta.** Ochrana spotřebitele: nenápadná změna se zásadními dopady. *Právní rozhledy*, 2010, č. 14, s. 513-517
39. **SKLENÁŘ, Jan.** *Rozhodce a jeho trestněprávní ochrana* [online]. [epravo.cz](http://www.epravo.cz), 3. března 2007 [cit. 27. srpna 2010]. Dostupné na <<http://www.epravo.cz/top/clanky/k-moznosti-trestnepravni-ochrany-osoby-rozhodce-de-lege-ferenda-30429.html>>
40. **SCHOLZ, Petr.** Zákon o finančním arbitrovi a způsoby mimosoudního vyrovnávání sporů vzniklých při převodu finančních prostředků ve vybraných státech s vyspělým bankovním průmyslem – 1. část. *Daně a finance*, 2007, roč. 15, č. 3. s. 11-16
41. **SCHOLZ, Petr.** Zákon o finančním arbitrovi a způsoby mimosoudního vyrovnávání sporů vzniklých při převodu finančních prostředků ve vybraných státech s vyspělým bankovním průmyslem – 2. část. *Daně a finance*, 2007, roč. 15, č. 4. s. 6-20
42. **SCHOLZ, Petr.** *Zákon o finančním arbitrovi. Komentář*. 1. vydání. Praha: C.H.Beck, 2009, 110 s.
43. **SPOTŘEBITEL.CZ.** Zakázaná smluvní ujednání [online]. [spotrebitel.cz](http://www.spotrebitel.cz), 8. dubna 2008 [cit. 27. června 2011]. Dostupné na <http://www.spotrebitel.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=102727&Itemid=351>
44. **ŠVESTKA, Jiří.** In **SPÁČIL, Jan (ed).** *Občanský zákoník. Komentář-1. díl*. 1. vydání. C.H. Beck, Praha 2009, s. 475-495 (§ 53)

45. **ÚSTAV PRÁVA A PRÁVNÍ VĚDY., O.P.S.** *Stanovisko Ústavu práva a právní vědy o.p.s. k návrhu zákona, kterým se mění zákon č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů a zákon č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích* [online]. [ustavpravaaprvnivedy.cz](http://www.ustavprava.cz), leden 2011 [cit. 3. dubna 2011]. Dostupné na <<http://www.ustavprava.cz/cz/sekce/studie-a-komentare-2011-1-2011-52>>
46. **VALOUŠKOVÁ, Zuzana.** O neplatnosti rozhodčích doložek ve prospěch soukromých „rozhodčích soudů“. *Bulletin advokacie*, 2010, č. 5, s. 35-38
47. **VRCHA, Pavel.** *K problematice určení (jmenování) rozhodce a stanovení procesních pravidel rozhodčího řízení* [online]. [iHned.cz](http://www.ihned.cz), 25. března 2010 [cit. 11. května 2011]. Dostupné na <http://www.pravniradce.ihned.cz/c4-10077440-41717740-F00000_d-k-problematice-urceni-jmenovani-rozhodce-a-stanoveni-procesnich-pravidel-rozhodciho-rizeni>

Internetové stránky:

1. ec.europa.eu
2. www.elaw.cz
3. www.epravo.cz
4. www.eps.cz
5. www.finance.cz
6. www.pravniradce.ihned.cz
7. www.lisse.cz
8. www.mpo.cz
9. www.ombudsmann.de
10. www.sagit.cz
11. www.soud.cz
12. www.spotrebitel.cz
13. www.spotrebitele.info.cz
14. www.ustavprava.cz
15. www.vseoarbitrazi.cz

Právní předpisy:

1. Commission Recommendation 98/257/EC of 30 March 1998 on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes

2. Commission Recommendation 2001/310/EC of 4 April 2001 on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes
3. Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts
4. Directive 97/5/EC of the European Parliament and of the Council of 27 January 1997 on cross-border credit transfers
5. Directive 2007/64/EC of the European Parliament and of the Council of 13 November 2007 on payment services in the internal market amending Directives 97/7/EC, 2002/65/EC, 2005/60/EC and 2006/48/EC and repealing Directive 97/5/EC
6. Důvodová zpráva k novele zákona č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších předpisů
7. Mediační řád pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů
8. Návrh společného referenčního rámce Evropského zákoníku soukromého práva
9. Pravidla řízení pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů
10. Strategie spotřebitelské politiky EU 2007–2013
11. Tisková zpráva úřadu finančního arbitra ze dne 3. března 2011
12. Úmluva o ochraně lidských práv a základních svobod
13. Ustawa Inspekcja Handlowa
14. Zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod, ve znění pozdějších předpisů
15. Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů
16. Zákon č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších předpisů
17. Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů
18. Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů
19. Zákon č. 6/2002 Sb., soudech, soudcích, přísedících a státní správě soudů a o změně některých dalších zákonů (zákon o soudech a soudcích), ve znění pozdějších předpisů
20. Zákon č. 229/1992 Sb., o komoditních burzách, ve znění pozdějších předpisů
21. Zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů
22. zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů
23. Zivillprozessordnung, Buch 10 Schiedsrichterliches Verfahren, Abschnitt 2 Schiedsvereinbarung, § 1031 Form der Schiedsvereinbarung

Soudní rozhodnutí:

1. Nález Ústavního soudu ČR ze dne 2. února 2000, sp. zn. I. ÚS 22/99
2. Nález Ústavního soudu ČR ze dne 15. června 2009, sp. zn. I. ÚS 342/09

3. Nález Ústavního soudu ČR ze dne 3. června 2004 sp. zn. III. ÚS 50/04
4. Nález Ústavního soudu ČR ze dne 09.02.2011, sp. zn. Pl.ÚS 1/10
5. Rozhodnutí Nejvyššího soudu ČR ze dne 23. února 1999, sp. zn. 21 Cdo 1465/98
6. Rozhodnutí Nejvyššího soudu ČR ze dne 30. ledna 2008, sp. zn. 31 Cdo 3177/2005
7. Rozhodnutí Nejvyššího soudu ČR ze dne 30. listopadu 2007, sp. zn. 28 Cdo 3047/2006
8. Rozhodnutí Vrchního soudu v Praze ze dne 28. května 2009, sp. zn. 12 Cmo 496/2008
9. Rozhodnutí Nejvyššího soudu ČR ze dne 26. dubna 2007, sp. zn. 20 Cdo 1612/2006,
10. Rozhodnutí Nejvyššího soudu ČR ze dne 29. května 2007, sp. zn. 20 Cdo 1592/2006
11. Rozhodnutí Nejvyššího soudu ČR ze dne 29. května 2007, sp. zn. 20 Cdo 2726/2006
12. Rozhodnutí Nejvyššího soudu ČR ze dne 31. ledna 2008, sp. zn. 33 Odo 135/2006
13. Rozhodnutí Nejvyššího soudu ČR ze dne 29. června 2010, sp. zn. 23 Cdo 1201/2009
14. Rozhodnutí Nejvyššího soudu ČR ze dne 14. října 2010, sp. zn. 23 Cdo 4847/2009
15. Rozhodnutí Nejvyššího soudu ČR ze dne 23. března 2011, sp. zn. 23 Cdo 4743/2010
16. Rozhodnutí Nejvyššího správního soudu ČR ze dne 19. dubna 2007, č.j. 2 Afs 176/2006-96
17. Rozhodnutí Nejvyššího správního soudu ČR ze dne 20. srpna 2009, č.j. 1 Afs 83/2009-118
18. Rozhodnutí Evropského soudního dvora C-168/05 ve věci Mostaza Claro
19. Rozhodnutí Evropského soudního dvora C-473/00 ve věci Cofidis SA proti Jean-Louis Fredou
20. Nález rozhodčího soudu HK ČR a AK ČR ze dne 4. listopadu 1995, sp. zn. Rsp 53/95
21. Nález rozhodčího soudu HK ČR a AK ČR ze dne 15. července 2002, sp. zn. Rsp 122/02

Shrnutí

Rigorózní práce na téma Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů v České republice si kladla za cíl podat ucelený přehled problematiky alternativního způsobu řešení spotřebitelských sporů v České republice a nalézt řešení, které sebou přináší současná právní úprava. Neboť je český právní řád provázán s komunitárním právem, obsahuje práce rovněž odkazy na prameny práva komunitárního, především na Doporučení Komise 98/257/ES o zásadách pro orgány příslušné pro mimosoudní urovnávání sporů a Doporučení Komise 2001/310/ES o zásadách, jež se týkají mimosoudních orgánů při konsensuálním řešení spotřebitelských sporů. Závěr práce pak obsahuje shrnutí závěrů jednotlivých kapitol celkové zhodnocení aktuální situace s návrhy *de lege ferenda*.

Obsahu rigorózní práce popisuje úvod práce. Práce je následně členěna do tří kapitol a dále do podkapitol, které se věnují jednotlivým způsobům alternativního řešení spotřebitelských sporů. Shrnutí veškeré v práci popisované problematiky pak obsahuje závěr práce. Dále následuje shrnutí v českém a anglickém jazyce a seznam použité literatury.

První kapitola pojednává o rozhodčím řízení upraveném v zákoně o rozhodčím řízení. Pozornost je zde věnována především problémům současné právní úpravy a novele zákona, která by měla nabýt účinnosti v nejbližší době.

Druhá kapitola je spíše popisná a rozebírá institut, který vznikl teprve 1. dubna 2008, a to Projekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Koncepce Projektu čerpá nejen z komunitární legislativy, ale také ze zkušeností ostatních členských zemí, neboť ve většině z nich už tyto systémy fungují. Primárně však Projekt stojí na základních zásadách obsažených v Doporučení Komise 98/257/ES o zásadách pro orgány příslušné pro mimosoudní urovnávání sporů a Doporučení Komise 2001/310/ES o zásadách, jež se týkají mimosoudních orgánů při konsensuálním řešení spotřebitelských sporů. Jde o zásadu nezávislosti, jasnosti, kontradiktornosti, efektivity, zákonnosti a svobody.

Kapitola třetí se věnuje institutu finančního arbitra. Základ právní úpravy tohoto institutu nalezneme v zákoně č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů. Účinností zákona byl naplněn požadavek EU promítnutý do Směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/5/ES, o přeshraničních platbách, a to požadavek zajištění rychlého a efektivního vyřizování sporů mezi spotřebiteli a institucemi převádějícími platební prostředky. Institut finančního arbitra má v právních řádech mnoha členských zemí své místo, i když spíše než s označením finanční arbitř, se setkáme s výrazem finanční ombudsman (např. Velká Británie, Francie, Německo).

Cílem práce bylo zmapovat základní instituty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, a to rozhodčí řízení, institut finančního arbitra a Projekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, poukázat na nedostatky a problémy současné právní úpravy a nalézt řešení k jejich odstranění a celkovému zlepšení způsobu alternativního řešení spotřebitelských sporů v České republice.

Summary

The aim of this rigorous work Alternative dispute resolution to consumer in the Czech Republic is to give a complete overview of alternative ways to solve consumer disputes in the Czech Republic and to find solutions which the contemporary legal reformation brings. Since the Czech legal order is linked with communautaire law, the rigorous work also contains references to sources of communautaire law, mainly with Recommendation of Commission 98/257/ES about rules of authorities responsible for out of court settlings of disputes and with Recommendation of Commission 2001/310/EC about rules which involve out of court authorities at consensual solutions of consumer disputes. The conclusion includes summary of final parts of individual chapters, an overall evaluation of the current situation with suggestions de lege ferenda.

The introduction describes the contents of the rigorous work. This work is then divided into three chapters and subchapters which deal with individual ways of alternative solving consumer disputes. The summary of overall described issues is then included in the conclusion. After that a Czech and English summary and a list of used literature follows.

The first chapter discusses an arbitral procedure reformed in the arbitral procedure law. It pays attention mainly to problems of current legal reformation and amendment bill which should take effect in the nearest time.

The second chapter is rather descriptive and discusses an institute established April 1 2008, namely Out of court solutions to consumer disputes Project. The concept of this Project derives not only from communautaire legislation, but also from experiences other member countries since such systems already work in most of them. Primarily the Project supports fundamental rules included in the Recommendation of Commission 98/257/EC about rules of authorities responsible for out of court settlings of disputes and Recommendation of Commission 2001/310/EC about rules which involve out of court authorities at consensual solutions of consumer disputes. It concerns the law of independence, clarity, contradiction, efficiency, legality and freedom.

The third chapter deals with the institute of financial arbiter. The basis of the legal reformation of this intitute can be found in the law No. 229/2002, the law of financial arbiter, in version of subsequent regulations. With the act of the law about cross-border payments, the EU requirement for securing a quick and effective settlement of disputes between consumers and institutions providing payment resources, reflected in the Regulation of the European Parliament and the Board 97/5/EC has been fulfilled. The institute of financial

arbiter has its place in the legal orders of many member countries, although rather than a term financial arbiter we meet with a term financial ombudsman (e.g. Great Britain, France, Germany).

The aim of this work is to map fundamental institutes of out of court solutions to consumer disputes such as the arbitral procedure, financial arbiter institute and Out of court solutions to consumer disputes Project, point out deficiency and problems in the contemporary legal reformation and find solutions for their elimination and overall improvement in ways of alternative solvings consumer disputes in the Czech Republic.

Klíčová slova

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, rozhodčí řízení, rozhodčí doložka, Projekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, zásada nezávislosti, zásada jasnosti, zásada efektivit, zásada zákonnosti, zásada svobody, zásada reprezentace, finanční arbit

Key words

Alternative dispute resolution to consumer, Project of alternative dispute resolution to consumer, Principle of independence, Principle of transparency, Principle of effectiveness, Principle of legality, Principle of liberty, Principle of representation, Financial ombudsman.