

VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMICKÁ V PRAZE
FAKULTA MEZINÁRODNÍCH VZTAHŮ

Mezinárodní ekonomické vztahy



Obor: Podnikání a právo

Řešení spotřebitelských sporů

diplomová práce

Autorka: Bc. Kristýna Marková

Vedoucí práce: doc. JUDr. Zbyněk Švarc, Ph.D.

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma „Řešení spotřebitelských sporů“ vypracovala samostatně. Veškerou použitou literaturu a podkladové materiály uvádím v příloženém seznamu literatury.

V Praze dne

.....

podpis studenta

Poděkování

Chtěla bych touto cestou velmi poděkovat panu doc. JUDr. Zbyňkovi Švarcovi, Ph.D., za odborné vedení mé diplomové práce, velmi cenné rady a trefné připomínky, které mi při zpracovávání práce poskytl. Také bych chtěla poděkovat mé rodině, která mě za celou dobu mého studia podporovala.

OBSAH

ÚVOD	10
1. HISTORICKÝ EXKURZ	12
1.1 Vývoj ochrany spotřebitele v České republice	12
1.1.1 Politika a cíle České republiky v ochraně spotřebitele	16
1.2 Evropská úroveň ochrany spotřebitele a řešení spotřebitelských sporů	17
1.2.1 Harmonizační snahy EU v oblasti řešení sporů	18
1.2.2 Politika a cíle Evropské unie v ochraně spotřebitele	20
2. VYMEZENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ	22
2.1 Spotřebitel	22
2.2 Podnikatel	24
2.3 Smlouva uzavíraná se spotřebitelem	25
2.4 Spotřebitelský spor	25
3. SOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ	27
3.1 Věcná a místní příslušnost soudu	27
3.2 Zahájení soudního řízení	29
3.3 Průběh soudního řízení	30
3.3.1 Zkoumání podmínek řízení a příprava jednání	30
3.3.2 Přípravné jednání	31
3.3.3 Jednání	32
3.4 Rozhodnutí	33
3.4.1 Rozsudek	33
3.4.2 Usnesení	34
3.4.3 Platební rozkaz a elektronický platební rozkaz	35
3.4.4 Evropský platební rozkaz	36
3.5 Náklady řízení	36
3.5.1 Druhy nákladů řízení	36

3.5.2	Náhrada nákladů řízení	37
3.6	Opravné prostředky	39
3.6.1	Řádné opravné prostředky	39
3.6.2	Mimořádné opravné prostředky	40
3.7	Evropské řízení o drobných nárocích	40
3.8	Výhody a nevýhody soudního řízení	41
4.	ALTERNATIVNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ	48
4.1	Smírčí řízení	49
4.2	Rozhodčí řízení.....	50
4.2.1	Vymezení rozhodčího řízení.....	50
4.2.2	Osoba rozhodce	53
4.2.3	Rozhodčí smlouva uzavřená mezi spotřebitelem a podnikatelem.....	56
4.2.4	Průběh řízení před rozhodčím soudem	57
4.2.5	Náklady rozhodčího řízení.....	61
4.2.6	Výhody a nevýhody rozhodčího řízení.....	62
4.3	Mediace	66
4.3.1	Vymezení mediace	67
4.3.2	Osoba mediátor.....	69
4.3.3	Průběh a fáze procesu mediace.....	72
4.3.4	Výhody a nevýhody mediace	75
4.4	Finanční arbitr.....	78
4.4.1	Vymezení a působnost finančního arbitra	78
4.4.2	Osoba finančního arbitra	79
4.4.3	Průběh řízení před finančním arbitrem	80
4.4.4	Statistika řešení sporů před finančním arbitrem	81
4.5	Český telekomunikační úřad	84
4.5.1	Vymezení a působnost Českého telekomunikačního úřadu	84

4.5.2	Průběh řízení před Českým telekomunikačním úřadem.....	85
4.5.3	Statistika účastnických sporů před Českým telekomunikačním úřadem.....	86
4.6	Energetický regulační úřad.....	87
4.6.1	Vymezení a působnost Energetického regulačního úřadu.....	87
4.6.2	Průběh řízení před Energetickým úřadem	88
4.6.3	Statistika žádostí u Energetického regulačního úřadu	89
5.	ALTERNATIVNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ V EVROPSKÉ UNII.	91
5.1	Alternativní způsoby řešení ve vybraných členských státech EU	92
5.1.1	Polská republika	92
5.1.2	Portugalská republika	93
5.1.3	Rakouská republika	93
5.1.4	Spojené království Velké Británie a Severního Irska.....	94
5.1.5	Švédské království	94
	ZÁVĚR.....	96
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	99
	Odborné publikace	99
	Právní předpisy.....	101
	Judikatura	102
	Internetové zdroje.....	103

SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

ARN	Výbor pro spotřebitelské spory ve Švédsku (Allmänna reklamationsnämnden)
ČAK	Česká advokátní komora
ČOI	Česká obchodní inspekce
ČR	Česká republika
ČTÚ	Český telekomunikační úřad
ERÚ	Energetický regulační úřad
ESC-NET	Evropská síť spotřebitelských center
EU	Evropská Unie
FIN-NET	Evropská síť institucí oprávněných k mimosoudnímu řešení sporů na trhu financí
OSŘ	Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších právních předpisů
ZFA	Zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších právních předpisů
ZOS	Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších právních předpisů
ZRŘ	Zákon o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších právních předpisů

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Soudní poplatky za návrh na zahájení řízení, jehož předmětem je peněžité plnění.	43
Tabulka 2: Soudní poplatky za návrh na vydání elektronického platebního rozkazu.	43
Tabulka 3: Soudní poplatky za úkony soudu.	44
Tabulka 4: Soudní poplatky za opravné prostředky.	45
Tabulka 5: Výše mimosmluvní odměny advokáta dle advokátního tarifu.	46
Tabulka 6: Výše soudního poplatku za schválení smíru – peněžité plnění.	49
Tabulka 7: Sazebník nákladů rozhodčího řízení pro vnitrostátní spory před Rozhodčím soudem při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR.	63
Tabulka 8: Rozdělení zahájených a řešených sporů v roce 2015 dle oblastí.	83
Tabulka 9: Počet a rozdělení řešených sporů v rámci sítě FIN-NET dle roků a sektorů.	84
Tabulka 10: Deset nejpomalejších okresních soudů v civilním řízení v prvním stupni za rok 2015.	111
Tabulka 11: Deset nejrychlejších okresních soudů v civilním řízení v prvním stupni za rok 2015.	111
Tabulka 12: Délka řízení v prvním stupni v rámci EU, v civilních sporech, období 2010–2013.	113
Tabulka 13: Doba potřebná k vyřešení podaných opravných prostředků proti rozhodnutí orgánů pro ochranu spotřebitele, období 2012–2013.	115

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1: Vývoj důvěry české společnosti v české soudy za období 09/2010–09/2016.	47
Graf 2: Počet vnitrostátních sporů u stálého Rozhodčího soudu při Hospodářské a Agrární komoře ČR, v období 01. 01. 2000–25. 10. 2016.	66
Graf 3: Počet přijatých návrhů na zahájení řízení v období 01. 01 2003–30. 06. 2016.	82
Graf 4: Vývoj počtu zahájených správních řízení v prvním stupni, období 2006–2015.	87
Graf 5: Vývoj počtu žádostí u Energetického regulačního úřadu, období 2001–2015.	90
Graf 6: Délka soudního řízení v prvním stupni v rámci EU, v civilních sporech, období 2010–2013.....	112
Graf 7: Doba potřebná k vyřešení podaných opravných prostředků proti rozhodnutí orgánů pro ochranu spotřebitele, období 2012–2013.	114
Graf 8: Spokojenost spotřebitele s řešením dle institucí, v EU, období 2012–2014 (v %). ...	118

ÚVOD

Jak řekl Jack Welch, významný americký podnikatel a výkonný ředitel firmy General Electrics: „*Dokud se budou společnosti skládat z lidí, budou se objevovat spory, chyby a výbuchy.*“ To platí i v oblasti spotřebitelské. Hledání konsensu se stává čím dál tím více problematičtější s vyšším počtem uznávaných hmotných práv. Úkolem odborníků je poté nalézt cestu k výše zmíněnému konsensu.

Bez pochyb nejefektivnějším a nejméně finančně náročným řešením sporu, a to nejen spotřebitelského, je oboustranná přijatelná dohoda mezi stranami. Otázkou však zůstává, jakým způsobem docílit vzniku této vzájemné dohody a zda budou strany vůbec ochotné spolu vzájemně jednat a ustoupit ze svých nároků.

Nedojde-li k dohodě mezi stranami, je první možností, která se nabízí, soudní cesta nálezu konsensu či kompenzace. Soudní řízení bývá však často kritizováno, že spíše přispívá k vyostření sporů než k jejich urovnání. V posledních letech se rovněž objevuje skutečnost, že většina spotřebitelských sporů se svou povahou spíše nehodí k řešení před soudní instancí, a to například z důvodu nízké hodnoty předmětu sporu. Také pro podnikatele, kteří se v zájmu ochrany slabší strany ze strany zákona leckdy stávají rukojmími spotřebitelů, se jeví soudní řízení jako nedostatečná a vcelku pomalá ochrana vymáhání zájmů. Absence rychlého a efektivního řešení sporů, ať už na jedné či druhé straně sporu, má pak za důsledek rozpor s garantovaným právem na spravedlivý proces a v případě spotřebitele i ohrožení efektivity platné spotřebitelské legislativy. Aby k tomuto porušení nebo ohrožení práva nedocházelo, byly přijaty alternativní způsoby řešení sporů. Tyto nové cesty hledání řešení se liší od soudního způsobu především svou dobrovolností, kdy je ponecháno na stranách sporu, zda tento jiný konkrétní způsob řešení zvolí.

Stěžejním cílem této diplomové práce je zanalyzovat a následně vyhodnotit, zda u soudního řízení České republiky stále převažují nevýhody nad jeho výhodami, a tudíž zda je téma alternativních způsobů řešení v oblasti spotřebitelské stále aktuálním tématem, dále pak zanalyzovat a zhodnotit alternativní způsoby řešení spotřebitelských sporů, které nabízí Česká republika i v kontextu komunitárního práva Evropské unie a nastínit vývoj budoucích iniciativ v této oblasti.

Hlavními metodami pro zpracování této práce jsou nastudování a nashromáždění důležitých dat a poznatků a jejich následná analýza a syntéza. Pro nashromáždění relevantních dat pracuji především s odbornými publikacemi, právními předpisy a dostupnými internetovými zdroji, které budou průběžně v celé práci citovány. V závěru přistupuji k závěrečnému hodnocení a formulaci případných návrhů de lege ferenda pro českou právní úpravu.

Tato práce je rozdělena do pěti hlavních kapitol. V první kapitole se věnuji historickému exkurzu ochrany spotřebitele a řešení sporů mezi spotřebitelem a podnikatelem. Vymezuji, jak vývoj právní úpravy, tak současné cíle a politiku v ochraně spotřebitele a způsobech řešení spotřebitelských sporů v České republice. Na závěr kapitoly také uvádím vývoj právní úpravy na půdě Evropské Unie se současnými cíli a iniciativy v této oblasti. Druhou kapitolu věnuji právnímu vymezení spotřebitelského sporu a jeho účastníků. Ve třetí kapitole přistupuji k vymezení a analýze řešení spotřebitelských sporů, a to ve formě soudní cesty. Alternativní způsoby řešení spotřebitelských sporů dostupných v České republice jsou dále upraveny ve čtvrté kapitole této práce. Větší důraz je kladen především na rozhodčí řízení a mediaci. V poslední páté kapitole se věnuji krátce činnosti spotřebitelských center a nové platformě pro řešení spotřebitelských sporů on-line a přistupuji k charakterizování způsobů řešení spotřebitelských sporů ve vybraných členských zemích Evropské unie.

V rámci své diplomové práce se soustředím především na ochranu spotřebitele a možnosti řešení spotřebitelských sporů z pohledu samotného spotřebitele v kontextu platné právní úpravy na území České republiky a legislativy Evropské Unie. Zajímavým by byl však do budoucna i podnikatelský úhel pohledu, a to s otázkou, zda spotřebiteli není dána legislativou přílišná ochrana na úkor podnikatele a zda je spotřebitel stále slabší smluvní stranou.

1. HISTORICKÝ EXKURZ

Ochrana spotřebitele nebyla zpočátku samozřejmým institutem, spíše byla vnímána jako něco utopického. První nástin ochrany spotřebitele, resp. kupujícího, lze zpozorovat již ve starověku, kdy se rozlišovalo soukromé právo a tzv. státní právo. K výraznému posunu dopředu v oblasti ochrany spotřebitele, ale nejen v ní, přispělo římské právo, které dalo základy právu závazkovému. Například u smlouvy o dílo, smlouvy o úschově, zápůjčky nebo u smlouvy kupní byly vymezeny povinnosti a práva stran.

Kupní smlouva byla nazývána trhovou smlouvou (*Emptio venditio*) a zastupovala dohodu prodávajícího a kupujícího o výměně věci za peníze. Trhová smlouva historicky prvně přiznávala kupujícímu jistou ochranu, ve formě rozeznávání vad faktických i právních. Prodávající byl povinen převést předmět koupi do držby kupujícího, tak aby tato držba byla nerušená a trvalá. Věc musela mít veškeré vlastnosti, které prodávající kupujícímu sliboval. Existovala také určitá cenová regulace. Kupní cena nemusela nutně odpovídat hodnotě prodávané věci, avšak musela být cenou spravedlivou. Kupující se v případě podstatných vad bránících v užívání věci mohl obrátit na soud s žalobou o zrušení prodeje nebo s požadavkem na snížení tržebné ceny.¹

Vliv římského práva lze zpozorovat ve francouzském občanském zákoníku (*Code Civil*) z roku 1804, anebo ve Všeobecném občanském zákoníku rakouském (*ABGB*) z roku 1811.²

Dnes je spotřebitel vnímán jako slabší smluvní strana, které je přiznána větší míra právní ochrany před silnější smluvní stranou, podnikatelem. Spory, které vznikají mezi těmito stranami, se dnes mohou řešit i jinými způsoby než běžnou soudní cestou.

1.1 Vývoj ochrany spotřebitele v České republice

Vliv římského práva se nevyhnul ani českým zemím. Normy, užívající římskoprávních zásad a upravující vztah kupujícího a prodávajícího, bylo možné zpozorovat v Právech městského

¹ HULVA, TOMÁŠ. *Ochrana spotřebitele*. Praha: ASPI, 2005. s. 22-23. ISBN 80-7357-064-5.

² KOTOUČOVÁ, JIŘINA, ŠVARC, ZBYNĚK. *Ochrana spotřebitelů (vybrané otázky právní úpravy)*. Praha: Nakladatelství Oeconomica, 2007. s. 6. ISBN 978-80-245-1262-4.

království českého Pavla Kristiána z Koldína, vydaných roku 1579. Tento zákoník byl systematicky uspořádaný a přehledný. Upravil výkon městského soudnictví a obsahoval normy věcného, obligačního, ale i trestního práva.³

Vývoj ochrany spotřebitele je spjat s vývojem směnného trhu, obchodu a řemesla. Ve středověku se na českém území uplatňovalo městské právo, které určilo, že při prodeji věcí movitých ručí prodávající za to, že věc určená k prodeji není kradená, jinak by to bylo považováno za spolupachatelství při krádeži.⁴ Přiznávala se i odpovědnost za faktické vady prodávané věci. Příkladem mohl být prodej koně. Proávající muselo být kupujícímu sděleno, že je kůň prostý vad. Pokud se však vady projeví do 3 dnů od prodeje, bylo možné koně vrátit proti vyplacení kupní ceny.⁵

V městském právu se objevovaly i základy procesního práva, kdy oprávnění soudit hříšníky a spory jako takové drželi konšelé, přičemž o drobných přestupcích mohl rozhodnout také rychtář. V případě nespokojenosti s vydaným rozsudkem se bylo možné odvolat ke konšelům v jiných městech a od roku 1548 také k odvolacímu soudu.⁶

Významnými byly také cechovní předpisy, Generální cechový patent z roku 1731 a Cechovní artikule z roku 1731, které regulovaly v cechovní soustavě cenu a množství výrobků. S nástupem průmyslové výroby však jejich význam upadl.⁷

Dalším důležitým historickým mezníkem byl Živnostenský řád z roku 1859, vydaný císařským patentem (ř. z. č. 227/1859). Živnostenský řád nesledoval pouze rozvoj živnosti, ale také se zabýval ochranou spotřebitele. Vymezil informační povinnosti u vybraných druhů

³ SCHELLE KAREL, VOJÁČEK LADISLAV A KOLEKTIV. *České právní dějiny*. 3. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2016. s. 135. ISBN: 978-80-7380-575-3.

⁴ HÁJKOVÁ, KATEŘINA. *Historie ochrany práv kupujících*. Česká obchodní inspekce. [on-line]. Poslední aktualizace 2003. [cit. 13/03/2016]. Dostupné z: <http://www.coi.cz/cz/o-coi/historie-ochrany-prav-kupujicich/>.

⁵ SCHELLE KAREL, VOJÁČEK LADISLAV A KOLEKTIV. *České právní dějiny*. 3. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2016. s. 168. ISBN: 978-80-7380-575-3.

⁶ HÁJKOVÁ, KATEŘINA. *Historie ochrany práv kupujících*. Česká obchodní inspekce. [on-line]. Poslední aktualizace 2003. [cit. 13/03/2016]. Dostupné z: <http://www.coi.cz/cz/o-coi/historie-ochrany-prav-kupujicich/>.

⁷ HULVA, TOMÁŠ. *Ochrana spotřebitele*. Praha: ASPI, 2005. s. 24. ISBN: 80-7357-064-5.

zboží, povinnost označit provozovnu a také ustanovil orgán dozoru, živnostenský úřad.⁸ Za přestupky v živnostenském podnikání mohl být udělen trest vězení až na 3 měsíce.⁹

Od roku 1811 zajišťoval ochranu kupujících Všeobecný občanský zákoník, který platil na našem území de facto do roku 1950, kdy byl nahrazen tzv. středním občanským zákoníkem, zákonem č. 141/1950. K základům práva procesního přispěl zákon č. 36/1876 ř. z., o zřízení správního soudu. Na správní soud se mohl obrátit ten, kdo se domníval, že mu bylo protizákonným rozhodnutím nebo opatřením některého ze správních úřadů na jeho právech ublíženo (§ 2, zákona č. 36/1876 ř. z., o zřízení správního soudu). Zákon byl oproti dnešním právním úpravám velmi stručný, se svými 50 paragrafy však vytvářel rozsáhlý prostor pro flexibilní dotváření procesních ustanovení činnostmi soudců a právních zástupců.¹⁰

V 19. a na počátku 20. století bylo vydáno několik veřejnoprávních předpisů upravujících rovněž ochranu spotřebitele. Především hmotně právní ochranu spotřebitele upravovaly např. zákon o výčepních sklenicích a místnostech (1875), zákon o obchodu s potravinami (1897), zákon o obchodu s vínem (1907), zákon o obchodě podomním (1852), zákon o výprodejích (1895).¹¹

Zajímavá ustanovení pro ochranu spotřebitelské soutěže obsahoval zákon proti nekalé soutěži z roku 1927. Zakazovala se opatření způsobilá způsobit újmu spotřebitelům, na základě kterých mohl kupující věci nebo odběratel služeb obdržet zvláštní odměnu, tzv. prémii, která však byla závislá na výsledku slosování nebo jiné náhodě.¹²

Od roku 1949 byla větší část ochrany spotřebitele vymezena zákonem č. 160/1949 Sb., o vnitřním obchodě. Ministr vnitřního obchodu byl na základě tohoto zákona oprávněn

⁸ KOTOUČOVÁ, JIŘINA, ŠVARC, ZBYNĚK. *Ochrana spotřebitelů (vybrané otázky právní úpravy)*. Praha: Nakladatelství Oeconomica, 2007. s. 6. ISBN 978-80-245-1262-4.

⁹ HULVA, TOMÁŠ. *Ochrana spotřebitele*. Praha: ASPI, 2005. s. 25. ISBN: 80-7357-064-5.

¹⁰ MAZANEC, MICHAL. *Historie. Nejvyšší správní soud*. [on-line]. Poslední aktualizace 17. 01. 2013. [cit. 24/04/2016]. Dostupné z: http://www.nssoud.cz/Historie/art/4?tre_id=174.

¹¹ KOTOUČOVÁ, JIŘINA, ŠVARC, ZBYNĚK. *Ochrana spotřebitelů (vybrané otázky právní úpravy)*. Praha: Nakladatelství Oeconomica, 2007. s. 6. ISBN 978-80-245-1262-4.

¹² WINTER, FILIP. *20256. Zákon č. 111 Sb.z.a n. proti nekalé soutěži z roku 1927*. AK Winter & spol. [on-line]. Poslední aktualizace 09. 01. 2015. [cit. 01/09/2016]. Dostupné z: <http://www.epravo.cz/top/clanky/zakon-c-111-sbza-n-proti-nekale-soutezi-z-roku-1927-20256.html>.

k řízení a kontrole oběhu, odbytu a spotřeby na vnitřním trhu a mohl činit i nezbytná opatření. Na příkaz ministerstva byly společnosti povinny předložit zboží, poskytnout zprávy a výsledky o kontrolách (§ 1 a 3, zákona č. 160/1949 Sb., o vnitřním obchodě, znění účinné od 30. 06. 1949).

Od roku 1954 přinesla vyhláška č. 218/1954 Ú. 1. jednotné zavedení knih přání a stížností v maloobchodních prodejnách a závodech společného stravování. Vedoucímu prodejny vznikla povinnost tuto knihu denně zkontrolovat, případné stížnosti vyřídit a také do 2 dnů od jejich záznamu sepsat opatření, která byla v souvislosti se stížností provedena. Vedoucí prodejny byl také povinen poskytnout odpověď spotřebiteli, který uvedl svou adresu (§ 3, vyhláška č. 218/1954 Ú. 1., o jednotném vedení knihy přání a stížností v maloobchodních prodejnách a závodech společného stravování).

V 50. letech byla upravena i činnost státních kontrolních a inspekčních orgánů, konkrétně vládním nařízením č. 98/1952 Sb., o státní obchodní inspekci, vládním nařízením č. 76/1958 Sb., o státní inspekci jakosti potravinářských a zemědělských výrobků a vládním nařízením č. 99/1952 Sb., o organizaci veterinární služby. Později byla vymezena působnost také Státní zemědělské, potravinářské a obchodní inspekce, zákonem č. 122/1962 Sb., a České obchodní inspekce, zákonem č. 64/1986 Sb.¹³

V 60. letech převládla snaha upravit pravidla obchodního podnikání. Vyhláška č. 13/1968 Sb. ministerstva vnitřního obchodu upravovala rozsah obchodního podnikání socialistických organizací, povinnosti těchto organizací při podnikání, reklamaci občanů nebo prodej zboží občany. Reklamace občanů měla být vyřízena bez průtahů a nebylo možné ji činit závislou na úkonu dodavatele (§ 5, vyhlášky č. 13/1968 Sb., kterou se vyhlašují pravidla obchodního podnikání).

Velmi významným právním předpisem byl občanský zákoník z roku 1964, který platil s následnými změnami do roku 2013 a upravil kromě obecných otázek závazkového práva také spotřebitelské smlouvy.

¹³ HULVA, TOMÁŠ. Ochrana spotřebitele. Praha: ASPI, 2005. s. 26. ISBN: 80-7357-064-5.

Občanský zákoník byl v 80. letech doplněn zákonem č. 127/1981 Sb., o vnitřním obchodě, a prováděcí vyhláškou č. 93/1982 Sb. Zákon upravoval mimo obchodní činnosti také ochranu zájmů občanů a působnost orgánů státního obchodního dozoru.¹⁴

Z historického vývoje vyplývá, že ochrana spotřebitele byla upravena jak v právu veřejném, tak v soukromém. Soukromoprávní ochrana spotřebitele je ochranou následnou, veřejnoprávní ochrana zastřešuje i prevenci. Z dosavadních právních předpisů zajišťuje veřejnoprávní ochranu spotřebitele zejména zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších právních předpisů. Tento zákon upravuje některé podmínky podnikání podstatné pro ochranu spotřebitele při prodeji zboží nebo výrobků a poskytování služeb, úkoly veřejné správy v oblasti ochrany spotřebitele a oprávnění spotřebitelů, sdružení spotřebitelů a jiných právnických osob založených k ochraně spotřebitele, jakož i mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (§ 1, zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele).

Důležitým právním předpisem v soukromoprávní oblasti je zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, který nahradil občanský zákoník z roku 1964. Zákon vymezuje základní pojmy, jako je spotřebitel nebo podnikatel, obsahuje ustanovení týkající se smluv uzavíraných se spotřebitelem, smluv uzavíraných distančním způsobem či mimo obchodní prostory, dočasného užívání ubytovacího zařízení a jiných rekreačních služeb a upravuje též odpovědnost za škodu způsobenou vadou výrobku.

Základní přehled aktuálních právních předpisů týkajících se ochrany spotřebitele je upraven v Příloha č. .

1.1.1 Politika a cíle České republiky v ochraně spotřebitele

Cílem ve spotřební politice České republiky bude v letech 2015–2020 zlepšení informovanosti spotřebitelů o jejich právech, kterého chce česká politika dosáhnout spotřebitelským a finančním vzděláváním na půdách středních škol, a to především formou přednášek. Dalším cílem je personální a materiální posílení České obchodní inspekce jako rozhodujícího dozorového orgánu na vnitřním trhu a v poslední řadě také posílení

¹⁴ HULVA, TOMÁŠ. Ochrana spotřebitele. Praha: ASPI, 2005. s. 24. ISBN: 80-7357-064-5.

vymahatelnosti práva, formou realizace systému mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.¹⁵

1.2 Evropská úroveň ochrany spotřebitele a řešení spotřebitelských sporů

Hlavním smyslem evropské integrace bylo od počátku zajištění fungování jednotného společného vnitřního trhu, který je opřen o čtyři základní svobody, a to o volný pohyb osob, zboží, služeb a v poslední řadě o volný pohyb kapitálu. Otázka ochrany spotřebitele nepatřila zpočátku ke koncepčně prosazovaným komunitárním politikám Evropského společenství.

Tato problematika se dostala do popředí politických debat až začátkem 70. let minulého století, a to poprvé v roce 1972 na pařížském summitu.¹⁶ Hlavními důvody zařazení ochrany spotřebitele na program summitu byly využívání ochrany spotřebitele, jakožto necelní bariéry dovozu, a podnícení poptávky spotřebitele po zahraničním zboží a službách, kdy je spotřebitel většinou zdrženlivý, pokud nezná svá práva v cizí zemi.

V dubnu roku 1975 byly započaty aktivity Evropského společenství v oblasti ochrany spotřebitele se základním dokumentem, Předběžným programem EHS o ochraně spotřebitele a informační politice, který představil 5 základním spotřebitelských práv:

- právo na ochranu zdraví a bezpečnosti,
- právo na ochranu ekonomických zájmů,
- právo na náhradu škody,
- právo na informace a vzdělávání,
- právo na zastupování/zastoupení (právo být slyšet).¹⁷

¹⁵ MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU. *Priority spotřebitelské politiky 2015—2020 schválila vláda.* BusinessInfo.cz. [on-line]. Poslední aktualizace 09. 01. 2015. [cit. 30/06/2016]. Dostupné z: <http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/priority-spotrebitelske-politiky-2015-2020-schvalila-vlada-cr-60109.html>.

¹⁶ VEČEŘA, JIŘÍ. *Ochrana spotřebitele v České republice a Evropské unii.* 135. publikace. Praha: Leges, s.r.o., 2013. s. 23. ISBN: 978-80-87576-34-2.

¹⁷ EVROPSKÁ KOMISE. *Ochrana spotřebitele v ČR a EU. Přednáška p. Karla Pavlíka, místopředsedy Republikového výboru Sdružení obrany spotřebitelů ČR.* EC.EUROPEA.eu. [on-line]. Poslední aktualizace 27. 06. 2012. [cit. 30/06/2016]. Dostupné z: http://ec.europa.eu/ceskarepublika/service/consumer/article_986_cs.htm.

Po Předběžném programu následovaly další evropské iniciativy. Směrnice Rady 84/450/EHS z roku 1984, o se sblížení právních a správních předpisů členských států týkajících se klamavé reklamy, se stala prvním obecně závazným pramenem evropského práva v této oblasti. Směrnice Rady 85/577/EHS z roku 1985 upravila ochranu spotřebitele v oblasti smluv uzavřených mimo obchodní prostory.¹⁸ Další právní úprava byla přijata v oblasti bezpečnosti výrobků, označování potravin a oblasti podomního prodeje.¹⁹ Směrnice především v oblasti bezpečnosti byly vymezeny z hlediska specifikace a požadavků na výrobky velmi detailním způsobem. Později však vyvstal problém s jejich úpravou ad hoc, která nedostatečně reagovala na vývoj v nových oblastech. Z tohoto důvodu byl přijat nový, tzv. horizontální přístup, kdy výrobky musí splňovat obecná kritéria a být bezpečné.²⁰

Jednotný Evropský Akt z roku 1987 pak ve svém čl. 100a ustanovil Komisi k podávání návrhů opatření v oblasti ochrany spotřebitele. Maastrichtská smlouva z roku 1993 a Amsterodamská smlouva z roku 1999 začaly vnímat ochranu spotřebitele již jako samostatnou a plnohodnotnou komunitární politiku.²¹

S postupem času byly přijímány další nové legislativní úpravy, především ve formě směrnic, k zajištění koordinace spotřebitelských práv v rámci Evropské Unie (dále také jako EU) a v 90. letech minulého století se iniciativy evropského společenství začínají obracet k oblasti řešení spotřebitelských sporů.

1.2.1 Harmonizační snahy EU v oblasti řešení sporů

Již na přelomu 80. a 90. let minulého století objevily Evropský parlament, Rada i Komise EU problémy, kterým spotřebitelé čelí. Spotřebitelům členských států byla poskytnuta hmotná práva, ale bez efektivního mechanismu jejich vymáhání. Spotřebitelé se stěželi mohli domoci svých práv prostřednictvím soudního řízení, které bylo a dle statistik stále

¹⁸ VEČEŘA, JIŘÍ. Ochrana spotřebitele v České republice a Evropské unii. 135. publikace. Praha: Leges, s.r.o., 2013. s. 23. ISBN: 978-80-87576-34-2.

¹⁹ KNOBLOCHOVÁ, VĚRA. *Vývoj ochrany spotřebitele v EU*. Ministerstvo průmyslu a obchodu. [on-line]. Poslední aktualizace 23. 01. 2006. [cit. 30/06/2016]. Dostupné z: <http://www.mpo.cz/dokument7587.html>.

²⁰ MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU. *Stručný popis nejdůležitějších právních předpisů EU na ochranu spotřebitele v působnosti Ministerstva průmyslu a obchodu*. Odbor 04200. [on-line]. Poslední aktualizace 30. 03. 2010. [cit. 01/07/2016]. Dostupné z: <http://www.mpo.cz/dokument6730.html>.

²¹ KNOBLOCHOVÁ, VĚRA. *Vývoj ochrany spotřebitele v EU*. Ministerstvo průmyslu a obchodu. [on-line]. Poslední aktualizace 23. 01. 2006. [cit. 30/06/2016]. Dostupné z: <http://www.mpo.cz/dokument7587.html>.

je zdlouhavé, anebo příliš nákladné. Tato myšlenka se stala východiskem evropské úpravy řešení spotřebitelských sporů.

Nástin této problematiky a možnosti jejího řešení byly reflektovány jak v Zelené knize Evropské Komise (COM (93) 576) z roku 1993, o přístupu spotřebitelů k právní ochraně a o urovnávání spotřebitelských sporů v rámci jednotného trhu, tak ve vytvořeném Akčním plánu (COM (96) 13) postaveným na této knize. V roce 1998 pak Komise vydala dvě doporučení, a to Doporučení 98/257/ES o zásadách pro orgány příslušné pro mimosoudní urovnávání spotřebitelských sporů a Doporučení 2001/310/ES o zásadách, jež se týkají mimosoudních orgánů při konsensuálním řešení spotřebitelských sporů. Tato doporučení řešila zásady, které se uplatní pro arbitrážní orgány, které vydávají vlastní závazná rozhodnutí, a zásady určené pro nezávislé orgány, které mají za cíl vést strany sporu k uzavření smíru. Další požadavky na zajištění alternativních řešení sporů se objevily např. ve Směrnici 97/5/ES o přeshraničních platebních převodech.²²

Evropská rada podporovala aktivity Komise v této oblasti a roku 2000 vydala Usnesení o síti národních míst pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, které schválilo vytvoření Evropské mimosoudní sítě (OJ C 155, 06. 06. 2000), zastřešené Evropskými spotřebitelskými centry (dále také jako ESC-NET). Nelze opomenout ani vznikající síť FIN-NET, která řeší spory v oblasti finančních služeb.²³

Byla také vytvořena z Rozhodnutí Rady 2001/470/ES Evropská soudní síť v občanskoprávních a obchodních záležitostech, s cílem umožnit přístup občanům EU k soudům při přeshraničních sporech a posílit justiční spolupráci mezi členskými státy.

Iniciativa v oblasti řešení sporů dále pokračuje přijetím Zelené knihy o alternativních způsobech řešení sporů v občanských a obchodních věcech z roku 2002. V roce 2004 byl vydán návrh směrnice o některých aspektech zprostředkování v občanských a obchodních záležitostech, kde se vytvářela snaha najít vazbu mezi soudním řízením a mediací. V roce

²² GREGOR, FILIP. *Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů v rámci evropského a českého práva*. Program GARDE — Globální odpovědnost, Ekologický právní servis. [on-line]. Poslední aktualizace 02. 2007. [cit. 02/07/2016]. Dostupné z: http://www.responsibility.cz/fileadmin/downloads/Alternativni_rese_ni_spotrebitelskych_sporu_v_ES_final_edit.pdf.

²³ Tamtéž.

2008 byla přijata směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/52/ES o některých aspektech mediace v občanských a obchodních věcech.²⁴

V roce 2007 se na základě Nařízení Evropského parlamentu a Rady 861/2007/ES zřídilo evropské řízení o drobných nárocích, s cílem snížit náklady a usnadnit a urychlit přeshraniční spory, kde hodnota nároku nepřekračuje 2 000 Eur.

1.2.2 Politika a cíle Evropské unie v ochraně spotřebitele

V roce 2012 byla Evropskou komisí přijata Evropská spotřebitelská agenda představující strategické vize spotřebitelské politiky ve formě 62 opatření na úrovni EU. Mezi hlavní pilíře patří kromě bezpečnosti výrobků a začlenění zájmů spotřebitelů do klíčových odvětvových politik i zvýšení povědomí spotřebitelů o jejich právech a posílení vymahatelnosti práv spotřebitelů.²⁵ V rámci těchto opatření byla přijata Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU z roku 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů). Ve stejném roce došlo také k přijetí Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 524/2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice č. 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).

Cílem programu pro spotřebitele na období 2014–2020 je zvýšit povědomí občanů Evropské unie o jejich právech a jejich užívání. V rámci tohoto programu probíhala například informační kampaň pro spotřebitele organizovaná Komisí, a to od jara roku 2014 do počátku roku 2016, jejímž cílem bylo informovat spotřebitele o jejich právech v rámci Evropské unie a případné poskytnutí pomoci. Evropská unie se snaží vzdělávat občany již na úrovni středních škol. Zřídila tzv. Evropský diář, který obsahuje informace pro mládež obecně o Evropské unii a dále o spotřebitelských právech. Zajímavým online nástrojem ke vzdělávání

²⁴ ROZEHNALOVÁ, NADĚŽDA. *Rozhodčí řízení v mezinárodním a vnitrostátním obchodním styku*. 3. vyd. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2013. s. 400. ISBN 978-80-7478-004-2.

²⁵ MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU. *Zpráva o plnění Evropské spotřebitelské agendy*. Odbor 42100. [on-line]. Poslední aktualizace 04. 06. 2014. [cit. 02/07/2016]. Dostupné z: <http://www.mpo.cz/dokument149823.html>.

spotřebitelů je také tzv. Dolceta, consumer classroom, webová stránka určená přímo pro pedagogy.²⁶

²⁶ EVROPSKÝ PARLAMENT. *Spotřebitelská politika: zásady a nástroje*. Europea.eu. [on-line]. Poslední aktualizace 05. 2016. [cit. 02/07/2016]. Dostupné z: http://www.europarl.europa.eu/ftu/pdf/cs/FTU_5.5.1.pdf.

2. VYMEZENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

Pro vymezení řešení spotřebitelských sporů je vhodné nejprve přistoupit k vymezení osob spotřebitele a podnikatele, tzn. stran ve spotřebitelských sporech proti sobě stojící, vymezení právního vztahu mezi těmito stranami a nakonec i k vymezení spotřebitelského sporu samotného.

2.1 Spotřebitel

Spotřebitelem je dle soukromoprávní úpravy, § 419, zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále také jako nový občanský zákoník), *„každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti, popř. mimo rámec samostatného výkonu svého povolání, uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná“*.

Základ této definice má původ ve směrnici EU, příkladem mohou být směrnice Rady 93/13/EHS z 5. dubna 1993, o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách, směrnice Evropského Parlamentu a Rady 2000/31/ES z 8. června 2000, o některých aspektech služeb informační společnosti, zejména elektronickém obchodu, na vnitřním trhu nebo směrnice Evropského Parlamentu a Rady 2008/122/ES ze dne 14. ledna 2009, o ochraně spotřebitele ve vztahu k některým aspektům smluv o dočasném užívání ubytovacího zařízení (timeshare), o dlouhodobých rekreačních produktech, dalším prodeji a o výměně. Základními znaky jsou osobní status, jednání mimo rámec své podnikatelské činnosti, jednání mimo rámec samostatného výkonu povolání a jednání s podnikatelem.²⁷

Do roku 2010, respektive do novely dřívějšího občanského zákoníku²⁸, mohla být spotřebitelem i nezisková právnická osoba. Příkladem takovéto neziskové právnické osoby může být dnes nadační fond, nadace nebo ústav. V současné české právní úpravě je pojem spotřebitel omezen pouze na fyzické osoby.

²⁷ LAVICKÝ, PETR A KOL. *Občanský zákoník I. Obecná část (§ 1-654). Velké komentáře*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2014. s. 1596. ISBN: 978-80-7400-529-9.

²⁸ Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník.

Podnikatelská činnost není novým občanským zákoníkem definována, ale její definici lze odvodit z § 420 odst. 1. Jedná se o „*samostatnou činnost, na vlastní účet a odpovědnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku.*“ Za samostatný výkon povolání je v České republice považován zejména výkon podnikatelské činnosti na základě zvláštního oprávnění, jedná se například o lékaře, advokáty nebo architekty.²⁹

Pro srovnání je pojem spotřebitel ve veřejnoprávní úpravě, a to v zákonu č. 634/1992, o ochraně spotřebitele, v § 2 odst. 1, písm. a), negativně vymezen jako „*fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.*“ Z § 4 odst. 2, zákona č. 143/2001 Sb., o ochraně hospodářské soutěže a o změně některých zákonů, vyplývá, že spotřebitel je také účastníkem trhu.

Spotřebitel bývá také často označován jako tzv. slabší smluvní strana. Nový občanský zákoník přišel s vyvratitelnou právní domněnkou v § 433 odst. 2, kdy „*slabší smluvní stranou je vždy osoba, která vůči podnikateli v hospodářském styku vystupuje mimo souvislost s vlastním podnikáním.*“ Slabší smluvní strana je tedy širším pojmem, než je pojem spotřebitel, neboť zahrnuje nejen fyzické osoby, ale i právnické osoby. Tedy i podnikatel může vystupovat v právních závazkových vztazích jako slabší smluvní strana. Nicméně pojem spotřebitel se i nadále bude prolínat více s pojmem slabší smluvní strana.³⁰

Obecně lze shrnout, že spotřebitelem je fyzická osoba, která vstupuje do právního vztahu s podnikatelem, a to především za účelem nákupu zboží nebo využití služeb k vlastní soukromé spotřebě, tedy mimo svou profesní či jinou podnikatelskou činnost. Pokud tato osoba využívá danou službu či zboží jak pro své soukromé, tak pro své podnikatelské činnosti, musí být posouzeno převažující užití. Spotřebitel bude také téměř vždy považován za slabší smluvní stranou.

²⁹ LAVICKÝ, PETR A KOL. *Občanský zákoník I. Obecná část (§ 1-654). Velké komentáře*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2014. s. 1597. ISBN: 978-80-7400-529-9.

³⁰ RADA, IVAN, SÝKOROVÁ, ELIŠKA. 96776. *Zvláštní subjekty právních vztahů - podnikatel, odborník, spotřebitel, slabší smluvní strana*. Epravo.cz. [on-line]. Poslední aktualizace 27. 01. 2015. [cit. 08/09/2016]. Dostupné z: <http://www.epravo.cz/top/clanky/zvlastni-subjekty-pravnich-vztahu-podnikatel-odbornik-spotrebitel-slabsi-smluvni-strana-96776.html>.

2.2 Podnikatel

Naproti tomu je soukromoprávní definice podnikatele poněkud obsáhlejší. Dle § 420 odst. 1, nového občanského zákoníku, je podnikatelem ten, „*kdo vykonává samostatně na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku.*“

V této definici se odráží právní úprava, která byla obsažena v § 2, zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, nicméně bylo upuštěno od podmínky, která vymezovala podnikatele jako osobu nadanou podnikatelským oprávněním. Právními domněnkami v § 421 se i „*osoba zapsaná v obchodním rejstříku a osoba, která má k podnikání živnostenské nebo jiné oprávnění podle jiného zákona*“, považuje za podnikatele. Nová právní úprava se tak vyrovnala se situací, kdy i osoba vykonávající výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem bez oprávnění, která dříve nemohla podléhat režimu obchodního zákoníku, jelikož nebyla naplněna definice podnikatele, se dnes bude považovat za podnikatele.³¹

Pro účely ochrany spotřebitele § 420 odst. 2, nového občanského zákoníku, rozšiřuje definici podnikatele. Podnikatelem je také „*každá osoba, která uzavírá smlouvy, související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, případně osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele.*“

Podle § 420 odst. 2, nového občanského zákoníku je také nutné vykládat podnikatele pro účely jiných právních předpisů. Ve veřejnoprávní úpravě, zákoně č. 634/1992, o ochraně spotřebitele, v platném znění, konkrétně v § 2 odst. 1 písm. b), lze také nalézt pojmy prodávající, výrobce, dovozce a dodavatel, které lze řadit pod pojem podnikatel. Proávající je definován jako „*podnikatel, který spotřebiteli prodává výrobky nebo poskytuje služby.*“ Výrobcem je dle § 2 odst. 1 písm. c) „*podnikatel, který zhotovil výrobek anebo jeho součást, vytěžil prvotní surovinu nebo ji dále zpracoval, anebo který se za výrobce označil.*“ „*Podnikatel, který uvede na trh výrobek z jiného než členského státu Evropské unie*“,

³¹ LAVICKÝ, PETR A KOL. *Občanský zákoník I. Obecná část (§ 1-654). Velké komentáře*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2014. s. 1606. ISBN: 978-80-7400-529-9.

je definován dle § 2 odst. 1 písm. d) jako dovozce a „každý další podnikatel, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodal prodávajícímu výrobky“, je dle § 2 odst. 1 písm. e) dodavatelem.

2.3 Smlouva uzavíraná se spotřebitelem

Právní vztah mezi spotřebitelem a podnikatelem je dán dvoustranným adresovaným právním úkonem, synallagmatického charakteru, spotřebitelskou smlouvou, resp. smlouvou uzavíranou se spotřebitelem. Důležitým rozlišovacím prvkem není tradičně předmět smlouvy, nýbrž strany, které ji uzavírají.³²

Předchozí právní úprava³³ užívala pojem spotřebitelská smlouva, která byla definována jako smlouva kupní, smlouva o dílo a jiná smlouva, kde smluvními stranami jsou na jedné straně spotřebitel a na druhé straně dodavatel. Nový občanský zákoník již upouští od termínu spotřebitelská smlouva a používá termín smlouva uzavíraná se spotřebitelem. Tento termín užívá například i francouzské nebo portugalské právo.

2.4 Spotřebitelský spor

V běžném životě nelze vytvořit takovou smlouvu, která by zcela podtrhla veškerá rizika, která mohou vyvstat a která nejsou stranami očekávána. V důsledku těchto rizik pak může vzniknout mezi spotřebitelem a podnikatelem konfliktní situace, tzv. spotřebitelský spor.

Spotřebitelský spor není v českých právních předpisech de lege lata definován. Určitou definici lze vyvodit ze zákona č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů, a to konkrétně z § 3 odst. 3, kde je uvedeno, že pro řešení sporů ze spotřebitelských smluv musí být rozhodčí smlouva sjednána samostatně. Spotřebitelským sporem je tedy spor, který vychází ze spotřebitelských smluv. Klasickými příklady spotřebitelského sporu jsou např. spory o uznání reklamace vad zboží, nezaplacení smluvní cen, anebo nesplácení poskytnutého úvěru aj.

³² ONDŘEJ, JAN A KOLEKTIV. *Spotřebitelské smlouvy a ochrana spotřebitele: Ekonomické, právní a sociální aspekty*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2013. s. 13. ISBN: 978-80-7400-446-9.

³³ Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, zde konkrétně § 52.

Při řešení spotřebitelských sporů je také důležitou otázkou, zda se jedná o vnitrostátní nebo o přeshraniční spor, resp. spor s mezinárodním prvkem. Tato klasifikace je důležitá z hlediska soudního řízení, kdy obecný soud bude rozhodovat buď dle českých procesních předpisů, pokud na jedné straně vystupuje tuzemský spotřebitel a na straně druhé zahraniční podnikatel, anebo se procesní normy budou hledat v pro Českou republiku závazných mezinárodních smlouvách, popř. v právu Evropské unie.

Spotřebitelské spory jsou specifickými spory mezi odborníkem ve svém odvětví (podnikatelem) a spotřebitelem s výrazně menší vyjednávací silou (amatérem nebo slabší smluvní stranou³⁴). Pokud tedy dojde až k samotnému sporu mezi stranami, jedná se o nevyrovnaný souboj, který si zákonodárce velmi dobře uvědomuje.

V dnešní době se lze setkat se dvěma způsoby řešení sporů, a to řešením poskytnutým samotnými smluvními stranami, anebo prostřednictvím třetí osoby. Pokud si spor samy smluvní strany nevyřeší, zasáhne třetí osoba, která má pravomoc vydat vykonatelné, závazné rozhodnutí, anebo strany alespoň navede k tomuto řešení.

³⁴ Viz podkapitola 2.1 Spotřebitel.

3. SOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

Jedním ze způsobů řešení spotřebitelského sporu soudní řízení. Jedná se o základní, zcela obvyklý, státem a ústavou garantovaný způsob, jak nastalou konfliktní situaci mezi spotřebitelem a podnikatelem řešit, pokud se stranám nepodařilo urovnat spor přímo.

Právo na soudní ochranu, popř. na spravedlivý proces, je zakotveno v čl. 36 odst. 1, Listiny základních práv a svobod České republiky, a v čl. 6 odst. 1, Evropské úmluvy o ochraně lidských práv a základních svobod. Právo na soudní ochranu je subjektivní právem veřejnoprávní povahy vůči státu, aby soukromoprávní spor rozhodl. Toto právo je přiznáno každému, kdo je nebo může být nositelem nějakého práva, to znamená, že právo na soudní ochranu přísluší jak fyzické, tak právnické osobě.

Povolaným orgánem k nastolení východiska je obecný soud. Pokud se bude jednat o čistě vnitrostátní spor, pak tento soud bude postupovat v rámci soukromoprávní ochrany dle českých procesních předpisů. Základním právním předpisem, který upravuje postup účastníků a soudu v občanském soudním řízení je zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád v platném znění (dále také jako OSŘ). Projednání a rozhodnutí o spotřebitelském sporu probíhá bez specifik. Zákon nevymezuje žádné zvláštní spotřebitelské soudní řízení.

3.1 Věcná a místní příslušnost soudu

O vzniklém sporu může rozhodovat pouze konkrétní soud, který byl určen pravidly příslušnosti. Pravidla příslušnosti upravují rozsah působnosti mezi soudy stejného nebo odlišného článku v rámci soudní soustavy. Cílem těchto pravidel je, aby rozhodoval o předmětném sporu pouze soud, který má k tomuto rozhodování relativně nejlepší možnosti a je zpravidla nejblíže k účastníkům a předmětu sporu.³⁵

Občanský soudní řád v § 11 stanoví, že se soudní řízení koná jen u soudu, který je věcně a místně příslušný, přičemž místní a věcnou příslušnost určí rozhodné okolnosti přítomné v době zahájení soudního řízení až do jeho skončení.

³⁵ ZAHRADNÍKOVÁ, RADKA A KOLEKTIV. *Civilní právo procesní*. 2. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2015. s. 69. ISBN 978-80-7380-571-5.

Věcně příslušným soudem k řízení v prvním stupni je okresní soud. Krajský soud rozhoduje jako prvoinstanční soud pouze v zákonem uvedených případech, např. ve sporech z finančního zajištění nebo ve sporech vyplývajících z práva duševního vlastnictví. Krajský soud dále bude rozhodovat o odvolání proti rozhodnutí okresního soudu. V případě odvolání proti rozhodnutí krajského soudu rozhoduje vrchní soud. (§ 9–10, OSŘ).

Obecně platí, že místně příslušným soudem je soud účastníka řízení, proti němuž směřuje návrh. Místně příslušným soudem spotřebitele, který v daném sporu vystupuje jako žalovaný³⁶, je okresní soud (v Praze obvodní soud), v jehož obvodu má spotřebitel bydliště. Nicméně jestliže má spotřebitel bydliště na více místech, pak jsou místně příslušné veškeré soudy, v jejichž obvodu bydlí a činí tak s úmyslem zdržovat se tam natrvalo. Pokud spotřebitel nemá bydliště, pak je místně příslušným soudem soud, v jehož obvodu se zdržuje. V případě, kdy spotřebitel bude ve sporu vystupovat jako žalobce, může podat návrh na zahájení řízení proti podnikateli, kterým je fyzická osoba a předmětná věc sporu vyplývá z jeho podnikatelské činnosti, u okresního soudu, v jehož obvodu má sídlo. Jestliže tento podnikatel nemá sídlo, pak u okresního soudu, v jehož obvodu má podnikatel bydliště nebo v jehož obvodu se zdržuje. Jestliže je žalovaný podnikatel právnickou osobou, pak je místně příslušným soudem okresní soud, v jehož obvodu má tato právnická osoba sídlo (§ 84, OSŘ).

U spotřebitelského sporu s mezinárodním prvkem³⁷ se určení příslušnosti soudu poněkud liší. Pro určení příslušnosti soudu je nutné nahlédnout do nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1215/2012 ze dne 12. prosince 2012, o příslušnosti a uznávání a výkonu soudních rozhodnutí v občanských a obchodních věcech, tzv. Bruselu I bis nebo také Bruselu Ia. Zvláštní úpravě příslušnosti soudů členských států ve věcech týkajících se spotřebitelských smluv je věnován oddíl 4. Spotřebitel je na základě čl. 18 oprávněn podat žalobu proti smluvní straně u soudu členského státu, kde má tato smluvní strana bydliště, anebo u soudu v místě bydliště spotřebitele. Smluvní strana smí podat návrh na zahájení řízení pouze u soudu členského státu, kde má spotřebitel své bydliště. Za konkrétních předpokladů se mohou

³⁶ K účastníkům řízení blíže podkapitola 3.2 Zahájení soudního řízení.

³⁷ Myšlen přeshraniční spotřebitelský spor v rámci Evropské unie.

smluvní strany dohodnout také na zahájení řízení u jiného soudu (čl. 19, nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1215/2012).

Pokud by v přeshraničním spotřebitelském sporu rozhodoval český soud, musí stanovit hmotně-právní předpis, dle kterého spor rozhodne. Rozhodné právo pro spotřebitelské smlouvy se určí na základě nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008 ze dne 17. června 2008, o právu rozhodném pro smluvní závazkové vztahy, tzv. Římu I, a to konkrétně dle článku 6, který obsahuje zvláštní úpravu. Spotřebitelské smlouvy se řídí dle práva členského státu, ve kterém má spotřebitel bydliště za předpokladu, že podnikatel³⁸ svou podnikatelskou činnost provozuje v zemi, kde má spotřebitel své obvyklé bydliště, anebo se tato činnost na danou zemi zaměřuje, a taktéž smlouva uzavřená mezi oběma stranami se vztahuje k této činnosti. Pokud nejsou tyto předpoklady splněny, postupuje soud v určení rozhodného práva dle článků 3 a 4 nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008.

3.2 Zahájení soudního řízení

Soudní řízení se zahajuje návrhem, který se ve dvoustranných vztazích nazývá žalobou. Žaloba je základním procesním úkonem, kterým žalobce (též navrhovatel) uplatňuje své právo na soudní ochranu. Tento procesní úkon vyvolává řízení, jmenuje konkrétní účastníky a předmět řízení, o němž má soud rozhodnout. Žalobce se žalobou obrací na žalovaného (též odpůrce), který má v soudním řízení rovné postavení a je oprávněn prostřednictvím soudu na žalobu reagovat.³⁹

Žaloba musí mít základní náležitosti podání. Musí především obsahovat určení soudu, ke kterému žaloba náleží, přesné označení účastníků řízení, příp. i jejich zástupců. Z podané žaloby dále musí být zjevné, jaké věci se týká a jaký je záměr návrhu, tzn., čeho se žalobce domáhá (tzv. žalobní petit). Žaloba představuje návrh, jak by mělo být soudem rozhodnuto. Právě z tohoto důvodu by měl být žalobní petit úplný, konkrétní a srozumitelný, aby mohl být

³⁸ Pojem podnikatel zde vymezen jako obchodník. Obchodníkem je osoba, která jedná v rámci výkonu své profesionální nebo podnikatelské činnosti.

³⁹ WINTEROVÁ, ALENA A KOLEKTIV. *Civilní právo procesní*. Praha: Linde Praha a.s., 1999. s. 186–187. ISBN 80-7201-157-X.

v případě úspěšnosti převzat a proveden jeho výkon. Žalobce je dále povinen vyličit rozhodující skutečnosti a označit důkazy, kterých se dovolává. Podání musí být také datováno a podepsáno. (§ 42 odst. 4, § 79, OSŘ).

Žaloba je poté předložena soudu, který ji následně doručí ostatním účastníkům řízení a přidělí dle rozvrhu práce konkrétnímu soudci k řešení. Dnem, kdy dojde soudu žalobní návrh, je řízení zahájeno. Podáním žaloby u soudu má za důsledek vznik procesních a hmotně-právních následků. Dochází k vymezení předmětu řízení, ke vzniku překážky litispendence a povinnosti zaplatit soudní poplatek, k stavení běhu promlčecích lhůt, přiznání určitých nároků, které nelze před podáním žaloby přiznat, a vyvstává také otázka zachování prekluzivních lhůt. Zahájení soudního řízení brání také tomu, aby bylo vedeno další řízení o žalobách jiných žalobců domáhajících se nároků z téhož jednání nebo stavu proti stejnému žalovanému.⁴⁰

Občanský soudní řád také připouští možnost, aby žalobce vzal svůj návrh zpět. Zpětvzetí návrhu je mu umožněno až do nabytí právní moci rozsudku soudu.

3.3 Průběh soudního řízení

Po zahájení řízení postupuje soud tím způsobem, aby daná věc byla projednána co nejrychleji a nejúčinněji. Sporné řízení probíhá zásadně s jednáním, v součinnosti se všemi účastníky řízení, kteří jsou povinni poskytnout důkazy k tvrzeným skutečnostem. Nicméně i v případě nesoučinnosti účastníků, může soud pokračovat v jednání a rozhodnout v nepřítomnosti daného účastníka.⁴¹

3.3.1 Zkoumání podmínek řízení a příprava jednání

Během řízení musí být vždy splněny podmínky, za kterých je soud oprávněn rozhodnout ve věci samé (tzv. procesní podmínky). Procesní podmínky a jejich nedostatky soud zkoumá z úřední povinnosti. Jedná se například o místní a věcnou příslušnost soudu, anebo o ztrátu

⁴⁰ ZAHRADNÍKOVÁ, RADKA A KOLEKTIV. *Civilní právo procesní*. 2. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2015. s. 178–179. ISBN 978-80-7380-571-5.

⁴¹ DOLEČEK, MAREK. *Základy občanského soudního řízení*. Businessinfo.cz. [on-line]. Poslední aktualizace 30. 04. 2016. [cit. 10/09/2016]. Dostupné z: <http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/zaklady-obcanskeho-soudniho-rizeni-ppbi-50763.html#!&chapter=5>.

způsobilosti účastníka být účastníkem řízení, což může představovat překážku postupu řízení dle § 107, OSŘ. Jestliže soud zjistí nedostatek podmínek řízení, učiní buď určitá vhodná opatření, anebo v případě, že nelze tento nedostatek odstranit, řízení se zastaví, v některých případech přeruší⁴². Soud při přípravě jednání dále zkoumá, zda byly případné vady a nedostatky v návrhu na zahájení řízení a v podmínkách řízení odstraněny, opraveny či doplněny. Pokud se nepodaří ani poté nedostatky napravit či odstranit, řízení bude usnesením soudu ukončeno.⁴³

3.3.2 Přípravné jednání

Soud je dle zákona povinen připravit jednání tím způsobem, aby bylo možné spor rozhodnout při jediném jednání v rámci soudního řízení. Smyslem přípravy jednání a přípravného jednání je tedy zefektivnění a zrychlení soudního řízení. Právě přípravné jednání je nařízeno v případech, kdy není možné vydat rozhodnutí bez nařízení jednání, a v případech, kdy výzva k písemnému vyjádření by nepřinesla očekávaný výsledek⁴⁴.

Soud v přípravném jednání zjišťuje splnění procesních podmínek řízení, vyzve účastníky k případnému doplnění svých tvrzení a návrhů k provedení důkazů a může se také pokusit o smírné řešení mezi stranami sporu. Soud může účastníky upozornit na právní úpravu, stanoviska Nejvyššího soudu a uveřejněná rozhodnutí, popř. přímo představí stranám možnosti smírného řešení v projednávané věci. Pokud se účastníci dohodnou na smírném řešení a soud toto řešení schválí, pak má tento smír účinky pravomocného rozsudku.⁴⁵

Účastníkům řízení musí být předvolání k přípravnému jednání doručeno do vlastních rukou, popř. do datové schránky. Pokud se žalovaný nedostaví k přípravnému jednání, a to

⁴² Konkrétními případy přerušení řízení se zabývají § 109–111, zákona č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu v platném znění.

⁴³ ŠVARC, ZBYNĚK A KOLEKTIV. *Základy obchodního práva po rekodifikaci soukromého práva*. 4. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2014. s. 399. ISBN 978-80-7380-504-3.

⁴⁴ JANDUS, K., ONDAČKOVÁ M. 56095. *Přípravné jednání a koncentrace řízení po novele OSŘ a jejich důsledky pro některé další procesní instituty*. Epravo.cz. [on-line]. [akt. 28/04/2009]. Dostupné z: <http://www.epravo.cz/top/clanky/pripravne-jednani-a-koncentrace-rizeni-po-novele-osr-a-jejich-dusledky-pro-nektere-dalsi-procesni-instituty-56095.html>.

⁴⁵ Blíže také podkapitola 4.1.

bez omluvy a uvedení závažného důvodu, platí vyvratitelná právní domněnka, že žalovaný uznává nárok, který je proti němu uplatňován žalobou. Nedostaví-li se žalobce nebo jiný navrhovatel, soud řízení zastaví (§ 114c, OSŘ).

3.3.3 Jednání

V případě, kdy nepředcházelo samotnému jednání přípravné jednání, soud předvolá všechny účastníky nejméně 10 dnů přede dnem konání jednání. Pokud je však soud schopen rozhodnout o předmětné věci jen na základě předložených listinných důkazů, není potřeba toto jednání se souhlasem účastníků nařídít (§ 115–115a, OSŘ).

Jednání je veřejné a odepření přítomnosti veřejnosti lze pouze jen v zákonem stanovených případech, příkladem je ohrožení obchodního tajemství nebo mravnosti. K řízení a vedení jednání je oprávněn předseda senátu. Ten také zahajuje a končí jednání, propůjčuje a odnímá slovo, provádí dokazování, činí vhodná opatření nebo v nepřítomnosti účastníků přečte podání nebo sdělí obsah (§ 117–118, OSŘ).

Po zahájení jednání předseda senátu vyzve nejprve žalobce k přednesení podaného návrhu a poté žalovaného k vyjádření se k návrhu. Po přednesení návrhů stran pronese předseda senátu výsledky přípravy jednání. Shrne, která tvrzení dle dosavadních výsledků jsou shodná nebo sporná. Soud dále poskytuje účastníkům procesní poučení, především o jejich právech a povinnostech.⁴⁶

Konečný verdikt soudu musí být opřen o právní a skutkové poznatky. Právní poznatky soud získává cestou obecné vědomosti, anebo mimoprocesním studiem. Jedná se o znalost práva, jímž se dané právní poměry řídí. Skutkové poznatky neboli poznatky o konkrétních skutečnostech získává soud procesním dokazováním. Dokazování lze definovat jako postup soudu a účastníků, směřující k utvoření potřebných skutkových poznatků o rozhodných skutečnostech.⁴⁷

⁴⁶ MINISTERSTVO FINANCÍ ČR. *Fáze řízení*. Psfv.cz. [on-line]. Poslední aktualizace 01.07.2014. [cit. 12/09/2016]. Dostupné z: <http://www.psfv.cz/cs/reseni-sporu/soudni-řízení/faze-řízení>.

⁴⁷ WINTEROVÁ, ALENA A KOLEKTIV. *Civilní právo procesní*. Praha: Linde Praha a.s., 1999. s. 213 a s. 219. ISBN 80-7201-157-X.

Dokazování provádí soud při jednání. Účastníci řízení mají povinnost označit důkazní prostředky, kterými lze prokázat uvedená tvrzení. Předseda soudu sdělí, které z navrhovaných důkazů provede, přičemž je oprávněn, za daných okolností, provést i jiné důkazy, než účastníci navrhli. Důkazními prostředky jsou dle zákona především výslechy svědků, znalecký posudek (expertíza), zprávy a vyjádření orgánů, fyzických a právnických osob, notářské nebo exekutorské zápisy a odlišné listiny, ohledání a výslechy účastníků. Před soudem není třeba dokazovat skutečnosti, které jsou soudu obecně známy, anebo vyplývají z jeho činnosti. Účastníci jsou vždy oprávněni se k navrženým a provedeným důkazům vyjádřit (§ 120–125, OSŘ). Hodnocení pak soud provádí dle svého uvážení (§ 132, OSŘ).

Samotné jednání může být odročeno pouze ze soudu sdělených závažných důvodů.

3.4 Rozhodnutí

Soudní řízení končí vydáním rozhodnutím soudu. Soud rozhoduje dle zjištěného skutkového stavu projednané věci a jeho rozhodnutí může mít dle zákona několik forem – formu rozsudku, usnesení a platebního rozkazu. Jestliže bylo soudem o projednávané věci pravomocně rozhodnuto, nelze věc v rozsahu závaznosti výroku rozhodnutí projednat znovu.

3.4.1 Rozsudek

Rozsudkem se rozumí rozhodnutí o věci samé a je pro něj rozhodující stav v okamžiku jeho vyhlášení. Vyhláší se vždy veřejně, jménem republiky a zpravidla hned po skončení předcházejícího jednání. Soudem může být rozsudkem rozhodnuto o celé projednávané věci, anebo výjimečně jen o její části.

Obsah rozhodnutí uvádí soud ve výroku rozsudku, kde také rozhodne o povinnosti náhrady nákladů řízení. Výrok rozsudku soud uvádí společně s odůvodněním, poučením o odvolání a možnosti výkonu rozhodnutí. V odůvodnění soud vymezí, čeho a z jakých důvodů se žalobce domáhal a jaké bylo vyjádření žalovaného k věci, dále uvede, které skutečnosti byly prokázány (příp. které nebyly), na základě kterých důkazů takto rozhodl, jak postupoval při jejich hodnocení a také jak projednávanou věc z právního hlediska posoudil. Povinnosti uložené v rozsudku je třeba zpravidla splnit do 3 dnů od právní moci rozsudku (§ 155–157, OSŘ).

Písemné a elektronické vyhotovení rozsudku se účastníkům doručí do vlastních rukou. Okamžik doručení má závažné procesní následky a je důležité z hlediska právní moci a vykonatelnosti. Doručený rozsudek je v právní moci, pokud ho již nelze napadnout odvoláním (§ 159, OSŘ).

Na základě návrhu žalobce ve věcech ochrany práv spotřebitelů může soud uznat právo na uveřejnění rozsudku na náklady neúspěšného účastníka (§ 155, OSŘ).

3.4.1.1 Rozsudek pro uznání

Pokud dojde během řízení k uznání nároku nebo základu nároku žalobce žalovaným, soud vydá rozsudek pro uznání. V případě rozsudku pro uznání platí také vyvratitelná právní domněnka, kdy soud vydá tento rozsudek i v okamžiku, pokud má za to, že žalovaný nárok na něm uplatňovaným uznal. Příkladem může být situace, kdy soud písemně vyzve žalovaného, aby se k věci vyjádřil v příslušné lhůtě a žalovaný tak neučiní.⁴⁸

Tento rozsudek nelze vydat ve věcech, ve kterých nelze uzavřít či schválit smír (§ 153a, OSŘ).

3.4.1.2 Rozsudek pro zmeškání

Rozsudek pro zmeškání je velmi podobným druhem rozsudku jako rozsudek pro uznání. Soud vydá rozsudek pro zmeškání, pokud se žalovaný, který řádně obdržel žalobu a předvolání k jednání a zároveň byl poučen o důsledcích, nedostaví k jednání bez odůvodněné omluvy, a přítomný žalobce toto rozhodnutí soudu navrhne. V tomto případě pak soud pokládá za nároky vznesené vůči žalovanému za nesporné (§ 153b odst. 1, OSŘ).

3.4.2 Usnesení

Další formou rozhodnutí soudu je usnesení. Zákon taxativně neuvádí, kdy soud rozhoduje usnesením, pouze obecně stanovuje, že usnesením soud rozhoduje především o podmínkách a vedení řízení, o jeho zastavení nebo přerušení, také o odmítnutí, změně a zpětvzetí návrhu

⁴⁸ ŠVARC, ZBYNĚK A KOLEKTIV. *Základy obchodního práva po rekodifikaci soukromého práva*. 4. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2014. s. 407. ISBN 978-80-7380-504-3.

a o nákladech řízení (§ 167, OSŘ). Soud volí také formu usnesení, pokud se účastníci během jednání dohodnou na smíru.

Usnesení se odlišuje od rozsudku menší formálností a méně striktními náležitostmi. Nemusí se například vždy vyhlášovat veřejně a zjednodušené je i jeho doručování. Usnesení musí být doručeno do vlastních rukou jen v případech stanovených zákonem.⁴⁹

3.4.3 Platební rozkaz a elektronický platební rozkaz

Platební rozkaz soud vydává ve zkráceném řízení, a to i bez výslovné žádosti žalobce. Soud je oprávněn bez ústního jednání vydat platební rozkaz, pokud předmětem žaloby je právo na zaplacení peněžité částky a toto právo zároveň vyplývá i z uvedených skutečností žalobcem. Soud je však ve vydání platebního rozkazu limitován § 172, OSŘ, kdy v případě, že není známo, kde žalovaný pobývá, anebo by měl být platební rozkaz doručen do ciziny, není soud oprávněn tento platební rozkaz vydat a nařídí jednání. Doručení platebního rozkazu probíhá opět do vlastních rukou žalovaného. Žalovaný má 15 denní lhůtu na to, aby uvedenou peněžitou částku žalobci zaplatil, anebo aby v téže lhůtě podal proti platebnímu rozkazu odpor.⁵⁰

Na návrh žalobce, který předložil v prvopisu směnku, šek nebo jiné listiny, může soud také vydat směnečný nebo šekový platební rozkaz. Žalovaný je poté povinen do 15 dnů zaplatit požadovanou výši nároku žalobce a náklady řízení. Obranou žalovaného je podání námitek, a to ve stejné lhůtě (§ 175, OSŘ).

Existuje také elektronická forma platebního rozkazu. Elektronický platební rozkaz se vydává na návrh žalobce za zákonem stanovených podmínek. Návrh se podává na elektronickém formuláři zveřejněném ministerstvem a musí splňovat veškeré náležitosti stanovené zákonem. Důležitou podmínkou je, že požadované peněžité plnění nesmí překročit částku 1 000 000 Kč.

⁴⁹ ZAHRADNÍKOVÁ, RADKA A KOLEKTIV. *Civilní právo procesní*. 2. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2015. s. 241. ISBN 978-80-7380-571-5.

⁵⁰ EVROPSKÁ SOUDNÍ SÍŤ PRO OBČANSKÉ A OBCHODNÍ VĚCI. *Řízení pro platební rozkaz – Česká republika*. European E-Justice.eu. [on-line]. Poslední aktualizace 15. 09. 2014. [cit. 14/09/2016]. Dostupné z: https://e-justice.europa.eu/content_order_for_payment_procedures-41-cz-maximizeMS_EJN-cs.do?member=1#toc_1.

3.4.4 Evropský platební rozkaz

Jestliže spotřebitel uplatňuje svůj nárok vůči podnikateli z jiné členské země Evropské unie, může v případě nesporné peněžité pohledávky využít řízení o evropském platebním rozkazu. Evropský platební rozkaz zavedlo nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1896/2006 ze dne 12. prosince 2006.

Jedná se o zjednodušené řízení, založené na standardních formulářích, pro přeshraniční peněžité pohledávky, vůči kterým se žalovaný nehradil. Žalobce vyplněním formuláře A uvede všechny náležité údaje (o stranách, výši a povaze nároku). Po přezkoumání žádosti, která je řádně žalobcem vyplněna, vydá soud do 30 dnů evropský platební rozkaz. Evropský platební rozkaz bude doručen žalovanému do vlastních rukou.⁵¹

3.5 Náklady řízení

Se soudním řízením jsou vždy spojené určité náklady, a to především z důvodu zamezení případného zneužívání a zatěžování systému soudnictví. O nákladech řízení rozhoduje soud ex offio zpravidla v rozhodnutí o věci.

3.5.1 Druhy nákladů řízení

Za náklady řízení se dle zákona považují soudní poplatky, hotové výdaje účastníků a jejich zástupců, ušlý výdělek účastníků a jejich zákonných zástupců, náklady důkazů (znalečné, svědečné), tlumočné, náhrada za daň z přidané hodnoty a odměna za zastupování (§ 137, OSŘ).

Výše soudních poplatků se řídí dle zákona č. 549/1991 Sb., o soudních poplatcích, v platném znění. Dle tohoto zákona vzniká povinnost zaplatit soudní poplatek podáním žaloby nebo jiného návrhu na zahájení řízení, podáním odvolání, dovolání, v souvislosti se schválením smíru ve smířcím řízení, v souvislosti s rozhodnutím soudu o návrhu na nařízení předběžného

⁵¹ EVROPSKÁ SOUDNÍ SÍŤ PRO OBČANSKÉ A OBCHODNÍ VĚCI. *Řízení pro platební rozkaz*. European E-Justice.eu. [on-line]. Poslední aktualizace 06. 06. 2016. [cit. 15/09/2016]. Dostupné z: https://e-justice.europa.eu/content_order_for_payment_procedures-41-cs.do.

opatření, uložením povinnosti zaplatit poplatek v souvislosti s rozhodnutím soudu o věci samé nebo s úkonem soudu (§ 4, zákona č. 549/1991 Sb., o soudních poplatcích, v platném znění).

K větším položkám v rámci nákladů soudního řízení se řadí i odměna za zastupování, je-li zástupcem advokát nebo notář. Odměna advokáta se řídí dle smlouvy uzavřené s klientem, jestliže však není odměna stanovena tímto způsobem, řídí se vyhláškou Ministerstva spravedlnosti č. 177/1996 Sb., o odměnách advokátů a náhradách advokátů za poskytování právních služeb, tzv. advokátním tarifem. Tato odměna se považuje za mimosmluvní odměnu (§ 1, vyhlášky č. 177/1996 Sb., advokátního tarifu).

Zajímavou složkou nákladů řízení jsou také hotové výdaje účastníků, popř. i jejich zástupců. Jestliže se soud nenachází přímo v obci či městě, kde má účastník své bydliště, musí účastník vynaložit určité výdaje na jízdné, někdy i na noclezné či stravné.

3.5.2 Náhrada nákladů řízení

Pro oblast nákladů řízení jsou významné dva termíny – povinnost platit náklady řízení a povinnost hradit náklady řízení. Povinnost platit náklady vzniká každému účastníku řízení. Náklady platí průběžně během řízení tak, jak mu a jemu zástupci vznikají. V povinnosti hradit náklady se pak promítá reparační a sankční charakter soudního řízení. Tato povinnost je soudním rozhodnutím uložená povinnost nahradit vynaložené náklady řízení jinému účastníku.

Náhrada nákladů v případě sporného řízení se řídí zásadou úspěchu ve věci. Pouze ve sporném řízení lze totiž hovořit o úspěchu či neúspěchu účastníka. Úspěch se posuzuje dle vyhovění žalobnímu petitu v meritorním rozhodnutí soudu. Jestliže spotřebitel v řízení uspěje plně, přizná mu soud náhradu potřebných nákladů k uplatnění nebo obraně svého práva proti podnikateli. Částečný úspěch znamená, že soud náhradu nákladů poměrně rozdělí. V tomto případě bude záležet na poměru úspěchu a neúspěchu účastníka. Náhrada nákladů se rozdělí v poměru ku prospěchu účastníku, který zvítězil větší měrou. Jestliže je poměr úspěchu a neúspěchu stran stejný, soud žádnému z účastníků náhradu nákladů nepřizná.⁵²

⁵² MINISTERSTVO FINANCÍ ČR. *Náklady řízení*. Psfv.cz. [on-line]. Poslední aktualizace 01. 07. 2014. [cit. 15/09/2016]. Dostupné z: <http://www.psfv.cz/cs/reseni-sporu/soudni-rizeni/naklady-rizeni>.

Konkrétním příkladem může být návrh, ve kterém žalobce žádá zaplacení peněžité částky ve výši 100 000 Kč. Soud přizná částku ve výši 80 000 Kč. Žalobcův úspěch je pak ve výši 80 % a úspěch žalovaného ve výši 20 %. V tomto ohledu stojí za pozornost odměna advokáta. Ve vztahu k nákladům řízení je rozlišení smluvní a mimosmluvní odměny významné. Úspěšný účastník, který byl zastoupen advokátem v rámci řízení, má dle zákona nárok na náhradu mimosmluvní odměny. Rozdíl mezi těmito odměnami nese pak účastník bez náhrady sám.⁵³

Rozsah náhrady se řídí i principem účelnosti, to znamená, že soud přizná účastníku náhradu nákladů řízení, které byly potřebné proto, aby bránil či uplatnil své právo vůči druhému účastníku.

Pokud účastník nedisponuje dostatečnými finančními prostředky k úhradě soudních poplatků, může být od soudních poplatků osvobozen. Soud smí účastníkovi na jeho návrh přiznat částečné nebo plné osvobození od soudních poplatků. Rozhodujícími jsou jak majetkové, rodinné a sociální poměry a zdravotní stav účastníka (fyzické osoby), tak i výše poplatků.⁵⁴

Totéž platí i pro právní zastoupení. Jestliže účastník nedisponuje prostředky na právní zastoupení v soudním řízení a toto zastupování by bylo povinné, bylo by mu znemožněno vést řízení. Stejná situace by nastala, kdyby složitost sporu vyžadovala právní poradenství či přímo zastoupení, i když v samotném soudním řízení by účastník nemusel být povinně právně zastoupen. V tomto případě by soud přistoupil k ustanovení zástupce. Ustanoveným zástupcem může být jakákoli fyzická osoba s procesní způsobilostí a způsobilostí k řádnému zastupování. Nemusí se jednat vždy o advokáta, avšak v některých případech soud obligatorně ustanoví zástupce z řad advokátů.

⁵³ WINTEROVÁ, ALENA A KOLEKTIV. *Civilní právo procesní*. Praha: Linde Praha a.s., 1999. s. 313. ISBN 80-7201-157-X.

⁵⁴ ZAHRADNÍKOVÁ, RADKA A KOLEKTIV. *Civilní právo procesní*. 2. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2015. s. 255. ISBN 978-80-7380-571-5.

3.6 Opravné prostředky

Jestliže dojde při rozhodování o sporu k pochybení, ať už na straně účastníků řízení či na straně soudu, existuje náprava těchto vadných aktů ve formě opravného řízení. Zahájit opravné řízení lze formalizovaným procesním úkonem účastníka směřujícím proti nesprávnému soudnímu rozhodnutí, opravným prostředkem. Opravné prostředky se dělí na řádné a mimořádné.

3.6.1 Řádné opravné prostředky

Jediným řádným opravným prostředkem je odvolání. Odvoláním může účastník řízení napadnout rozhodnutí soudu, které bylo vydáno v rámci řízení prvního stupně, které dosud nenabylo právní moci a zákon toto podání nevylučuje.⁵⁵

Lhůta pro podání odvolání je 15 dnů od doručení písemného vyhotovení rozhodnutí u soudu. Odvoláním lze napadnout jak rozsudek, tak usnesení soudu za určitých předpokladů. Zákon však taxativně vyjmenovává, kdy nelze proti usnesení nebo rozsudku odvolání použít. Odvolání stejně jako žaloba musí splňovat zákonné náležitosti. Odvolacími důvody jsou pouze důvody, které vyjmenovává zákon (§ 205, OSŘ).

Odvolací soud není vázán skutkovým stavem, zjištěným soudem prvního stupně. Napadané rozhodnutí potvrdí, pokud má za to, že je věcně správné, změní, pokud soud prvního stupně zjistil skutkový stav správně, ale správně nerozhodnul, nebo změní rozhodnutí až po doplnění dokazování. Rozhodnutí může soud také zrušit a vrátit věc soudu prvního stupně nebo zrušit a řízení zastavit pro neodstranitelný nedostatek podmínek řízení.⁵⁶ Konečně odvolací soud odvolání může odmítnout, jestliže ho podala osoba k tomuto podání neoprávněná, anebo odvolání směřuje proti rozhodnutí, proti kterému je odvolání nepřipustné (§ 218, OSŘ).

⁵⁵ SPIRIT, MICHAL. *Úvod do studia práva: 2. vyd. aktualizované dle nového občanského zákoníku*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2014. s. 145. ISBN 978-80-247-5280-8.

⁵⁶ KOTOUČOVÁ, JIŘINA, ŠVARC, ZBYNĚK. *Ochrana spotřebitelů (vybrané otázky právní úpravy)*. Praha: Nakladatelství Oeconomica, 2007. s. 71. ISBN 978-80-245-1262-4.

3.6.2 Mimořádné opravné prostředky

Mimořádnými opravnými prostředky, které směřují proti pravomocnému rozhodnutí, jsou žaloba na obnovu řízení, žaloba pro zmatečnost a dovolání.

Účastník může napadnout rozhodnutí žalobou na obnovu řízení, pokud existují skutečnosti nebo důkazy, které nemohly být použity ve prospěch účastníka v řízení před soudem prvního stupně, a to bez jeho viny, anebo pokud je možné provést důkazy, které taktéž nemohly být provedeny v původním řízení (§ 228, OSŘ).

Důvodem k podání žaloby pro zmatečnost, jsou zcela závažná procesní pochybení, která jsou taxativně stanovena zákonem. Jedná se především o nedostatky procesních podmínek, závažné procesní vady nebo nesprávný postup. Žalobu pro zmatečnost lze podat proti pravomocnému rozhodnutí soudu prvního stupně nebo odvolacího soudu, kterým je řízení ukončeno.⁵⁷

Účastník může proti jednomu rozhodnutí soudu podat jak žalobu na obnovu řízení, tak žalobu pro zmatečnost. V tomto případě zákon uvádí, že soud obě tyto žaloby spojí k projednání (§ 235b odst. 1, OSŘ).

Proti pravomocnému rozhodnutí odvolacího soudu se lze bránit dovoláním, a to zejména pokud to zákon připouští. Důvodem pro podání dovolání může být pouze nesprávné právní posouzení věci odvolacím soudem. Účastník (dovolatel) musí mít zpravidla u soudu právní zastoupení a nesmí uplatňovat nové skutečnosti nebo důkazy.⁵⁸ Dovolacím soudem je Nejvyšší soud České republiky, se sídlem v Brně.

3.7 Evropské řízení o drobných nárocích

Kromě Evropský platební rozkazu nabízí Evropská unie pro spotřebitele další možnost, jak přeshraničně vymocit své právo, v případě nízké hodnoty předmětu sporu, je jí evropské řízení o drobných nárocích.

⁵⁷ ZAHRADNÍKOVÁ, RADKA A KOLEKTIV. *Civilní právo procesní*. 2. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2015. s. 336. ISBN 978-80-7380-571-5.

⁵⁸ ŠVARC, ZBYNĚK A KOLEKTIV. *Základy obchodního práva po rekodifikaci soukromého práva*. 4. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2014. s. 416-417. ISBN 978-80-7380-504-3.

Evropské řízení o drobných nárocích bylo zavedeno nařízením Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 861/2007 ze dne 11. července 2007. Jedná se o zjednodušené písemné řízení, ve kterém se využívají standardní formuláře.

Pomocí tohoto řízení lze například vymáhat platbu za zboží nebo službu, anebo vznést nárok na náhradu vadného zboží, které bylo zakoupeno v jiné zemi Evropské unie (vyjma Dánska). Důležitou podmínkou pro zahájení řízení je hodnota nároku, která nesmí překročit částku 2 000 Eur.⁵⁹

Po obdržení kopie žádosti žalobce a vyplnění části formuláře soudem má žalovaný 30 dní na vyjádření. Soud musí do 30 dnů po obdržení vyjádření žalovaného vydat rozhodnutí, vyžádat si další informace, anebo předvolat žalobce a žalovaného k ústnímu jednání, ve kterém strany nemusí být právně zastoupeny.⁶⁰

3.8 Výhody a nevýhody soudního řízení

Soudní řízení je vysoce formálním řízením. Strany předkládají spor k rozhodnutí třetímu subjektu, kterým je v tomto případě stát. V soudním řízení rozhodují o předmětu sporu vždy profesionálové s právním vzděláním, soudci z povolání, kteří, aby se stali soudci, museli splnit podmínky dané zákonem. Řízení je veřejné a má nastavena jasná a přísná pravidla. Soud rozhoduje vždy dle platného práva a dle provedených důkazů a má dle potřeby k dispozici i prostředky, jako je například pořádková pokuta.

Rozhodnutí soudu je konečné, závazné a vynutitelné státní mocí, pokud nedojde k jeho splnění. Proti nesprávnému rozhodnutí soudu je zakotvena možnost toto rozhodnutí napadnout opravným prostředkem, v čem tkíví také nevýhoda soudního řízení, jelikož tato možnost vede k častým průtahům.

⁵⁹ VAŠE EVROPA. *Formální soudní řízení pro spotřebitele*. Europa.eu. [on-line]. Poslední aktualizace 19. 09. 2016. [cit. 18/09/2016]. Dostupné z: http://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/consumers-dispute-resolution/formal-legal-actions/index_cs.htm.

⁶⁰ EVROPSKÁ SOUDNÍ SÍŤ PRO OBČANSKÉ A OBCHODNÍ VĚCI. *Drobné nároky*. European E-Justice.eu. [on-line]. Poslední aktualizace 03. 06. 2016. [cit. 18/09/2016]. Dostupné z: https://e-justice.europa.eu/content_small_claims-42-cs.do.

Nevýhodou soudního řízení spočívá v rychlosti vyřešení předmětu sporu. Bohužel díky přetíženosti českých soudů musí spotřebitel počítat s tím, že si na konečný verdikt počká rok i více. Průměrná délka civilních řízení činí za poslední dva roky 364 dnů. V roce 2015 byl nejrychlejším soudem v civilních řízeních Okresní soud v Náchodě s průměrnou délkou řízení 126 dnů, naopak nejpomalejším soudem se stal Okresní soud v Ústí nad Labem, jehož průměrná délka řízení činila 802 dnů.⁶¹ Pro větší názornost také Příloha č. II: Nejpomalejší a nejrychlejší soudy ČR v civilních řízeních prvního stupně.

V rámci Evropské unie patří Česká republika s délkou soudního řízení v prvním stupni ve sporných civilních řízeních k prvním 10 členským státům s nejkratší průměrnou délkou řízení, v letech 2010, 2012 a 2013 se umístila na osmém místě z celkem 23 členských států. Pro zajímavost v rámci řízení o opravných prostředcích proti rozhodnutí orgánů na ochranu spotřebitele se však Česká republika řadí mezi první 3 členské státy, jejichž doba potřebná k řešení je nejdelší.⁶² Blíže také Příloha č. III: Srovnání délky soudního řízení ve sporných civilních řízeních v rámci EU.

Druhou velkou nevýhodou jsou někdy pro spotřebitele poměrně vysoké náklady spojené se soudním řízením. Největšími položkami nákladů jsou soudní poplatky a odměna advokáta. Soudní poplatky jsou nedílnou součástí soudního řízení a spotřebitel, který je odhodlán řešit spor s podnikatelem prostřednictvím soudu, je musí brát na zřetel.

Jedná-li se ve spotřebitelském sporu o peněžité plnění, pak soudní poplatek za zahájení řízení je stanoven dle Tabulka 1.

⁶¹ LOBOTKA, ANDREJ. *Nejrychlejší a nejpomalejší soudy v ČR za rok 2015*. Mapa průtahů.cz. [on-line]. Poslední aktualizace 31. 08. 2016. [cit. 06/10/2016]. Dostupné z: <http://www.mapaprutahu.cz/blog/nejrychlejsi-nejpomalejsi-soudy-v-cr-za-rok-2015-0>.

⁶² EUROPEAN COMMISSION - DIRECTORATE-GENERAL FOR JUSTICE. *The 2015 EU justice Scoreboard*. EC EUROPEA.cz. [on-line]. Belgium: European Union, 2015. 52 s. [cit. 15/10/2015]. ISBN 978-92-79-46166-8. Dostupné z: http://ec.europa.eu/justice/effective-justice/files/justice_scoreboard_2015_en.pdf.

Výše peněžitého plnění	Soudní poplatek
do částky 20 000 Kč	1 000 Kč
částka vyšší než 20 000 Kč do 40 000 000 Kč	5 % z této částky
částka vyšší než 40 000 000 Kč	2 000 000 Kč a 1 % z částky přesahující 40 000 000 Kč
	částka nad 250 000 000 Kč se nezapočítává

Tabulka 1: Soudní poplatky za návrh na zahájení řízení, jehož předmětem je peněžité plnění.⁶³

Za návrh na vydání elektronického platebního rozkazu, prostřednictvím e-Podatelný Ministerstva spravedlnosti, dostupné na webové stránce www.epodatelna.justice.cz/ePodatelna/, zaplatí spotřebitel minimálně 400 Kč. V případě, že soud elektronický platební rozkaz nevydá nebo spotřebitel nepodá elektronický platební rozkaz prostřednictvím podatelny, pak pro něj budou závazné soudní poplatky za zahájení řízení při peněžitém plnění. Blíže také Tabulka 2. Jestliže předmět sporu není peněžitým plněním, pak je soudní poplatek za zahájení řízení ve výši 2 000 Kč. Za návrh na nařízení předběžného opatření účastník zaplatí 1 000 Kč.

Výše peněžitého plnění	Soudní poplatek
do částky 10 000 Kč včetně	400 Kč
částka vyšší než 10 000 do 20 000 Kč včetně	800 Kč
částka vyšší než 20 000 Kč	4 % z této částky

Tabulka 2: Soudní poplatky za návrh na vydání elektronického platebního rozkazu.⁶⁴

Soudní poplatky přísluší i za úkony soudu, kterými jsou například sepsání podání do protokolu, anebo vyhotovení kopií listin, více také v Tabulka 3.

⁶³ Vlastní zpracování, zdroj: příloha k zákonu č. 549/1991 Sb., o soudních poplatcích, znění z období 07. 06. 2016–30. 11. 2016.

⁶⁴ Vlastní zpracování na základě téhož zdroje.

Úkon soudu	Soudní poplatek
návrh na nařízení předběžného opatření	1 000 Kč
pomoc soudu před nařízením výkonu rozhodnutí a za návrh na prohlášení o majetku	1 000 Kč
sepsání podání do protokolu	1 000 Kč
vyhotovení stejnopisu rozhodnutí, protokolu a ověřeného výpisu z rejstříků a evidencí	70 Kč/započatá stránka
vyhotovení kopie (fotokopie) listin, protokolu, příloh, záznamů, jiných částí spisů a ostatních evidenčních pomůcek	20 Kč/ započatá stránka
poskytnutí kopie elektronických dat, které jsou součástí spisu, na trvalém nosiči dat (vyjma veřejné datové sítě nebo nahrání na nosič dat žadatele)	50 Kč/ za nosič
přepis zvukového nebo zvukově obrazového záznamu ve formě protokolu	100 Kč/započatá stránka
ověření listiny	30 Kč/započatá stránka
ověření podpisu na listině nebo jejím stejnopisu	30 Kč/podpis
zaslání soudních spisů k jinému soudu k náhledu žadateli	500 Kč

Tabulka 3: Soudní poplatky za úkony soudu.⁶⁵

V některých případech může dojít v rámci soudního řízení i k podání opravných prostředků. Výše soudních poplatků v těchto případech se pohybuje dle Tabulka 4.

Soudní poplatky jsou instrumentem regulace soudního řízení, který má chránit soudy před jejich přetěžováním. Měly by odrazovat jedince od svévolného využívání práva na soudní ochranu. Soudní poplatky jsou legitimní, pouze pokud sledují tento záměr.⁶⁶ Poplatky by však neměly v konečném důsledku odrazovat od vymáhání svého práva na protistraně. Pokud je spotřebitel v tíživé finanční situaci a soudní řízení je nevyhnutelné, může podat žádost o osvobození od soudních poplatků, případně také žádost o ustanovení zástupce. Nicméně i v této situaci by měl spotřebitel počítat se svými hotovými výdaji a v případě neúspěchu také s možností uložení povinnosti nahradit náklady řízení.

⁶⁵ Vlastní zpracování, zdroj: příloha k zákonu č. 549/1991 Sb., o soudních poplatcích, znění z období 07. 06. 2016 –30. 11. 2016.

⁶⁶ HURDÍK, JAN. *Náklady občanského soudního řízení a rovný přístup účastníků ke spravedlnosti*. 1.vyd. Praha: Wolters Kluwer ČR, a.s., 2016. s. 63. ISBN 978-80-7552-087-6.

Opravný prostředek	Soudní poplatek
Odvolání	výše dle návrhu na zahájení řízení
Žaloba na obnovu řízení	5 000 Kč
Žaloba pro zmatečnost	5 000 Kč
Dovolání proti rozhodnutí odvolacího soudu	
peněžitě plnění do částky 100 000 Kč včetně (také pro smlouvu, jejíž předmět plnění byl vyjádřen v penězích, spor o vrácení plnění z neplatné, zrušené smlouvy)	5 000 Kč
peněžitě plnění nad 100 000 Kč	10 000 Kč
ostatní případy (kromě nemovitostí, obchodních závodů)	10 000 Kč; 2 000 Kč

Tabulka 4: Soudní poplatky za opravné prostředky.⁶⁷

Další výraznou složkou nákladů spojených se soudním řízením je odměna právního zástupce v řízení, advokáta. Smluvní odměna advokáta může být určena pevnou paušální částkou, obvykle za časové období, např. měsíc, také pomocí časové sazby, tzn. částka za hodinu práce, anebo může být odměna závislá na výsledku řízení, pak je stanovena procentuální částkou z nároku ve věci přiznané. Pokud je sjednaná odměna dle počtu hodin práce, náleží advokátovi odměna za každou započatou hodinu. Hodinová výše odměny advokáta v občanskoprávních věcech se pohybuje v rozmezí 1 000 až 3 000 Kč.⁶⁸ Spotřebitel je však oprávněn požádat o předběžný odhad celkové výše odměny, a jestliže bude následně tento odhad podstatně překročen, musí být advokátem na tuto skutečnost předem písemně upozorněn (§ 4 odst. 1, 2, vyhlášky č. 177/1996 Sb., advokátního tarifu).

Odměna advokáta závisí i na odborné náročnosti, počtu úkonů, počtu účastníků soudního řízení, anebo i na lokalitě poskytnutí právní služby. Spodní ani horní hranice výše odměny není konkrétně stanovena. Určité omezení poskytuje § 4 odst. 3, vyhlášky č. 177/1996 Sb., advokátního tarifu, a čl. 10, odst. 3, usnesení představenstva České advokátní komory, č. 1/1997 Věstníku, tzv. etického kodexu, kde je stanoveno, že smluvní odměna musí být přiměřená a nesmí být ve zřejmém nepoměru k hodnotě a složitosti věci. Při posuzování přiměřenosti se přihlíží zejména ke speciálním znalostem, zkušenostem, vyjednávacím

⁶⁷ Vlastní zpracování, zdroj: příloha k zákonu č. 549/1991 Sb., o soudních poplatcích, znění z období 07. 06. 2016–30. 11. 2016.

⁶⁸ Vlastní průzkum webových prezentací advokátů, lokalita srovnání - Západní Čechy, Morava a Praha.

schopnostem klienta a advokáta, pověsti a schopnostem advokáta, k povaze a době trvání nebo k obtížnosti a novosti skutkových i právních problémů spojených s věcí.⁶⁹

Není-li stanovena smluvní odměna, řídí se výše odměny podle sazby mimosmluvní odměny za jeden úkon právní služby, podle počtu úkonů, které advokát ve věci vykonal a dle hodnoty věci, práva nebo peněžitého plnění v předmětném sporu, blíže také Tabulka 5. Pro představu jsou úkony advokáta např. příprava zastoupení na základě smlouvy o poskytnutí právních služeb, sepsání právního rozboru věci, porada s klientem a další.

Hodnota věci, práva, výše peněžitého plnění	Mimosmluvní odměna za úkon
do 500 Kč	300 Kč
přes 500 Kč do 1 000 Kč	500 Kč
přes 1 000 Kč do 5 000 Kč	1 000 Kč
přes 5 000 Kč do 10 000 Kč	1 500 Kč
přes 10 000 Kč do 200 000 Kč	1 500 Kč a 40 Kč za každých započatých 1 000 Kč, o které hodnota převyšuje 10 000 Kč
přes 200 000 Kč do 10 000 000 Kč	9 100 Kč a 40 Kč za každých započatých 10 000 Kč, o které hodnota převyšuje 200 000 Kč
přes 10 000 000 Kč	48 300 Kč a 40 Kč za každých započatých 100 000 Kč, o které hodnota převyšuje 10 000 000 Kč

Tabulka 5: Výše mimosmluvní odměny advokáta dle advokátního tarifu.⁷⁰

Pokud by určení hodnoty věci nebo práva bylo příliš obtížné, jsou vymezeny pevné výše mimosmluvní odměny. Jedná se o tarifní hodnotu 10 000 Kč, anebo v zákonem stanovených případech také o hodnotu ve výši 35 000 Kč nebo 50 000 Kč.

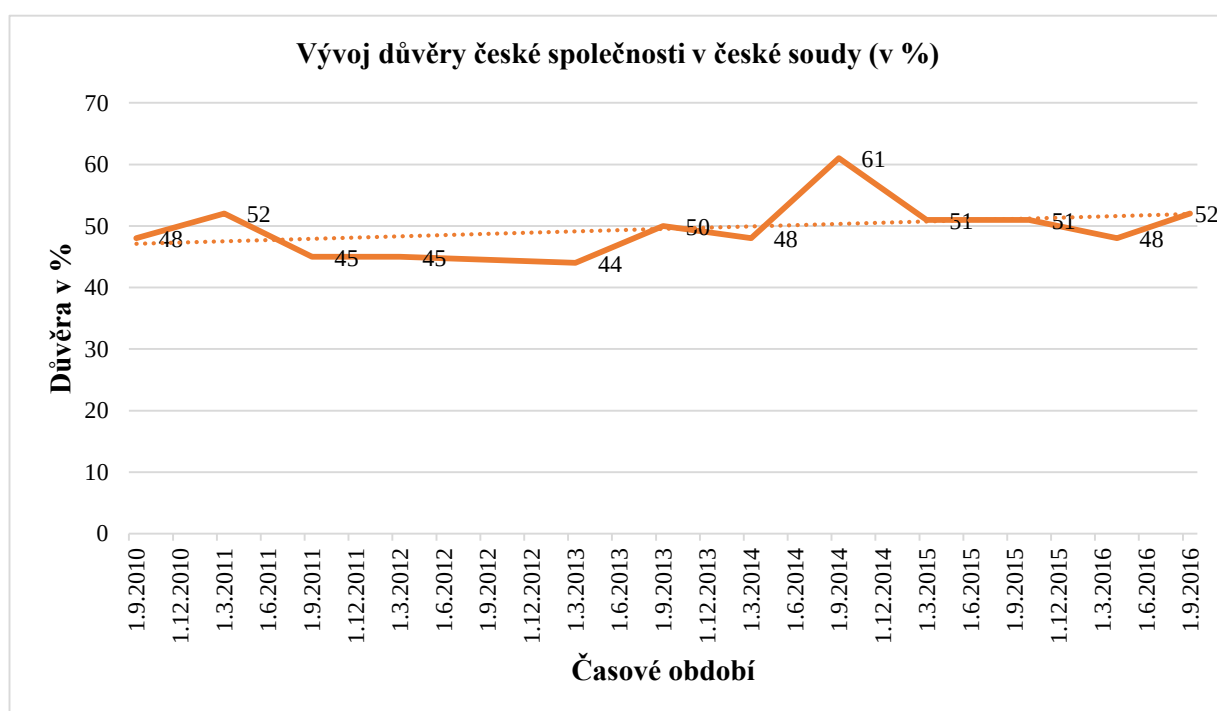
Advokátovi náleží mimo odměny také náhrada hotových výdajů, které byly vynaloženy v souvislosti s poskytnutím právní služby, a náhrada za promeškaný čas. Jedná se například o cestovní výdaje, telekomunikační poplatky, znalecké posudky, odborná vyjádření, překlady, zpoždění zahájení jednání aj. (§ 13 a 14, vyhlášky č. 177/1996 Sb., advokátního tarifu).

⁶⁹ KOVÁŘOVÁ, DANIELA. *Smluvní odměna advokáta pod drobnohledem*. Právní rádce.cz. [on-line]. Poslední aktualizace 11. 03. 2016. [cit. 06/10/2016]. Dostupné z: <http://pravniradce.ihned.cz/c1-65201710-smluvni-odmena-advokata-pod-drobnohledem>.

⁷⁰ Vlastní zpracování, zdroj: vyhláška č. 177/1996 Sb., o odměnách advokátů a náhradách advokátů za poskytování právních služeb (advokátního tarifu).

Povinnost být zastoupen advokátem je dána pouze v řízení před Nejvyšším soudem a Ústavním soudem České republiky, avšak ne každý spotřebitel je právním odborníkem a jeho působnost v řízení bez advokáta by se mohla v dnešní době považovat za riskantní. Určitou alternativou by mohlo být zastoupení na základě plné moci jinou fyzickou osobou s hlubší znalostí práva. Nicméně v tomto případě soud o náhradě její odměny nerozhoduje.

Přes veškeré nevýhody, které jsou se soudem a soudním řízením spojené, se důvěra české společnosti k soudu jako veřejné instituci mírně zvyšuje. Oproti roku 2015 se důvěra u české společnosti v soud zvýšila v září roku 2016 o 4 %, tedy celkově dosahovala 52 %. Dlouhodobý trend vývoje důvěry v procentech udává blíže Graf 1.



Graf 1: Vývoj důvěry české společnosti v české soudy za období 09/2010–09/2016. ⁷¹

⁷¹ Vlastní zpracování, zdroj: tiskové zprávy Centra pro výzkum veřejného mínění, Sociologického ústavu AV ČR, v.v.i. Dostupné z: <http://cvvm.soc.cas.cz/tiskove-zpravy-politicke/>.

4. ALTERNATIVNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

Kromě soudního řešení existují i jiné řady postupů, jak nalézt společné východisko z konfliktní situace mezi spotřebitelem a podnikatelem. Jedná se o alternativní způsoby řešení sporů (tzv. alternative dispute resolution, dále také jako ADR), které již podle názvu představují alternativu k soudnímu systému. Zkratka ADR je také řadou odborníků vykládána jako přátelské řešení sporů (tzv. amicable dispute resolution), čímž vlastně potvrzují alternativnost těchto způsobů k „nepřátelskému“ řešení sporů soudem, anebo jinými státními autoritami.

ADR se odlišují od soudního řízení především dobrovolností a ochotou. Záleží čistě na ujednání stran, jaký způsob řešení zvolí a do jaké míry budou spolupracovat k nastolení vzájemného východiska. V případě alternativního způsobu řešení jsou to právě strany sporu, které mají zásadní vliv na jak na průběh, tak i na výsledek řešení.

Alternativními způsoby řešení jsou především negociace, mediace a konciliace, expertíza, mini-trial, anebo arbitráž. Negociace je nejjednodušším způsobem řešení konfliktu. Pod tímto pojmem se skrývá smírné jednání vedené stranami sporu nebo jejich právními zástupci, které může být jak spontánní nebo předem dohodnuté. V praxi je negociace spojena s jinými alternativními metodami.⁷² V mediaci a konciliaci⁷³ se tvoří konkrétní řešení prostřednictvím třetí nezávislé osoby, mediátora nebo konciliátora, při expertíze se pak využívá služeb nezávislého znalce. I v případě mini-trialu se dochází k řešení pomocí třetí neutrální osoby nebo skupiny osob. Mini-trial představuje v podstatě simulované neformální soudní řízení, kde neutrální osoba simuluje soudce a neutrální skupina představuje porotu. Tento způsob řešení se využívá i při řešení sporů v rámci velkých obchodních korporací.⁷⁴ Arbitráž neboli rozhodčí řízení je zvláštním druhem alternativních způsobů řešení, který probíhá před rozhodcem nebo rozhodčím soudem, kde řešení sporu vychází z rozhodnutí autority.

⁷² HOLÁ, LENKA A KOLEKTIV. *Mediace a možnosti využití v praxi*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2013. s. 173. ISBN 978-80-247-4109-3.

⁷³ Blíže k rozdílům mezi těmito způsoby podkapitola 4.3.1 Vymezení mediace.

⁷⁴ FREY, MARTIN. *Alternative methods of dispute resolution*. Delmar Cengage Learning, 2003. s. 215. ISBN 978-0766821101.

V České republice se mezi alternativní řešení spotřebitelských sporů řadí smírčí řízení, rozhodčí řízení, mediaci, řešení sporů prostřednictvím finančního arbitra, Českého telekomunikačního úřadu nebo Energetického regulačního úřadu. Spotřebitelé se mohou obracet se svými spory také na Českou obchodní inspekci, Českou advokátní komoru nebo na Sdružení českých spotřebitelů.

4.1 Smírčí řízení

Smírčí řízení představuje zákonné preventivní působení soudu před vlastním řízením a bývá také nazýváno prétorským smírem. Prétorský smír je upraven v občanském soudním řádu jako předběžné řízení, pod činností soudu před zahájením řízení. V této formě zákon přímo soudu ukládá povinnost přednostně usilovat o řešení sporu smírnou cestou. Nicméně bude v první řadě záležet na ochotě stran, zda smír o předmětu sporu bude uzavřen, jelikož jejich součinnost nelze žádnými prostředky vynutit.

Řízení o smíru lze navrhnout u kteréhokoli věcně příslušného soudu, popř. u kteréhokoli okresního soudu, pokud by byl věcně příslušným krajský soud. Za návrh na zahájení smírčího řízení se neplatí žádný soudní poplatek. Poplatková povinnost vzniká až schválením smíru. Bylo-li předmětem soudního řízení peněžité plnění, pak se hradí soudní poplatek ve výši stanovené Tabulkou 6. Jestliže bylo předmětem řízení nepeněžité plnění, pak výše soudního poplatku činí 1 000 Kč.

Výše peněžitého plnění	Soudní poplatek
do částky 25 000 Kč včetně	500 Kč
částka vyšší než 25 000 Kč	2 % z této částky, nejvýše 30 000 Kč

Tabulka 6: Výše soudního poplatku za schválení smíru – peněžité plnění.⁷⁵

Smír uzavřený mezi účastníky řízení je soudem schválen usnesením. Jeho obsah musí být určitý a srozumitelný, musí splňovat veškeré náležitosti stanovené zákonem a konečně nesmí odporovat jak zákonu, tak dobrým mravům. Soudní smír je vedle rozsudku jedním ze způsobů

⁷⁵ Vlastní zpracování, zdroj: příloha k zákonu č. 549/1991 Sb., o soudních poplatcích, znění z období 07. 06. 2016–30. 11. 2016.

ukončení soudního řízení. Schválený smír je závazný a má stejné účinky jako pravomocný rozsudek.⁷⁶

Motivací pro uzavření smíru mezi spotřebitelem a podnikatelem může být vrácení zaplaceného soudního poplatku, sníženého o 20 %, nejméně však o 1 000 Kč (§ 10, zákona č. 549/1991 Sb., o soudních poplatcích, v platném znění).

4.2 Rozhodčí řízení

Rozhodčí řízení patří nepochybně k nejstarším způsobům urovnávání sporů, jeho kořeny lze nalézt již ve starověku. Na českém území funkce rozhodce existovala již za vlády Karla IV., avšak největší rozvoj přišel až ve druhé polovině 20. století.

Tradiční oblastí působnosti rozhodčího řízení byl mezinárodní obchod. V dnešní době zaujalo rozhodčí řízení své místo i v rámci alternativních způsobů řešení spotřebitelských sporů. V těchto způsobech řešení má však zvláštní postavení, jelikož oproti ostatním způsobům vychází konečné rozhodnutí o sporu z úst autority a není tedy vzájemnou dohodou mezi stranami sporu. V tomto ohledu lze najít spojitost i se soudním řízením.

4.2.1 Vymezení rozhodčího řízení

Rozhodčí řízení bylo vymezeno několika mezinárodními úmluvami, řády rozhodčích institucí, vzorovými řády a samozřejmě vnitrostátními právními předpisy.

V českém právním prostředí je rozhodčí řízení vymezeno zákonem č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších právních předpisů (dále také jako ZRŘ). Za subsidiární pramen lze považovat také zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších právních předpisů. V případě přeshraničních sporů se také aplikuje zákon č. 97/1963 Sb., o mezinárodním právu soukromém a procesním, ve znění pozdějších právních předpisů. Základ pro řešení sporů s mezinárodním prvkem však představuje Newyorská úmluva o uznání a výkonu rozhodčích nálezů z roku 1958. Tato mezinárodní mnohostranná úmluva byla ratifikována téměř 150 státy. Nelze opomenout ani

⁷⁶ SUM, TOMÁŠ. 38282. *Soudní smír*. Epravo.cz. [on-line]. Poslední aktualizace 06. 02. 2006. [cit. 10/10/2016]. Dostupné z: <http://www.epravo.cz/top/clanky/soudni-smir-38282.html>.

Evropskou úmluvu o mezinárodní obchodní arbitráži, která byla publikována ve Sbírce zákonů ČR jako vyhláška ministerstva zahraničních věcí č. 176/1964 Sb., a soustředila se především na organizaci, příslušnost rozhodce a soudu a na průběh rozhodčího řízení.

Přímá definice rozhodčího řízení v české zákonné úpravě chybí. Nicméně rozhodčí řízení lze i za pomoci znaků stanovených v § 1, ZRŘ, definovat jako dobrovolné postoupení řešení majetkového nebo jiného sporu nezávislé a nestranné třetí soukromé osobě, která vydá po jeho projednání závazné a vykonatelné rozhodnutí. Osobou oprávněnou k projednání a rozhodnutí sporu je rozhodce, skupina rozhodců tvořících senát, anebo nestátní instituce (rozhodčí soud nebo také asociace).

Někdy bývá rozhodčí řízení označováno termínem arbitráž. Tento termín se tradičně používá v oblasti mezinárodního obchodu. V praxi jsou však pojmy rozhodčí řízení a arbitráž zaměnitelné. V odborné literatuře se přímo uvádí „*rozhodčí řízení neboli arbitráž*“.

Rozlišuje se také několik druhů rozhodčího řízení. Základním dělením je dělení rozhodčího řízení na mezinárodní a vnitrostátní. Vnitrostátní rozhodčí řízení bývá zpravidla podrobováno přísnějšímu státnímu dohledu než mezinárodní. Rozhodčí řízení může být dále fakultativní nebo obligatorní. Fakultativní rozhodčí řízení se nazývá též dobrovolným, neboť k jeho realizaci je nutné uzavření dobrovolné smlouvy o rozhodci stranami sporu. O obligatorním rozhodčím řízení se hovoří tehdy, stačí-li k jeho zahájení podání žaloby u rozhodčího soudu nebo u rozhodce samotného. Žádný právní předpis České republiky však obligatorní rozhodčí řízení nevymezuje.⁷⁷ Z hlediska času se rozlišuje rozhodčí řízení s časovým a bez časového omezení. Rozhodčí řízení s časovým omezením nabízí například WIPO Arbitration and Mediation Center v Ženevě. Řízení je přizpůsobeno časovému určení a rozhodce obvykle vynáší rozhodnutí na základě písemných dokumentů a bez možnosti odvolání.⁷⁸

Z hlediska osoby, která má pravomoc spor projednat, se rozlišuje rozhodčí řízení ad hoc a institucionální řízení. Stranám je umožněno si osobu rozhodce zvolit, jejich volba musí být

⁷⁷ JANKŮ, MARTIN. *Rozhodčí řízení: Alternativní způsoby rozhodování sporů*. 1. vyd. Praha: Vysoká škola finanční a správní, 2015. s. 25. Edice EUPRESS. ISBN 978-80-7408-111-8.

⁷⁸ ROZEHNALOVÁ, NADĚŽDA. *Rozhodčí řízení v mezinárodním a vnitrostátním obchodním styku*. 3. vyd. Praha: Wolters Kluver ČR, 2013. s. 88. ISBN 978-80-7478-004-2.

však provedena v souladu s právními předpisy regulující rozhodčí řízení. Jmenovat rozhodcem pro předmětný spor mohou strany jak instituci nebo přímo osobu. Jestliže je spor projednáván před rozhodčími institucemi, nejčastěji rozhodčími soudy, jedná se o rozhodčí řízení institucionální. Rozhodčí soud není státním orgánem a jeho zřízení podléhá zákonu. Vydává řád s pravidly, která se použijí při samotném řízení a obsahují především ustanovení o zásadách, způsobu jmenování rozhodce, průběhu a nákladech řízení. V České republice existují 3 stálé rozhodčí soudy – Rozhodčí soud při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky s obecnou rozhodovací pravomocí, Rozhodčí soud při Českomoravské komoditní burze Kladno a Burzovní rozhodčí soud. Mimo rozhodčích soudů působí v České republice také soukromá rozhodčí centra, která poskytují rozhodcům zejména administrativní a materiální zázemí. Dle zákona však tato centra nesmí vyvolávat dojem, že se jedná o rozhodčí soud (§ 13, ZRŘ). Příkladem takovéto instituce je Sdružení rozhodců a.s. nebo Unie pro rozhodčí a mediační řízení ČR, a.s.

Zajímavé je vymezení vztahu rozhodčího řízení k alternativním způsobům řešení sporu. Náhled na tento vztah není v odborné společnosti jednotný. Zatímco v angloamerickém typu právní kultury (především v common law) rozhodčí řízení spadá přímo pod alternativní způsoby řešení, v kontinentálním typu právní kultury je spíše vnímáno jako autoritativní způsob rozhodování sporu, který vytváří přímou alternativu k soudnímu řízení.⁷⁹ Právě autoritativní rozhodnutí sporu ho výrazně odlišuje od ostatních metod alternativních způsobů řešení, kde výsledek řešení je prezentován vzájemnou dohodou stran. Rozhodčí řízení pak stojí na pomezí mezi soudním řízením a alternativními způsoby řešení.

Já se v této práci přikláním k angloamerickému pojetí rozhodčího řízení, a tudíž ho řadím mezi ADR i pro případ spotřebitelských sporů. Velmi často diskutovanou otázkou v odborné společnosti bývá, zda je rozhodčí řízení vhodným způsobem řešení i pro oblast spotřebitelských sporů. Většinový názor je ten, že alternativní způsoby řešení, které zahrnují rozhodčí řízení, jsou nutnými, vzhledem k přetíženosti soudů, a zároveň vhodnými metodami i pro řešení sporu mezi spotřebitelem a podnikatelem. Tento názor ostatně zastává také Evropská unie, která nabádá členské státy k přijetí a hledání efektivních způsobů řešení sporů

⁷⁹ BĚLOHLÁVEK, ALEXANDR. J. *Ochrana spotřebitelů v rozhodčím řízení*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2012. s. 120. ISBN 978-80-7179-297-0.

ze spotřebitelských smluv. Jako pro spotřebitele nevýhodná se jevila česká zákonná úprava rozhodčího řízení do roku 2012, především z hlediska skutečnosti, kdy rozhodčí doložka byla součástí hlavní smlouvy a spotřebitel, který tuto doložku přehlédl, neměl možnost při vzniku sporu jiné obrany.⁸⁰ Novela⁸¹ zákona o rozhodčím řízení přinesla řadu nových podmínek pro oblast rozhodování spotřebitelských sporů v rozhodčím řízení a měla za cíl především posílení postavení spotřebitele jako slabší smluvní strany a zabránění zneužití rozhodčího řízení v jeho neprospěch.

4.2.2 Osoba rozhodce

Existuje řada požadavků, kterou musí osoba vykonávající funkci rozhodce splnit. Rozhodcem může být v první řadě pouze zletilá, bezúhonná a plně svéprávná osoba, která je občanem České republiky (§ 4 odst. 1, ZRŘ). Cizinec může vykonávat funkci rozhodce, pokud dle právního řádu státu, jehož je občanem, je způsobilý k právnímu jednání. Kolizní norma však stanoví, že v tomto případě postačí, když je cizinec způsobilý k právním jednáním dle právního řádu České republiky.⁸²

Z hlediska kvalifikace se po rozhodci, oprávněného k rozhodování sporů ze spotřebitelských smluv, vyžaduje také vysokoškolské vzdělání v oboru práva (§ 40b odst. 1, písm. c), ZRŘ).

Některé osoby jsou však z výkonu funkce rozhodce explicitně vyloučeny. Jedná se především o soudce, státní zástupce a exekutory. V některých zemích je ale i soudcům poskytnuta možnost vykonávat funkci rozhodce. Touto zemí je například Spolková republika Německo, kde případný konflikt zájmů kontroluje správní část justičního systému. Současný výkon pozice soudce a rozhodce dle tamních odborníků s sebou přináší pozitivní efekt.⁸³

⁸⁰ JANKŮ, MARTIN. *Rozhodčí řízení: Alternativní způsoby rozhodování sporů*. 1. vyd. Praha: Vysoká škola finanční a správní, 2015. s. 104. Edice EUPRESS. ISBN 978-80-7408-111-8.

⁸¹ Zákon č. 19/2012 Sb., kterým se mění zákon č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších právních předpisů, a další související zákony.

⁸² Způsobilostí cizince být rozhodcem se zabývá § 118, zákona č. 91/2012 Sb., o mezinárodním právu soukromém, ve znění pozdějších právních předpisů.

⁸³ BĚLOHLÁVEK, ALEXANDER. Soudce-rozhodce-mediátor. In: BĚLOHLÁVEK, A., KOVÁŘOVÁ, D., ed. *Soudní a mimosoudní projednávání sporů (rozhodčí řízení a mediace)*. Praha: Havlíček Brain Team, 2014, s. 40–41. ISBN 978-80-87109-52-6.

Osobu rozhodce si strany spotřebitelského sporu mohou zvolit. V rámci posílení ochrany spotřebitele v rozhodčím řízení je však jejich volba omezena seznamem rozhodců vedeném Ministerstvem spravedlnosti. Tento seznam je dostupný na webové stránce www.rozhodci.justice.cz a obsahuje celkem 603 zapsaných rozhodců.⁸⁴ Ministerstvo v něm zveřejňuje jméno a příjmení rozhodce, jeho kontaktní adresu, číslo osvědčení, den zápisu do seznamu a den i důvod vyškrtnutí z tohoto seznamu. Pro zápis fyzické osoby do tohoto seznamu se kromě zákonných předpokladů požaduje zaplacení správního poplatku ve výši 5 000 Kč a splnění podmínky, že tato osoba nebyla v posledních 5 letech vyškrtnuta ministerstvem ze seznamu rozhodců. Zápis rozhodce je učiněn ministerstvem bez zbytečného odkladu a zapsanému rozhodci je vydáno osvědčení (§ 40b, ZRŘ).

Zvolenému rozhodci není dána obecná povinnost tuto funkci přijmout. Jestliže však funkci rozhodce písemně přijme, musí ji vykonávat v souladu se zákonem. Písemné přijetí této funkce je klíčové. Osoba se nestává rozhodcem na základě existence rozhodčí smlouvy mezi spotřebitelem a podnikatelem, ale právě svým písemným svolením k výkonu této funkce.

Rozhodce se může výkonu své funkce také vzdát, má-li k tomu závažné důvody, anebo existují-li důvody stanovené zákonem pro vyloučení z funkce rozhodce⁸⁵. Závažnými důvody mohou být např. zdravotní stav rozhodce, osobní nebo rodinné překážky, anebo jeho pracovní vytíženost. Důvody, pro které je rozhodce povinen nepřijmout funkci, jsou důvody spočívající v jeho nepodjatosti, nezávislosti a nestrannosti. Znaky podjatosti vymezuje ZRŘ v § 8. Podjatostí může být vztah rozhodce ke stranám sporu, jejich zástupcům nebo k věci, která je předmětem řízení. V tomto smyslu má rozhodce také zákonem uloženou povinnost před zahájením řízení strany spotřebitelského sporu informovat, zda se v posledních 3 letech, v minulosti nebo v současnosti, nepodílel na rozhodčím řízení, kde účastníkem sporu byla nebo je tatáž strana sporu. Rovněž musí strany informovat o všech skutečnostech, které by mohly vést k jeho podjatosti. Jestliže strany mají důvodné podezření o podjatosti nebo nestrannosti rozhodce, mohou si zvolit postup k jeho vyloučení, anebo se obrátit na soud (§ 12 odst. 2, ZRŘ).

⁸⁴ Stav ke dni 21. 10. 2016.

⁸⁵ Z těchto důvodů se dokonce musí funkce vzdát.

K povinnostem rozhodce se řadí i zachování mlčenlivosti o všech skutečnostech, o kterých se v daném řízení dozví. Této povinnosti může být zproštěn pouze stranami, ve výjimečných případech okresním soudem (§ 6, ZRŘ).

Postavení rozhodce v rozhodčím řízení se blíží postavení soudce. Hlavním důvodem je pravomoc, kterou rozhodce disponuje – pravomoc rozhodnout daný spor. Na základě předložených důkazů a tvrzení stran rozhodce hodnotí skutkový stav věci a vytváří si právní názor, který je základem pro rozhodnutí o sporu, za které je rozhodce odpovědný. Rozhodce však nedisponuje donucovacími prostředky, kterými disponuje soud, a zároveň není orgánem státu.

Jedním z názorů, který se objevuje v odborné společnosti, je skutečnost, že se pozice rozhodce se může lišit od pozice soudce z hlediska existence smluvního vztahu mezi účastníky rozhodčího řízení a samotným rozhodcem. Tato teorie předpokládá, že základem pravomoci rozhodce k řešení a rozhodnutí sporu je výlučně smlouva. Ke smluvní teorii se přiklonil také Ústavní soud ve svém usnesení sp. zn. IV. ÚS 174/02, ze dne 15. 07. 2002, kde konstatoval, že pravomoc rozhodčího soudu vyplývá z rozhodčí smlouvy uzavřené mezi stranami sporu, tedy od soukromé moci stran spor rozhodnout, a není tudíž delegována svrchovanou mocí státu. Svůj postoj Ústavní soud také potvrdil v odůvodnění sp. zn. I. ÚS 3227/07 ze dne 08. 03. 2011, N 37/60 SbNU. V tomto odůvodnění uvádí, že pravomoc rozhodce projednat a rozhodnout spor je založena na vůli stran v rozhodčí smlouvě a na základě tohoto ujednání rozhodce nahrazuje soud, který je oprávněn věc jinak rozhodnout. Právní ochrana je tedy přesunuta na jiný rozhodující orgán, který nalézá právo.

Proti existenci smluvního vztahu mezi rozhodcem, jakožto poskytovatelem služeb, kterému náleží určitá odměna, a stranami sporu vystupuje řada odborníků a distancovaly se od ní také některé právní řády některých zemích, jako je například Švýcarsko.⁸⁶ Tito odborníci zastávají koncepci, ve které je pravomoc rozhodce k rozhodnutí sporu dána zákonem a právními předpisy a teprve pro konkrétní případ rozhodčí smlouvou, ke které musí rozhodce připojit svůj písemný souhlas. Stát tak propůjčuje rozhodci právo spor projednat

⁸⁶ ROZEHNALOVÁ, NADĚŽDA. *Rozhodčí řízení v mezinárodním a vnitrostátním obchodním styku*. 3. vyd. Praha: Wolters Kluver ČR, 2013. s. 211–212. ISBN 978-80-7478-004-2.

a rozhodnout podobně jako soudci. K této teorii se do určité míry přiklání také ZRŘ. Zastáncem této jurisdikční teorie je v českém prostředí například Prof. JUDr. et Ing. Alexander Bělohlávek.

Já se ve své práci přikloním ke smíšené právní povaze rozhodčího řízení, která kombinuje obě výše popsané teorie. Pravomoc rozhodce vzniká s uzavřením dobrovolné rozhodčí smlouvy mezi smluvními stranami, ale je limitována právními předpisy. Po jeho jmenování však rozhodce vystupuje podobně jako soudce a vydává závazné a vykonatelné rozhodnutí, rozhodčí nález.

4.2.3 Rozhodčí smlouva uzavřená mezi spotřebitelem a podnikatelem

Rozhodčí smlouva považuje za základní předpoklad rozhodčího řízení. Rozhodčí smlouva je ujednáním stran sporu o té skutečnosti, že o jejich sporu nebude rozhodovat soud, nýbrž jeden nebo více rozhodců.

Strany se mohou rovněž dohodnout o způsobu řešení sporu, který by mohl, v souvislosti se vzniklým právním vztahem, mezi nimi vyplynout až v budoucnu, a to v rámci tzv. rozhodčí doložky. Sjednání způsobu řešení sporu před tím než vznikne, je vnímáno v praxi velmi pozitivně, jelikož strany jsou schopné se lépe dohodnout a shodnout.

Novela ZRŘ přinesla zpřísnění podmínek, za kterých mohou být rozhodčí smlouvy a rozhodčí doložky se spotřebitelem uzavřeny. Jednou z těchto podmínek je, že rozhodčí smlouva, která se uzavírá se spotřebitelem, musí tvořit samostatnou smlouvou, a to pod sankcí neplatnosti. To platí rovněž i pro rozhodčí doložku. Spotřebitel musí být obeznámen, že uzavírá rozhodčí smlouvu, a dále si musí být vědom, jaké následky uzavření rozhodčí smlouvy či doložky s sebou přináší. Právě v tomto ohledu je dána podnikateli před uzavřením rozhodčí smlouvy se spotřebitelem zákonem povinnost, tomuto spotřebiteli poskytnout informace důležité pro posouzení následků, které se s uzavřením rozhodčí smlouvy pojí. Jedná se tedy zejména o vysvětlení odlišnosti od soudního řízení, vysvětlení přesunu pravomoci rozhodnout spor na soukromou osobu, informace o způsobech zahájení, vedení a rozhodnutí řízení, informace o nákladech řízení a státním dohledu nad rozhodcem. V praxi obvykle podnikatel spotřebiteli poskytne písemné poučení vyžadující spotřebitelův podpis, které pak tvoří přílohu k rozhodčí smlouvě. Prostřednictvím těchto zákonných ustanovení je

spotřebiteli nabídnuta šance se zodpovědně rozhodnout, zda bude chtít své spory s podnikatelem řešit právě v rozhodčím řízení.

Zákon vyžaduje písemnou formu rozhodčí smlouvy, jinak je smlouva neplatná. Informace obsažené ve smlouvě musí být přesné, úplné a pravdivé. Náležitostmi smlouvy jsou informace o rozhodci, způsobu zahájení a vedení rozhodčího řízení, místu konání, nákladech, které mohou spotřebiteli v souvislosti s rozhodčím řízením vzniknout, informace o odměně rozhodce, způsobu doručení rozhodčího nálezu spotřebiteli a také informace o tom, že daný rozhodčí nález je vykonatelný (§ 3 odst. 5, ZRŘ). Stranám je taktéž umožněno si v rozhodčí smlouvě zvolit jednoho nebo více rozhodců tvořících senát. Zákonnou podmínkou je, aby tento počet byl vždy lichý. Vzor rozhodčí smlouvy je uveden v Příloha č. IV: Vzor rozhodčí smlouvy pro řešení sporů ze spotřebitelských smluv.

Zajímavou se jeví otázka týkající se zániku rozhodčí smlouvy. Rozhodčí smlouva, jak bylo uvedeno výše, se těší autonomii na smlouvě hlavní, smlouvě uzavřené mezi spotřebitelem a podnikatelem např. o poskytnutí služby. Důvodem jejího zániku tedy nemůže být zánik smlouvy hlavní, i když v souvislosti s ní byla rozhodčí smlouva uzavřena. Rozhodčí smlouva nezaniká ani vydáním rozhodčího nálezu nebo schválením smíru, jelikož její obsah může dopadat i na otázky, které nebyly předmětem řízení. Důvod zániku rozhodčí smlouvy se tedy musí přímo s touto rozhodčí smlouvou pojít. Jedná se tak o dohodu stran, úmrtí rozhodce nebo odmítnutí funkce rozhodcem, pokud byl zvolen v rozhodčí smlouvě bez náhrady, anebo o podání žaloby u obecného soudu, aniž by druhá strana sporu vznesla námitku.

4.2.4 Průběh řízení před rozhodčím soudem

Podstatný vliv na samotný průběh řízení má uzavřená rozhodčí smlouva, která určí jak osobu rozhodce, tak pravidla, kterými se rozhodce při výkonu své funkce bude řídit. V této souvislosti se liší rozhodčí řízení ad hoc od rozhodčího řízení institucionálního. Zatímco řízení před rozhodčím soudem bude probíhat dle pravidel stanovených řádem tohoto soudu, v řízení ad hoc bude čistě záležet na dohodě stran dle § 19, ZRŘ, popř. na rozhodci, jaké postupy zvolí. V obou případech lze však řízení rozdělit do několika fází – zahájení řízení, příprava projednání sporu, jednání a dokazování a ukončení řízení.

4.2.4.1 Zahájení rozhodčího řízení

Okamžik uzavření rozhodčí smlouvy nemá na zahájení rozhodčího řízení vliv. Rozhodčí řízení se zahájí pouze podáním žaloby rozhodci nebo stálému rozhodčímu soudu, určeném dle rozhodčí smlouvy, a to dnem, kdy tato žaloba došla zvolenému rozhodci nebo stálému rozhodčímu soudu. Podání má stejné právní účinky jako podání žaloby obecnému soudu. Náležitosti žaloby jsou v případě rozhodčího soudu upraveny v jeho řádu nebo pravidlech. Pokud je však k rozhodování o sporu oprávněn stranami určený rozhodce ad hoc, pak lze přiměřeně použít ustanovení občanského soudního řádu v platném znění (§ 30, ZRŘ). Pro názornost by žaloba dle § 17, Řádu Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře ČR republiky a Agrární komoře ČR (dále také řád), měla obsahovat minimálně označení stran sporu, rozhodce, žalobní nárok, uvedení skutečností, na kterých svůj žalobní nárok navrhovatel staví, označení důkazů, hodnotu předmětu sporu a odůvodnění pravomoci dané rozhodčímu soudu, popř. odkaz na založení této pravomoci.

V zahajovací fázi se rozhodce také v rámci procesních podmínek řízení zabývá svou pravomocí, tzn. platností a existencí rozhodčí smlouvy. Jestliže z předložené rozhodčí smlouvy vyplývá nedostatek pravomoci k projednání a rozhodnutí sporu, pak o této skutečnosti rozhodne usnesením. Námitku nedostatku pravomoci rozhodce může dle ZRŘ vznést také účastník řízení týkajícího se spotřebitelského sporu kdykoliv během řízení (§ 15, ZRŘ).

V této fázi rozhodčího řízení, před rozhodčím soudem, je vyžadováno rovněž zaplacení poplatku za řízení a paušálu na správní náklady řízení dle sazebníku, zveřejněného na webové prezentaci rozhodčího soudu.

4.2.4.2 Příprava projednání sporu a vlastní jednání o věci samé

V přípravě projednávání sporu je zaslána kopie žaloby žalovanému k vyjádření. Rozhodce si smí vyžádat další důkazy, písemná stanoviska a doplňující písemnosti nebo také sestavit seznam sporných otázek, které se budou ve vlastním řízení projednávat (§ 22 a 26, řádu).

Vlastní řízení je neveřejné a zpravidla ústní. Pokud je řízení vedeno před rozhodčím soudem, pak jednání ve sporu ze spotřebitelských smluv musí být ústní, výjimka ve formě písemného zjednodušeného řízení platí pouze pro nespotebitelské spory (§ 29 odst. 1, řádu). Nicméně ZRŘ v § 19 odst. 3 připouští, že na základě dohody stran může řízení před rozhodcem mít

i jinou formu než ústní. Místo konání řízení a jazyk řízení je výhradně v dispozici stran. Pokud však místo konání není stranami dohodnuto, rozhodce v jeho určení smí přihlídnout k zájmům obou stran. Strany nemusí být v řízení právně zastoupeny (§ 17, ZRŘ).

Jak již bylo zmíněno, rozhodce vede řízení dle postupů dohodnutých stranami, dle ustanovení ZRŘ v kombinaci s OSŘ, anebo je povinen následovat pravidla obsažená v řádu stálého rozhodčího soudu. Nicméně ve spotřebitelských sporech je rozhodci dána povinnost přihlížet při rozhodování o předmětu sporu k právním předpisům na ochranu spotřebitele. Pokud by rozhodce spor rozhodl v rozporu s právními předpisy na ochranu spotřebitele, veřejným pořádkem nebo dobrými mravy, může to mít za následek zrušení jeho rozhodnutí soudem.

Rozhodce má oproti soudci ztíženou pozici v získání důkazů. Vyslýchat svědky, znalce a strany, smí pouze na základě dobrovolnosti (§ 20, ZRŘ). Tato zásada platí i pro předkládání listin třetími osobami. Rozhodce sice předložení smí požadovat, ale nesmí ho obehnat sankcemi nebo jinými donucovacími prostředky. Donucovací prostředky není rozhodce na rozdíl od soudce oprávněn použít. V případě, kdy rozhodce nemůže vykonat procesní úkon, potřebný k zjištění skutkového stavu v daném sporu, může požádat soud o asistenci (§ 20 odst. 2, ZRŘ).

Dokazování je součástí jednání. Pokud by dokazování proběhlo mimo jednání a strany v rozhodčí smlouvě nestanovily, že jednání bude mít jinou formu než ústní, pak tato skutečnost může vést ke zrušení konečného rozhodnutí. Postup při provádění důkazů může být závislý na dohodě stran, anebo, bez existence ustanovení o tomto postupu ve smlouvě, na samotném zvážení rozhodce. K důkazním materiálům se však rozhodce musí chovat podobně jako soudce. Přestože je rozhodci dána povinnost zabývat se každým důkazním materiálem pečlivě, v konečném výsledku nemusí provést veškeré předložené důkazy. Uplatňuje se zásada volného hodnocení. Jestliže některý z důkazních materiálů neprovede, měl by však svůj postup odůvodnit.⁸⁷

⁸⁷ OLÍK, M., MAISNER, M., POKORNÝ, R., MÁLEK, P., JANOUŠEK, M. Zákon o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů. Komentář. Praha: Wolters Kluwer, a.s., 2015. 456 s. ISBN 978-80-7478-715-7.

4.2.4.3 Ukončení řízení a rozhodnutí

Rozhodčí řízení může být ukončeno právní mocí rozhodčího nálezu, dohodou stran sporu, zpětvzetím žaloby, anebo zastavením řízení. Samotný zákon však rozlišuje pouze 2 formy ukončení rozhodčího řízení – rozhodčí řízení končí právní mocí rozhodčího nálezu, anebo doručením usnesení (§ 23, ZRŘ).

Rozhodčí nález je forma rozhodnutí, kterým se rozhoduje v rozhodčím řízení o věci samé. Tato forma rozhodnutí je také exekucním titulem. Rozhodčí nález musí mít písemnou formu a podepsán v případě vícero rozhodců jejich většinou. Obsah rozhodčího nálezu tvoří ve spotřebitelských sporech výrok, který musí být určitý, a odůvodnění a poučení, že jsou strany oprávněny podat návrh na jeho zrušení u soudu (§ 25 odst. 1 a 2, ZRŘ).

Podle rozhodnutí o nárocích uplatněných stranami sporu lze rozeznat více druhů rozhodčích nálezů, a to konečný neboli celkový rozhodčí nález, částečný a mezitímní rozhodčí nález. Celkovým rozhodčím nálezem rozhodce rozhodl o všech nárocích uplatněných stranami, částečným jen o některém nároku nebo části, která byla dostatečně prokázána, a mezitímním rozhodčím nálezem bylo rozhodnuto pouze o základu nároků. Rozhodce může také vydat doplňující rozhodčí nález, pokud se ukáže, že původní rozhodčí nález byl pouze částečným.⁸⁸

Účinky pravomocného soudního rozhodnutí rozhodčí nález nabývá dnem jeho doručení stranám sporu. Způsobem doručení se ZRŘ nezabývá, proto na doručení lze aplikovat řád rozhodčího soudu, dohodu stran nebo OSŘ.

Rozhodce může také vydat usnesení, a to v případě kdy usoudí, že dle rozhodčí smlouvy mu není dána dostatečná pravomoc spor rozhodnout, také v důsledku zpětvzetí žaloby, anebo pokud došlo k zastavení řízení, například z důvodu uzavření smíru mezi stranami. Zásadní rozdíl mezi usnesením a rozhodčím nálezem spočívá v jeho vykonatelnosti a nabytí právní

⁸⁸ JANKŮ, MARTIN. *Rozhodčí řízení: Alternativní způsoby rozhodování sporů*. 1. vyd. Praha: Vysoká škola finanční a správní, 2015. s. 85-86. Edice EUPRESS. ISBN 978-80-7408-111-8.

moci. Usnesení není vykonatelné a nelze jím uložit povinnost k plnění, která by vyžadovala například exekuci.⁸⁹

Rozhodčí nález nemůže být v zásadě napaden opravným prostředkem, neboť rozhodčí řízení je jednoinstančním řízením. Nicméně ZRŘ připouští, že rozhodčí nález smí být na základě žádosti strany sporu přezkoumán jiným rozhodcem (§ 27, ZRŘ). Na návrh strany sporu ve lhůtě 3 měsíců od doručení rozhodčího nálezu může také obecný soud rozhodnout o zrušení rozhodčího nálezu. Zrušení rozhodčího nálezu bude záviset na naplnění důvodů stanovených zákonem. Významnými důvody pro zrušení nálezu ve spotřebitelském sporu jsou např. arbitrabilita sporu, rozhodování o sporu v rozporu s právními předpisy na ochranu spotřebitele, anebo neuvedení přesných, pravdivých a zákonem požadovaných informací. Jestliže navrhovatelem zrušení rozhodčího nálezu je spotřebitel, soud automaticky zkoumá i důvody pro odložení vykonatelnosti nálezu, které v jiném případě mohou být odloženy pouze na žádost. Zrušení rozhodčího nálezu soudem bývá velmi časté a je pokládáno některými odborníky za velký zásah do obecných zásad rozhodčího řízení.

4.2.5 Náklady rozhodčího řízení

Původní koncept rozhodčího řízení nepočítal s poskytováním řešení ve spotřebitelských sporech. Právě z tohoto důvodu neexistuje bezplatná právní pomoc v rámci rozhodčího řízení. Spotřebitel musí tedy počítat s náklady, které mu v rámci rozhodčího řízení mohou vzniknout.⁹⁰

Těmito náklady mohou být hotové výdaje spotřebitele, popř. i jeho právního zástupce, náklady související s důkazními prostředky, odměna rozhodce, v případě využití rozhodčího soudu také poplatek za řízení a paušál na správní náklady nebo poplatek za přezkum rozhodčího nálezu. Odměna a náklady v rozhodčím řízení ad hoc budou závislé na dohodě stran a na ujednání s rozhodcem, oproti tomu náklady za rozhodčí řízení před rozhodčím soudem se řídí dle sazebníku.

⁸⁹ ŠVARC, ZBYNĚK A KOLEKTIV. *Základy obchodního práva po rekodifikaci soukromého práva*. 4. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2014. s. 433. ISBN 978-80-7380-504-3.

⁹⁰ BĚLOHLÁVEK, ALEXANDER J. *B2C Arbitration. Consumer Protection in Arbitration*. New York: JurisNet, LLC, 2012. s. 381. ISBN 978-1-937518-12-7.

Vyvstává však zajímavá otázka pro případ, kdy mezi podnikatelem a spotřebitelem byla v minulosti uzavřená rozhodčí doložka, nicméně po vzniku sporu spotřebitel v současné době nedisponuje dostatečnými financemi k úhradě poplatků a nákladů za rozhodčí řízení. Soudy v evropských zemích se k této problematice staví odlišně. Zatímco německý soud rozhodl, že rozhodčí doložka v tomto případě není účinná, soud ve Velké Británii rozhodl, že nemajetnost jedné ze stran nezakládá neplatnost rozhodčí doložky.⁹¹

V případě náhrady nákladů se rozhodčí řízení může přiklonit k ustanovení OSŘ, kde se náhrada posuzuje dle úspěchu stran sporu.

4.2.6 Výhody a nevýhody rozhodčího řízení

Rozhodčí řízení se na našem území řadí k nejstarším alternativním způsobům řešení sporů. Jedná se o méně formální, neveřejné řízení před třetím neustrannou osobou nebo senátem rozhodců, jehož výsledkem je rozhodnutí, které je přímo vykonatelné a postavené na roveň pravomocnému soudnímu rozhodnutí. Rozhodčí nález je prostřednictvím mezinárodních dohod a úmluv snadno uznatelným a vykonatelným i mimo území České republiky.

Kromě neveřejnosti řízení, která reprezentuje výhodu především pro podnikatele, je jednoznačnou výhodou pro obě strany sporu volba konkrétní osoby rozhodce. Strany jsou v tomto ohledu limitovány pouze seznamem vedeným Ministerstvem spravedlnosti ČR. Tento seznam však obsahuje přes 600 rozhodců s právním vzděláním a místem působnosti po celé ČR. Spojením volby rozhodce a možnosti odchýlení se od právní úpravy, s výjimkou právních předpisů na ochranu spotřebitele, může konečný výrok v rozhodčím nálezu odpovídat názorovému postoji obou stran, s kterým se strany spíše ztotožní, než je tomu u soudního řízení. Strany však mohou přenechat řešení sporu na stálém Rozhodčím soudu při Hospodářské komoře a Agrární komoře ČR, který má přesně určená pravidla a formu řízení, což může dodat stranám sporu vyšší jistotu.

Výhoda rozhodčího řízení spočívá rovněž v jeho rychlosti. Délka rozhodčího řízení se pohybuje v řádu několika měsíců. Jednoduché případy jsou rozhodnuty zpravidla do jednoho

⁹¹ BĚLOHLÁVEK, ALEXANDER J. *B2C Arbitration. Consumer Protection in Arbitration*. New York: JurisNet, LLC, 2012. s. 381. ISBN 978-1-937518-12-7.

měsíce, délka řešení složitějších sporů je pak v rozmezí 2–4 měsíců. Rychlost rozhodčího řízení ovlivňuje i skutečnost, že rozhodčí řízení je jednoinstančním řízením, a proti rozhodčímu nálezu nelze podat opravný prostředek, což přináší také úsporu finančních nákladů spojených například s právním zastoupením. Přestože nejsou dány opravné prostředky proti rozhodčímu nálezu, je v tomto ohledu ochrana spotřebitele zajištěna především možností zrušení rozhodčího nálezu soudem. Zrušení rozhodčího nálezu soudem však představuje i nevýhodu ve formě průtahu řízení a zvýšení nákladů.

Bývá velmi často uváděno, že náklady rozhodčího řízení bývají zpravidla nižší než u řízení soudního. Spotřebiteli mohou však vzniknout i v rozhodčím řízení náklady v podobě hotových výdajů a odměny právního zástupce (je-li jím zastoupen), náklady související s důkazními prostředky, odměna rozhodce nebo poplatek za řízení a paušál na správní náklady. Jestliže se strany rozhodnou řešit svůj spor prostřednictvím řízení před rozhodčím soudem, pak se jejich náklady na rozhodčí řízení budou řídit dle sazebníku zveřejněném tímto soudem. Pro přiblížení poskytuje náhled na poplatky Tabulka 7.

Hodnota předmětu sporu	Poplatek	Paušál na správní poplatky
do 50 000 000 Kč	4 % z hodnoty předmětu sporu, nejméně však 10 000 Kč	0 Kč
do 250 000 000 Kč	2 000 000 Kč a 1 % z hodnoty předmětu sporu převyšující 50 000 000 Kč	0 Kč
do 1 000 000 000 Kč	4 000 000 Kč a 0,5 % z hodnoty předmětu sporu převyšující 250 000 000 Kč	0 Kč
nad 1 000 000 000 Kč	7 750 000 Kč a 0,25 % z hodnoty předmětu sporu převyšující 1 000 000 000 Kč	0 Kč

Tabulka 7: Sazebník nákladů rozhodčího řízení pro vnitrostátní spory před Rozhodčím soudem při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR.⁹²

Jistou úsporu nákladů lze upozorovat u vyšších peněžitých hodnot sporu. Jestliže hodnota předmětu sporu činí méně než 40 mil. Kč, pak hodnota úspory činí 1 % výše soudního

⁹² Vlastní přepracování tabulky, zdroj: ROZHODČÍ SOUD PŘI HOSPODÁŘSKÉ KOMOŘE ČR A AGRÁRNÍ KOMOŘE ČR. *Sazebníky*. Soud.cz. [on-line]. 2016. Dostupné z: <http://www.soud.cz/sazebniky>.

poplatku, neboť výše soudního poplatku u této částky je 5 % z hodnoty peněžitého sporu. Pokud však výše hodnoty sporu bude prezentována částkou 21 000 Kč, pak se soudní řízení ve svých poplatcích jeví jako méně nákladné než rozhodčí řízení, v němž by poplatek činil 10 000 Kč oproti soudnímu poplatku za zahájení řízení ve výši 1 050 Kč. Nicméně celkové náklady rozhodčího řízení by i v tomto případě mohly být nižší než je tomu u soudního řízení. V rámci počítání celkových nákladů by měla být zahrnuta i rychlost řízení, která přináší úspory například u odměny právního zástupce. V případě rozhodčího řízení ad hoc, mohou být náklady ještě nižší.

Nevýhoda rozhodčího řízení tkví v oblasti dokazování, kdy rozhodce je limitován dobrovolností třetích stran. Rozhodce nedisponuje žádnou donucovací pravomocí a jedinou cestou, jak vymocit předložení důležitých dokumentů nebo účast svědka v řízení, je dožádání u soudu. Namítána bývá také zaujatost rozhodců, kterou lze však vyřešit vhodným výběrem osoby rozhodce, popř. jejím vyloučením.

Důvěryhodnost rozhodce by mohla být zvýšena dodržováním etického kodexu. V roce 2013 byla vytvořena předsednictvem Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR iniciativa, která se zabývala zvýšením důvěry veřejnosti právě v rozhodčí soud. Jedním z východisek této iniciativy bylo doporučení přijetí etického kodexu. Pro jeho vypracování bylo doporučeno přiměřené použití Pokynů pro střet zájmů v mezinárodní arbitráži (tzv. Guidelines on Conflicts of Interests in International Arbitration) vytvořených asociací International Bar Association. Tyto pokyny vytvořila asociace ve spolupráci s předními světovými odborníky v oblasti arbitráže.⁹³ Jedná se o tzv. soft law, kvazi-právní nástroj, který není právně závazný. Tyto pokyny tak nemají přednost ani před zákonem ani před řádem rozhodčího soudu. Obsahují obecné principy a zásady i s praktickými vysvětleními a tři seznamy, zelený, oranžový a červený, které představují jakési vodítko k určení, zda je

⁹³ NĚMEC, ROBERT. Kvalita soudce a rozhodce. In: BĚLOHLÁVEK, A., KOVÁŘOVÁ, D., ed. *Soudní a mimosoudní projednávání sporů (rozhodčí řízení a mediace)*. Praha: Havlíček Brain Team, 2014, s. 40–41. ISBN 978-80-87109-52-6.

v daném konkrétním případě rozhodce nestranný, nepodjatý, či nikoliv.⁹⁴ Etický kodex však dosud nebyl vytvořen.

I přes snahy zákonodárce zvýšit ochranu spotřebitele v rámci uzavírání rozhodčích smluv nadále může existovat nerovná vyjednávací síla stran. Rozhodčí smlouva musí být dle zákona uzavřena jako samostatný dokument. To však nebrání podnikateli ve vynucování jejího uzavření při současném odepírání uzavření smlouvy hlavní bez uzavření dané rozhodčí smlouvy. V tomto směru se jeví problematicky i nastavení kritérií v rozhodčí smlouvě, pokud podnikatel jednostranně určil jak pravidla v rozhodčím řízení, tak vybral rozhodce. Tato rozhodčí smlouva by se pak v důsledku mohla podobat formulářové smlouvě, jejíž neplatností by se musel zabývat obecný soud (Usnesení Nejvyššího soudu z 16. 07. 2014, sp. zn. 30 Cdo 2401/2014).

Přesné statistiky projednaných spotřebitelských sporů v rámci rozhodčího řízení v České republice chybí. Dle odhadů Ministerstva spravedlnosti ČR z roku 2012 je projednáno ročně přes 150 000 sporů, z nichž většina je z oblasti spotřebitelských smluv a je převážně projednána v rozhodčím řízení ad hoc.⁹⁵ Bližší statistiku celkového počtu sporů poskytuje Rozhodčí soud při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR. I přes novelizaci zákona o rozhodčím řízení k ochraně spotřebitele je počet vnitrostátních rozhodčích řízení⁹⁶ u tohoto Rozhodčího soudu dlouhodobě klesající. Oproti roku 2011, kdy počet rozhodčích řízení činil 2 960, v roce 2015 se tento počet snížil o téměř 56 %. V letošním roce, ke dni 25. 10. 2016, je počet rozhodčích řízení 899, prozatím tedy Rozhodčí soud projednal o 416 sporů méně než v předchozím roce. Blíže také Graf 2.

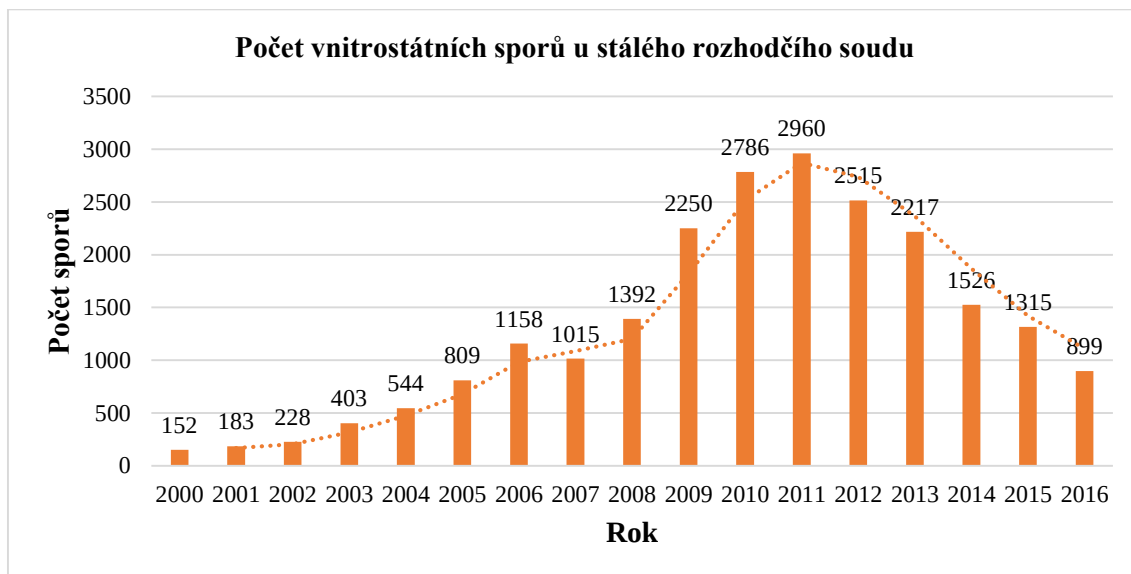
Vysvětlením poklesu rozhodčích řízení může být nejistota, která se s rozhodčím řízením pojí v podobě platnosti a neplatnosti rozhodčích smluv a doložek, nebo v podobě rozhodčích nálezů a jejich rušením. Dle odborníků vzniká díky přetváření právních norem judikaturou

⁹⁴ INTERNATIONAL BAR ASSOCIATION. *Pokyny pro střet zájmů v mezinárodní arbitráži*. [on-line]. Poslední aktualizace 22. 05. 2004. [cit. 15/10/2016]. Dostupné z: <http://www.forarb.com/wp-content/uploads/2012/02/IBA-Pokyny-pro-st%C5%99et-z%C3%A1jm%C5%AF-v-mezin%C3%A1rodn%C3%AD-arbitr%C3%A1%C5%BEl.pdf>.

⁹⁵ BĚLOHLÁVEK, ALEXANDR. J. *Ochrana spotřebitelů v rozhodčím řízení*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2012. s. 207. ISBN 978-80-7179-297-0.

⁹⁶ Tento počet zahrnuje kromě spotřebitelských sporů také spory o domény nebo obchodní spory. Jedná se tedy o celkový počet všech sporů projednaných před tímto rozhodčím soudem.

Nejvyššího soudu a Ústavního soudu v České republice nepřátelské právní prostředí ve vztahu k rozhodčímu řízení a jeho výsledku.⁹⁷



Graf 2: Počet vnitrostátních sporů u stálého Rozhodčího soudu při Hospodářské a Agrární komoře ČR, v období 01. 01. 2000–25. 10. 2016.⁹⁸

4.3 Mediace

Myšlenka mediace existuje již po staletí. Byla používána především v tradičních společnostech uvnitř komunit, kde docházelo k nalezení kompromisu za pomoci třetí nezávislé osoby. Kořeny mediace leží především v asijských modelech řešení konfliktů, kdy příkladem může být Čína, která využívá myšlenku mediace i v dnešním soudním systému. Mediace jako metoda se začala využívat při řešení konfliktů přibližně před 30 lety. Za kolébky mediace jako metody jsou považovány Spojené státy americké a Kanada.⁹⁹

Na českém území se začala mediace využívat až počátkem 90. let a zakotvena do právního řádu byla zákonem č. 257/2000 Sb., o probační a mediační službě, ve znění

⁹⁷ KLEIN, BOHUSLAV. Proč je ČR k rozhodčímu řízení tak nepřátelská. In: BĚLOHLÁVEK, A., KOVÁŘOVÁ, D., ed. *Soudní a mimosoudní projednávání sporů (rozhodčí řízení a mediace)*. Praha: Havlíček Brain Team, 2014, s. 40-41. ISBN 978-80-87109-52-6.

⁹⁸ Vlastní zpracování dle statistiky sporů, vedených před Rozhodčím soudem při HK ČR a AK ČR. Dostupné z: http://www.soud.cz/downloads/Statistika_spor%C5%AF_RS_k_25_%C5%99%C3%ADjnu_2016.pdf.

⁹⁹ HOLÁ, LENKA. *Mediace. Způsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha: Grada Publishing a.s., 2003. s. 26–29. ISBN 80-247-0467-6.

pozdějších právních předpisů, a pro netrestní oblast pak zákonem č. 202/2012 Sb., o mediaci a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších právních předpisů (dále také jako zákon o mediaci). Přijetím zákona o mediaci byla implementována do českého právního řádu směrnice Evropského Parlamentu a Rady 2008/52/ES o některých aspektech mediace v občanských a obchodních věcech ze dne 21. 05. 2008.

4.3.1 Vymezení mediace

Odborná literatura není v oblasti definice mediace zcela jednotná. Mediace je chápána z jedné strany jako zásah do konfliktu a z druhé strany jako způsob zvládnutí konfliktu. Cíle mediace však zůstávají stejné, řešení konfliktu při spokojenosti obou stran.¹⁰⁰

Zákon definuje mediaci následujícím způsobem: „*Mediací se rozumí postup při řešení konfliktu za účasti jednoho nebo více mediátorů, kteří podporují komunikaci mezi osobami na konfliktu zúčastněnými tak, aby jim pomohli dosáhnout smírného řešení jejich konfliktu uzavřením mediační dohody.*“ (§ 2 písm. a), zákona o mediaci).

Mediace tedy představuje metodu, při níž dochází k řešení konfliktu za pomoci nestranného kvalifikovaného prostředníka, mediátora. Považuje se také za novou formu mimosoudního řešení, která doplňuje současné tradiční metody a poskytuje stranám větší pocit spravedlnosti, jelikož se v ní uplatňuje tzv. strategie win – win. Někteří odborníci vymezují mediaci i jako určitou formu komunikace, přístup nebo styl práce s klienty, kteří v procesu sami formulují pravidla a nabízejí alternativy řešení.¹⁰¹ Z hlediska přístupu k řešení konfliktu je mediace vhodná pouze ve věcech, v nichž mohou strany volně zacházet se svými právy. Využití mediace je možné nejen ve spotřebitelských sporech, ale také v rodinných, vnitropodnikových, obchodních nebo pracovněprávních sporech.

Pro mediaci je specifické, že její povaha je interdisciplinární. Mediace není pouhou právní disciplínou, i když je jejím účelem řešení konfliktů směřující k užití práva. Pro její správnou aplikaci jsou nutné znalosti a dovednosti z oblasti obecné psychologie, typologie osobnosti,

¹⁰⁰ PLAMÍNEK, JIŘÍ. Mediace. *Nejúčinnější lék na konflikty*. Praha: Grada Publishing a.s., 2013. s. 50. ISBN 978-80-247-5031-6.

¹⁰¹ ŠIKLOVÁ, TATJANA. *Facilitativní mediace: řešení konfliktu prostřednictvím mediátora*. 1. vyd. Praha: Portál, s.r.o., 2012. s. 39. ISBN 978-80-262-0091-8.

psychologie, komunikace, sociologie, speciální pedagogiky, procesu vyjednávání, teorie konfliktu aj.¹⁰²

Zajímavý je také pohled na vztah mediace a conciliace, kdy se na něj v odborné literatuře vyskytují odlišné názory. V praxi vznikly tři modely vysvětlující vzájemný vztah těchto termínů. První model se opírá o názor, že conciliace a mediace jsou dva různé alternativní způsoby řešení sporů. Mediátor smí jednat se stranami i odděleně, ale není oprávněn navrhnout řešení, jeho úkolem je usnadnit průběh jednání. Oproti tomu v conciliaci je nepřístupné oddělené jednání stran a conciliátor je oprávněn navrhnout a zpracovat právní řešení sporu.¹⁰³

Druhý model představuje conciliaci jako termín nadřazený různým metodám alternativních způsobů řešení, včetně mediace. Jako základ tohoto modelu mohl sloužit vzorový zákon o mezinárodní obchodní conciliaci, tzv. Model Law on International Commercial Conciliation, Komise OSN pro mezinárodní obchodní právo (UNCITRAL).¹⁰⁴ V článku 1 odst. 3 tohoto zákona je conciliace vymezena jako proces, bez ohledu na jeho označení termínem conciliace, mediace nebo jiným termínem, ve kterém se strany prostřednictvím třetí osoby nebo osob snaží dosáhnout smírného řešení vzniklého sporu týkajícího se smluvních nebo jiných právních vztahů.¹⁰⁵

Třetí model pak předpokládá, že mediace a conciliace jsou synonyma a tím pádem vzájemně zaměnitelné termíny.

V dnešní době představuje mediace také doplněk soudního řízení. Soudci je v českém právním prostředí umožněno přerušit řízení, nejdéle na dobu 3 měsíců, a nařídít stranám první

¹⁰² HORÁČEK, TOMÁŠ. *Základní principy mediace (z právního i neprávního pohledu)*. Bulletin-Advokacie.cz. [on-line]. Poslední aktualizace 02. 08. 2013. [11/10/2016]. Dostupné z: <http://www.bulletin-advokacie.cz/zakladni-principy-mediace-z-pravniho-i-nepravniho-pohledu?browser=mobi>.

¹⁰³ HOLÁ, LENKA A KOLEKTIV. *Mediace a možnosti využití v praxi*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2013. s. 230. ISBN 978-80-247-4109-3.

¹⁰⁴ SVATOŠ, MARTIN. *Zmatení pojmů: Co mediace je a co nikoliv*. Právní prostor.cz. [on-line]. Poslední aktualizace 30. 09. 2015. [cit. 11/10/2016]. Dostupné z: <http://www.pravniprostor.cz/clanky/procesni-pravo/uvod-do-mediace-zmateni-pojmu-aneb-co-mediace-je-a-co-nikoliv>.

¹⁰⁵ UNITED NATIONS. *UNCITRAL Model Law on International Commercial Conciliation with Guide to Enactment and Use 2002*. New York: United Nations Publication, 2004. s. 8. ISBN 92-1-133730-5. Dostupné z: https://www.uncitral.org/pdf/english/texts/arbitration/ml-conc/03-90953_Ebook.pdf.

setkání s mediátorem, a to v rozsahu 3 hodin. Po uplynutí 3 měsíců soud v řízení pokračuje. Nařízenou mediaci lze považovat za nástroj soudu, sloužícího k pokusu o nastolení smíru mezi stranami. Tuto možnost by však měl soud použít, pokud se vzhledem k předmětu řízení, cílům účastníků a jejich vzájemným vztahům jeví jako vhodná a účelná. Soud také touto možností může rozšířit povědomí o možnosti využití mediace a do budoucna tak zajistit odklon části své agendy a omezit počet sporů, které by musel rozhodnout.¹⁰⁶ Odvolání stran proti nařízené mediaci soudem je dle zákona nepřipustné, s tím, že pokud strana odmítne bez závažného důvodu účast, pak jí nemusí být soudem přiznána případná náhrada nákladů řízení.¹⁰⁷

Mediaci nebo také konciliaci využívá i nově vzniklý systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, jehož součástí jsou Ministerstvem obchodu a průmyslu pověřené subjekty, k nimž se řadí Česká obchodní inspekce, Česká advokátní komora nebo Sdružení českých spotřebitelů. Řízení před těmito subjekty je obdobné. Nezávislý pracovník se snaží strany navést k urovnání sporu. Může stranám poskytovat rady nebo vlastní názor, nicméně o sporu nerozhoduje. Řízení je bezplatné, vedeno ústní nebo písemnou formou a v ideálním případě ukončeno v délce nepřekračující 90 dnů vzájemnou písemnou dohodou stran.

4.3.2 Osoba mediátor

Osobu mediátora definuje zákon o mediaci jako fyzickou osobu, která je zapsaná v seznamu mediátorů spravovaném Ministerstvem spravedlnosti. Zažádat o zápis do tohoto seznamu může pouze fyzická, která je bezúhonná, svéprávná, disponující vysokoškolským vzděláním v magisterském nebo navazujícím magisterském studijním programu České republiky¹⁰⁸, složila zkoušku mediátora a nebyla před podáním žádosti, v posledních 5 letech, ze seznamu vyškrtuta (§ 2 a 16 odst. 1, zákona o mediaci). Zákon o mediaci nevylučuje existenci

¹⁰⁶ CHOLENSKÝ, ROBERT. *Praktický průvodce mediací podle nové právní úpravy*. Praha: Linde, 2013. s. 45. ISBN 978-80-7201-901-4.

¹⁰⁷ HÁJKOVÁ, ŠÁRKA. *Mediace v kontextu občanského soudního řízení*. Bulletin-Advokacie.cz. [on-line]. Poslední aktualizace 02. 08. 2013. [11/10/2016]. Dostupné z: <http://www.bulletin-advokacie.cz/mediace-v-kontextu-obcanskeho-soudniho-rizeni?browser=mobi>.

¹⁰⁸ Za zákonem stanovených podmínek i osoba disponující vysokoškolským diplomem magisterského nebo navazujícího studia získaného v zahraničí.

nezávislých mediátorů, kteří se mediací nezabývají na základě tohoto zákona. Pouze je jim zakázáno používat označení zapsaný mediátor nebo zapsaná mediátorka.¹⁰⁹

Kvalifikace, vzdělání a odborné znalosti jsou základními pilíři pro výkon funkce mediátora. Odborné znalosti věcného problému a odborné znalosti dovedností mediace a komunikace umožňují mediátorovi správně vyhodnotit situaci mezi stranami a vlastně ho provázejí celým procesem. Potřeba kvalifikace také roste s tendencí stran na hodnocení, návrhy či stanoviska přímo od mediátora. Základní znalost právního kontextu se v dnešní době považuje za předpoklad poskytování mediačních služeb, ať už z hlediska skutečnosti, že uzavřená dohoda nesmí být v rozporu se zákonem. O důležitosti základní znalosti právního prostředí vypovídá i skutečnost, že určité oblasti práva jsou součástí kvalifikačních zkoušek pro mediátory. Při kvalifikační zkoušce se prověřuje znalost z oblasti základních lidských práv a svobod, práva na ochranu spotřebitele, občanského, obchodního a pracovního práva, občanského procesního práva a rodinného práva (§ 2 odst. 2, vyhlášky č. 277/2012 Sb., o zkouškách a odměně mediátora).

Nezbytnými k výkonu mediátora jsou také odborné znalosti a dovednosti mediace. Tyto znalosti a dovednosti mediátor získá vzděláním v mediaci, např. vlastním vzděláváním se nebo ve specializovaném kurzu mediace, který by měl být složen mimo výše uvedených právních oblastí také z technik a dovedností z oblasti mediace, znalostí způsobů mimosoudního řešení sporů, a základů psychologie a sociologie (§ 2 odst. 2, vyhlášky č. 277/2012 Sb., o zkouškách a odměně mediátora). Speciální mediační tréninky a semináře vypisuje například Česká advokátní komora na své webové prezentaci.

Pro zvládnutí role mediátora, která je velmi specifická, jsou důležité také osobnostní předpoklady a komunikační dovednosti. Schopností vcítit se do pozice klienta, otevřeností, respektem, stabilitou osobnosti, zvládnutí emocí, konstruktivním myšlením, schopností improvizace a schopností získat důvěru, uměním aktivního naslouchání a přesností vyjádření by měl v ideálním případě disponovat každý mediátor. Kladen je také důraz na morální kvalitu osoby mediátora, kdy pro podporu této myšlenky byl Asociací mediátorů České

¹⁰⁹ PLAMÍNEK, JIŘÍ. *Mediace. Nejúčinnější lék na konflikty*. Praha: Grada Publishing a.s., 2013. s. 158. ISBN 978-80-247-5031-6.

republiky vytvořen Etický kodex mediátorů a ve spolupráci s mediačními organizacemi, profesionálními sdruženími a sdruženími spotřebitelů také Evropský etický kodex pro mediátory.

Znalosti a dovednosti mediátora se ověřují zkouškou mediátora, která je také předpokladem pro zápis do seznamu mediátorů. Tato zkouška obsahuje dvě části, písemnou a ústní část. Písemná část je zaměřena na teoretické znalosti, je neveřejná, trvá nejdéle 2 hodiny a pro její úspěšné složení se vyžaduje 75 % správných odpovědí. Ústní část mediátorské zkoušky se soustředí na praktické dovednosti, trvá také nejdéle 2 hodiny a je veřejná. Formou sehrání modelové situace prověří budoucí mediátor své dovednosti z hlediska osobní interakce, způsobu vystupování, usnadňování vyjadřování, analýzy konfliktu, vedení vyjednávání, etického chování, komunikace, projevování empatie, aktivního naslouchání a strategické intervence. Celkové vyhodnocení ústní části musí opět dosahovat minimálně 75 % (§ 7 a 8, vyhlášky č. 277/2012 Sb., o zkouškách a odměně mediátora).

V praxi vypadá ústní zkouška tak, že uchazeč obdrží písemné informace o modelové situaci, kterou si může v rámci 10 minutového limitu připravit. K dispozici má tato osoba flipchart, fix, papír na poznámky a dokonce si může i upravit prostor. Poté jsou pozváni figuranti a je sehrána modelová situace, která trvá zpravidla 1 hodinu. Hodnotící komise si může mezitím připravit otázky, které jsou budoucímu mediátorovi předloženy v diskuzi následující po modelové situaci. Jestliže uchazeč uspěje v obou částech zkoušky, je mu do 30 kalendářních dnů po konání zkoušky zasláno ministerstvem osvědčení.¹¹⁰ Úspěšnost uchazečů v ústní části zkoušky se pohybuje kolem 45 %.

Mediátor by měl však v procesu mediace zastávat neutrální, nezávislou a nestrannou roli. I když je součástí jednání, měl by si vůči stranám sporu zachovat objektivní nadhled a stejně angažovaný postoj. Stěžejním úkolem je pro mediátora nejen sledování, usměrňování a usnadňování procesu vyjednávání a komunikace, ale také nasměrování stran k návrhu alternativ a kompromisů a uzavření dohody ke spokojenosti všech. Mediátor má v tomto procesu více rolí, je moderátorem, tlumočnickem, objasňovatel informací a významů,

¹¹⁰ PLAMÍNEK, JIŘÍ. *Mediace. Nejúčinnější lék na konflikty*. Praha: Grada Publishing a.s., 2013. s. 159–160. ISBN 978-80-247-5031-6.

ten, kdo otevírá diskuzi, a někdy také působí jako obětní beránek, kdy na sebe vztahuje negativní emoce a agresi stran sporu. V oblasti uzavření řešení působí mediátor také jako kontrola nebo dohled, kdy dbá na to, aby uzavřená dohoda byla v souladu s právními předpisy, věcná a splnitelná.

4.3.3 Průběh a fáze procesu mediace

Před samotným zahájením procesu, na prvním setkání s mediátorem, je mediátorovou povinností budoucí účastníky mediace poučit o účelu, zásadách a postavení mediátora v mediaci. Strany musí být dále poučeny o tom, jaké jsou účinky smlouvy o provedení mediace a mediační dohody, o odměně mediátora a nákladech mediace, o jejich právu kdykoliv ukončit proces a také o tom, že zahájení mediace nebrání tomu, aby bylo zahájeno soudní řízení o téže věci (§ 3 odst. 4, zákona o mediaci). Určitým výsledkem prvotního setkání je skutečnost, že strany konfliktu znají svá práva a mají představu o tom, jak mediace bude probíhat.

Proces mediace se skládá zpravidla z 5 až 6 fází. Těmito fázemi jsou:

- prvotní setkání s mediátorem a zahájení mediace,
- získání informací a definice témat a zájmů,
- vzájemné porozumění,
- hledání a hodnocení řešení,
- vytvoření a sepsání dohody,
- realizace a korekce.¹¹¹

Zákon o mediaci vymezuje pro zapsané mediátory fázi zahájení mediace a obecný rámec pro průběh řízení, včetně odmítnutí či ukončení mediace.

¹¹¹ Odborná literatura se v konkrétním počtu a vymezení fází liší. Zde vymezeno pouze shrnutí plynoucí z více zdrojů informací, především pak z odborné literatury. V této práci je vlastní průběh procesu mediace tvořen fází získání informací a definicí témat a zájmů, fází vzájemného porozumění a fází hledání a hodnocení řešení. Ukončení procesu mediace pak obsahuje fázi vytvoření a sepsání dohody a fázi realizace a korekce.

4.3.3.1 Zahájení procesu mediace

Podmínkou pro zahájení procesu mediace je uzavření smlouvy o provedení mediace. Náležitosti této smlouvy jsou vymezeny zákonem, jedná se především o označení účastníků mediace, popř. jejich právních zástupců, a mediátora, vymezení předmětu sporu, výši odměny mediátora, popř. způsobu jejího určení a dobu, po kterou bude mediace probíhat (§ 4 odst. 2, zákona o mediaci). Také je doporučeno ve smlouvě sjednat mediační pravidla a doložku o důvěrnosti informací.¹¹²

Mediaci zahajuje mediátor úvodním slovem, ve kterém se představí nejen sebe, ale i svou roli, strany blíže informuje o účelu mediace a o dohodnutých podmínkách a postupech, za kterých bude proces mediace probíhat. Mediátor dále účastníky seznámí s okolnostmi, za kterých může být mediace pozastavena či ukončena, a také se skutečností, že přítomnost či nepřítomnost dalších osob v procesu (ať už se jedná o právní zástupce nebo odborníky na dané téma) je závislá na dohodě stran. Účastníci mohou kdykoliv během mediace předmětnou věc sporu a nabízené možnosti jejího řešení konzultovat s odborníky, anebo se svými právními zástupci. Mediátor se v této fázi ujistí, že strany disponují rozhodovací pravomocí (příkladem je osoba jednající za obchodní korporaci).¹¹³

4.3.3.2 Vlastní průběh procesu mediace

Fáze zahajovací volně přejde do fáze získání informací. Účastníci mohou zahájit druhou fázi buď samovolně, anebo na výzvu mediátora. Druhá fáze začíná popisem situace a předmětného sporu oběma stranami. V této fázi mediátor sbírá informace a postupně si tak vytváří vlastní hodnocení a náhled na věc sporu. Dále se účastníci v této fázi seznamují se zájmy a postoji druhé strany. Především v této fázi je umožněno stranám oddělené jednání s mediátorem, za přítomnosti druhé strany či nikoliv. Oddělené jednání umožňuje účastníkovi sdělit své názory, pocity a zájmy mediátorovi, které by jinak před druhou stranou nevyjádřil,

¹¹² DOLEŽALOVÁ, MARTINA, VAN LEYNSEELE, PATRICK. *Mediace pro advokáty (e-manuál)*. ČAK.cz. [on-line]. Poslední aktualizace 07. 2012. [cit. 13/10/2016]. Dostupné z: http://www.cak.cz/assets/pro-advokaty/mediace/e-manual_cz_1.pdf.

¹¹³ BRZOBOHATÝ, ROBIN, HORÁČEK, TOMÁŠ, POLÁKOVÁ LENKA. *Rukověť mediátora aneb co je dobré vědět nejen ke zkouškám mediátora*. 1. vyd. Praha: Wolters Kluwer ČR, a.s., 2016. ISBN 978-80-7552-221-4.

ať už z hlediska taktiky či obav. Informace získané odděleným jednáním jsou velmi cenné především při překonávání překážek v procesu. Mediátor může za předpokladu nepřítomnosti druhé strany získané informace předat druhé straně sporu.

Po sdělení stran vytvoří mediátor společně s účastníky program pro další jednání. Obsahem tohoto programu mohou být sporné otázky nebo témata, související se vzniklým sporem, které nakonec pomohou účastníkům identifikovat postoje a obavy druhé strany, což je také úkolem třetí fáze mediace.¹¹⁴

Cílem třetí fáze je opustit soupeřivé pozice a přejít k identifikaci hodnot, potřeb a porozumění obou stran. Seznam sporných témat by měl být stranami řešen od jednodušších po ta nejvíce kontroverzní. Má-li mediátor za to, že všechna témata byla vysvětlena a vyjasněna stranami, může přistoupit ke čtvrté fázi.¹¹⁵

Ve čtvrté fázi mediace se snaží mediátor podněcovat strany ke kooperativnímu, kreativnímu a tvůrčímu přístupu. Právě v této fázi účastníci sami hledají, vytvářejí a hodnotí možnosti řešení, která mohou být základem budoucí dohody. Mediátor je stranám oporou v rámci kreativních technik jako je brainstorming, prostý dialog, strom významnosti, multivoting, díky kterým postupně vzniká soubor řešení. Soubor řešení je následně hodnocen na základě stanovených kritérií, založených na zájmech účastníků. Výsledkem této fáze je řešení, které uspokojuje zájmy obou stran.¹¹⁶

4.3.3.3 Ukončení procesu mediace

K formulaci a sepsání výsledné mediační dohody mezi účastníky dochází v páté fázi. Mediační dohoda je definovaná zákonem o mediaci v § 2 písm. f) jako „*písemná dohoda stran konfliktu uzavřená v rámci mediace a upravující mezi nimi práva a povinnosti.*“ Mediační dohoda musí být podepsána účastníky sporu a mediátorem, který svým podpisem

¹¹⁴ BRZOBOHATÝ, ROBIN, HORÁČEK, TOMÁŠ, POLÁKOVÁ LENKA. *Rukověť mediátora aneb co je dobré vědět nejen ke zkouškám mediátora*. 1. vyd. Praha: Wolters Kluwer ČR, a.s., 2016. ISBN 978-80-7552-221-4.

¹¹⁵ DOLEŽALOVÁ, MARTINA, VAN LEYNSEELE, PATRICK. *Mediace pro advokáty (e-manuál)*. ČAK.cz. [on-line]. Poslední aktualizace 07.2012. [cit. 14/10/2016]. Dostupné z: http://www.cak.cz/assets/pro-advokaty/mediace/e-manual_cz_1.pdf.

¹¹⁶ HOLÁ, LENKA. *Mediace. Způsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha: Grada Publishing a.s., 2003. s. 107. ISBN 80-247-0467-6.

potvrzuje, že došlo k jejímu uzavření v rámci mediace a k podpisu připojí také datum uzavření dohody (§ 7, zákona o mediaci).

Mediační dohoda sama o sobě není přímo vykonatelná, má soukromoprávní charakter. Její vykonatelnost lze však dosáhnout prostřednictvím soudu. Soud může mediační dohodu schválit v rámci smírčího řízení nebo v zahájeném občanském soudním řízení ve formě rozhodnutí o soudním smíru. Mediační dohoda nesmí být v rozporu se zákonem, musí obsahovat veškeré náležitosti stanovené novým občanským zákoníkem pro právní jednání s tím, že i její obsah musí být konkrétní, aby nevznikly pochybnosti o její vykonatelnosti. Pouze za těchto předpokladů bude mediační dohoda do 30 dnů od zahájení smírčího řízení soudem usnesením schválena. Jestliže mediační dohoda nenabyla vykonatelnosti uvedeným způsobem, je třeba na ni nahlížet jako na smlouvu, kdy neplnění povinností nebo porušování z ní plynoucích práv může mít za následek vymáhání nároku v rámci soudního řízení.¹¹⁷

Nalezením řešení a sjednáním dohody pro většinu mediátorů proces mediace končí. Strany sporu však čeká realizační fáze. Někteří mediátoři nabízejí i společné sestavení realizačního plánu, přičemž průběhu realizace se již nemusí zúčastnit. Při samotné realizaci dohody mohou strany narazit na jiné překážky. Právě z tohoto důvodu vznikají korekce dodatky, které doplňují mediační dohodu. Fáze realizace a korekce nemusí být nutnou součástí procesu mediace, ale bezprostředně na proces navazuje.¹¹⁸

4.3.4 Výhody a nevýhody mediace

Mediace představuje pro strany spotřebitelského sporu kreativní a aktivní způsob, jak vyřešit vzniklý konflikt. Jedná se o méně formální a strukturovaný proces většinou bez zastoupení advokátem, který lze snadno přizpůsobit potřebám stran, ať už z časového nebo místního hlediska. Výstupem mediace je dohoda, která představuje uspokojení obou stran. Mediace umožňuje stranám se plně a aktivně do jednání o dohodě zapojit a jsou to právě strany, které mají za pomoci mediátora pod kontrolou celý proces tohoto jednání.

¹¹⁷ HÁJKOVÁ, ŠÁRKA. *Mediace v kontextu občanského soudního řízení*. Bulletin-Advokacie.cz. [on-line]. Poslední aktualizace 02. 08. 2013. [cit. 14/10/2016]. Dostupné z: <http://www.bulletin-advokacie.cz/mediace-v-kontextu-obcanskeho-soudniho-rizeni?browser=mobi>.

¹¹⁸ PLAMÍNEK, JIŘÍ. *Mediace. Nejúčinnější lék na konflikty*. Praha: Grada Publishing a.s., 2013. s. 113–115. ISBN 978-80-247-5031-6.

Mediace přináší pro spotřebitele výhodu především v podobě rychlosti jejího procesu nebo rovného postavení. Proces mediace v rámci menších spotřebitelských sporů (např. o drobných pohledávkách) trvá v rozmezí jedné hodiny až jednoho dne.¹¹⁹

Mediace je výhodná také pro podnikatele, z hlediska zachování důvěry zákazníka. V rámci mediačního procesu se vytváří důvěrné prostředí, v němž stranami vyslovené informace slouží pouze k přesvědčení a dosažení uzavření dohody s druhou stranou. Tyto informace nemohou být použity proti samotným stranám, jak je tomu u soudního řízení. To se může ve vysoké pravděpodobnosti projevit v obnovení a udržení vzájemného dobrého vztahu mezi spotřebitelem a podnikatelem, což podnikateli přináší zachování dobré pověsti.

Náklady na proces mediace jsou další motivací k výběru právě tohoto způsobu řešení. Mediátorovi náleží za zprostředkování mediace odměna a náhrada hotových nákladů, které jsou sjednány ve smlouvě o provedení mediace. Pro případ dobrovolné mediace může mít odměna formu paušální částky, hodinové částky nebo může být závislá na výsledku mediace. Nutné je také započítat rozsah a složitost problému, případně také cizí jazyk jednání. Odměna mediátora se pohybuje od 1 000 Kč za započatou hodinu a výše. Tato odměna se může lišit i z hlediska fáze mediačního řízení, anebo odděleného jednání se stranou sporu. Náklady většinou nesou obě strany sporu rovným dílem, ale není vyloučeno, aby tyto náklady nesl jen podnikatel v rámci zachování dobrých vztahů. Jestliže první setkání s mediátorem bylo nařízeno soudem, pak výše odměny mediátora činí 400 Kč za každou započatou hodinu. Pokud se vzniklý spor podaří stranami vyřešit v rámci nařízené 3 hodinové mediace, pak celkové náklady na proces mediace činí 1 200 Kč (bez daně z přidané hodnoty), které jsou navíc rozděleny mezi stranami rovným dílem. I když tedy spotřebitel vyřeší spor s podnikatelem v rámci mediace až po zahájení soudního řízení, přináší mu i v tomto případě mediační dohoda velké ekonomické úspory. Při zpětvzetí žaloby nebo při schválení soudního

¹¹⁹ QUEENSLAND CIVIL AND ADMINISTRATIVE TRIBUNAL. *Mediation of minor civil disputes – consumer disputes and minor debts*. QCAT. [on-line]. Poslední aktualizace 09. 2012. [cit. 14/10/2016]. Dostupné z: http://www.qcat.qld.gov.au/_data/assets/pdf_file/0010/149563/Mediation-of-MCDs-consumer-disputes-and-minor-debts.pdf.

smíru na podkladě mediační dohody bude účastníku vráceno 80 % ze zaplaceného soudního poplatku, dojde ke zkrácení délky řízení a k úspoře za odměnu advokáta.¹²⁰

Zajímavé je také srovnání nákladů na schválení smíru a mediační dohody soudem. Jak bylo uvedeno v podkapitole 4.1, činí soudní poplatek na schválení smíru při předmětu řízení o peněžitém plnění nejméně 500 Kč a nejvýše 30 000 Kč, při předmětu o nepeněžitém plnění pak činí soudní poplatek 1 000 Kč. Za schválení mediační dohody přitom soudní poplatek bez ohledu na předmět sporu činí pouze 500 Kč (Položka 9, bod 2, přílohy k zákonu č. 549/1991 Sb., o soudních poplatcích, v platném znění).

Lze zkonstatovat, že dostupnost mediátorů již také nepatří k nevýhodám mediace. Počet mediátorů specializujících se na řešení spotřebitelských sporů se pohybuje kolem 180.¹²¹ Někteří zapsaní mediátoři také uvádějí, že jejich pole působnosti je celé území České republiky. V tomto ohledu je však důležité zmínit, že náklady na mediaci zahrnují i hotové náklady mediátora, což mohou být cestovní náklady, nocležné a stravné, které mohou celkové náklady na mediaci mírně zvýšit.

Úskalí však představuje základní princip, na kterém zprostředkování mediace stojí. Řešení prostřednictvím mediace je založeno na dobrovolnosti, součinnosti a osobním přístupu ke konfliktu obou stran. Neexistuje způsob, jak druhou stranu přinutit, aby se mediace účastnila.

Další nevýhodou mediace je absence jistoty vytvoření dohody. I když se uvádí, že úspěšnost mediace je 80 %¹²² v rámci započatých jednání, spotřebitel nemá nikdy jistotu, že k dohodě s podnikatelem v rámci procesu mediace opravdu dojde. Právem obou stran spor je kdykoliv mediaci ukončit.

¹²⁰ JAKEŠOVÁ, DANA. Jak se mediace prosazuje v praxi. *EPRAVO.CZ*, a. s. [on-line]. 2015, listopad. [cit. 15/10/2016]. ISSN 1213-189X. Dostupné z: http://tablet.epravo.cz/11-2015/41_tema-vydani-jak-se-mediace-prosazuje-v-praxi.

¹²¹ Vyhledáno pomocí seznamu zapsaných mediátorů, dostupného na: http://mediatori.justice.cz/MediatorPublic/Public/FR003_ZverejneniVybranychUdaju.aspx.

¹²² ŠVANDELÍKOVÁ, KLÁRA. *Rozhovor: Martin Svatoš - Dynamická doba žádá dynamická řešení*. Právní prostor.cz. [on-line]. Poslední aktualizace 04. 07. 2014. [cit. 16/10/2016]. Dostupné z: <http://www.pravniprostor.cz/clanky/procesni-pravo/rozhovor-martin-svatos>.

Nevýhoda mediace spočívá také v mediační dohodě, která není automaticky sama o sobě exekucním titulem. Aby mohla mediační dohoda sloužit jako exekucní titul, musí být soudem schválena, anebo být sepsána ve formě notářského zápisu s doložkou vykonatelnosti.

4.4 Finanční arbitr

Finanční arbitr je mimosoudní orgán jmenovaný vládou na návrh ministra financí a oprávněný k rozhodování některých spotřebitelských sporů na finančním trhu. Působnost finančního arbitra je stanovena zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů (dále také jako ZFA).

4.4.1 Vymezení a působnost finančního arbitra

Do oblasti působnosti finančního arbitra se řadí spory, které vznikly mezi spotřebitelem a poskytovatelem platebních služeb, vydavatelem elektronických peněz, věřitelem nebo zprostředkovatelem působícím v oblasti poskytování úvěrů nebo zápůjčky, pojistitelem nebo pojišťovacím zprostředkovatelem působícím v oblasti poskytování životního pojištění, osobou provozující směnářenskou činnost, obchodníkem s cennými papíry, vázaným zástupcem, obhospodařovatelem investičního fondu nebo zahraničního investičního fondu působícím v oblasti poskytování a nabízení investičních služeb, stavební spořitelnou nebo zprostředkovatelem stavebního spoření, anebo osobou obhospodařující nebo provádějící administraci fondu kolektivního investování nebo jiného obdobného zahraničního fondu (§ 1 odst. 1, ZFA).

V případě oprávnění finančního arbitra k rozhodnutí o sporu záleží vždy na individuálním případě. Příkladem sporů, ve kterých je finanční arbitr oprávněn rozhodovat, je spor o několikanásobném účtování jedné transakce u výběru z bankomatu, spor o nevydání peněz při výběru z bankomatu nebo spor o účtovaném poplatku za poskytnutí platebních služeb.¹²³

Finanční arbitr však nemůže rozhodovat v předmětném sporu, pokud mu rozhodovat v této věci nepřísluší, již probíhá soudní řízení, rozhodčí řízení nebo řízení před arbitrem ve věci

¹²³ DOBIÁŠ, PETR. *Současné trendy řešení sporů v rozhodčím řízení*. Plzeň: Aleš Čeněk, 2013. s. 181-182. ISBN 978-80-7380-468-8.

samé, anebo již bylo v těchto řízeních o věci samé rozhodnuto (§ 1 odst. 2 a § 9, ZFA). Příkladem sporů, ve kterých není finanční arbitr oprávněn rozhodovat, jsou spory o právu na odměnu vyplývajícího z bonusového programu, spory z finančního poradenství a zprostředkování nebo spory o náhradu škody způsobenou investičním zprostředkovatelem ve spojitosti se službou investičního poradenství.¹²⁴

4.4.2 Osoba finančního arbitra

Zásady řízení před finančním arbitrem jsou upraveny zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, a správním řádem, zákonem č. 500/2004 Sb., ve znění pozdějších právních předpisů. K těmto zásadám se řadí také povinnost arbitra rozhodovat nestranně a spravedlivě, podle svého nejlepšího vědomí a svědomí a bez průtahů.

Na osobu finančního arbitra jsou kladeny poměrně vysoké zákonné požadavky. Finančním arbitrem se může stát pouze osoba, která je bezúhonná, plně svéprávná, disponující vysokoškolským magisterským titulem v oblasti práva, získaným na české vysoké škole, s minimální pětiletou praxí v oblasti finančního trhu nebo ochrany spotřebitelů na tomto trhu, a dobrou pověstí, která ji předurčuje k řádnému výkonu funkce. Finančním arbitrem se nemůže z důvodů nestrannosti a nepodjatosti stát osoba, která je prezidentem České republiky, poslancem nebo senátorem, členem Nejvyššího kontrolního úřadu nebo bankovní rady České národní banky, soudcem, osobou působící v řídicím, kontrolním nebo dozorčím orgánu podnikatelského subjektu, anebo také osoba samostatně výdělečně činná, pokud její činnost nespadá do výjimek stanovených zákonem (§ 4 odst. 2, § 6 odst. 1, 2, ZFA).

Do funkce finančního arbitra byla dne 01. 07. 2011 vládou jmenována Mgr. Monika Nedelková. Tuto funkci zastávali také JUDr. Ing. Otakar Schlossberger v období 2003–2007 a Dr. Ing. František Klufa v období 2008–2011.

¹²⁴ DOBIÁŠ, PETR. *Současné trendy řešení sporů v rozhodčím řízení*. Plzeň: Aleš Čeněk, 2013. s. 181-182. ISBN 978-80-7380-468-8.

4.4.3 Průběh řízení před finančním arbitrem

Řízení se zahajuje podáním návrhu spotřebitelem. Návrh lze podat prostřednictvím formuláře dostupného na webových stránkách finančního arbitra a musí obsahovat zejména označení účastníků, vyličení rozhodných skutečností a čeho se spotřebitel domáhá, doklad o tom, že se spotřebitel neúspěšně pokusil s finanční institucí dohodnout a označení důkazních materiálů (§ 8 a 10, ZFA). Arbitr poskytuje na žádost spotřebiteli také pomoc s vlastním zahájením řízení.

Po podání návrhu je daná instituce vyzvána k vyjádření, a to do 15 dnů. Finanční arbitr je oprávněn nařídit ústní jednání, sám opatřovat důkazní prostředky či se obracet na fyzické nebo právnické osoby, které nejsou účastníky řízení, ale jejich výpověď nebo případná účast může mít význam pro výsledek nebo průběh řízení (§ 12, ZFA).

Řízení je bezplatné a strany nemusí být právně zastoupeny. Maximální délka řízení by měla činit 90 dnů, s tím, že ve složitých případech může být prodloužena. Výsledkem řízení je nález, který je soudně vykonatelný. Nález musí doručen účastníkům bez zbytečného odkladu do vlastních rukou. Pokud arbitr vyhoví byť jen z části návrhu spotřebitele, musí pak protistraně, finanční instituci, uložit sankci ve výši 10 % z částky, kterou je tato protistrana povinna zaplatit spotřebiteli, přičemž nejnižší výše sankce i v případě sporu bez peněžního plnění činí 15 000 Kč. Sankce je příjmem státního rozpočtu. Řízení před finančním arbitrem je dvojinstanční a proti vydanému nálezu lze tak podat námitky ve lhůtě 15 dnů od jeho doručení. O námitkách rozhoduje opět finanční arbitr a jeho rozhodnutí je již konečné (§ 15–18, ZFA).

Finanční arbitr České republiky je také součástí evropské sítě institucí, které jsou oprávněny k mimosoudnímu řešení sporů na trhu financí, jedná se o síť FIN-NET. Tato síť vznikla z iniciativy Evropské komise v roce 2001 a zastřešuje Evropský hospodářský prostor. Základními cíli této sítě je poskytnout spotřebiteli snadný a informovaný přístup k odškodnění, podporu v případě přeshraničních sporů na finančním trhu a zajistit účinnou

výměnu informací mezi rozdílnými evropskými režimy, která umožní rychlejší, efektivnější a profesionální řešení nastalé konfliktní situace.¹²⁵

Spotřebitel může prostřednictvím seznamu institucí umístěného na webové prezentaci finančního arbitra nebo sítě FIN-NET přímo kontaktovat příslušnou instituci s návrhem na zahájení řízení. V případě, že si spotřebitel není příslušností zahraniční instituce jistý, může požádat instituci nacházející se v místě jeho pobytu o podporu při určení příslušné instituce či rovnou podat návrh na zahájení řízení, který bude touto domovskou institucí postoupen příslušné zahraniční instituci.¹²⁶

V roce 2007 vznikla také mezinárodní síť institucí oprávněných k mimosoudnímu řešení sporů na finančním trhu, která se nazývá International Network of Financial Services Ombudsman Schemes (dále také jako INFO Network). Finanční arbitr nabízí pomoc při identifikaci příslušné zahraniční instituce. Seznam zahraničních kompetentních institucí je dostupný na webové prezentaci finančního arbitra.¹²⁷

4.4.4 Statistika řešení sporů před finančním arbitrem

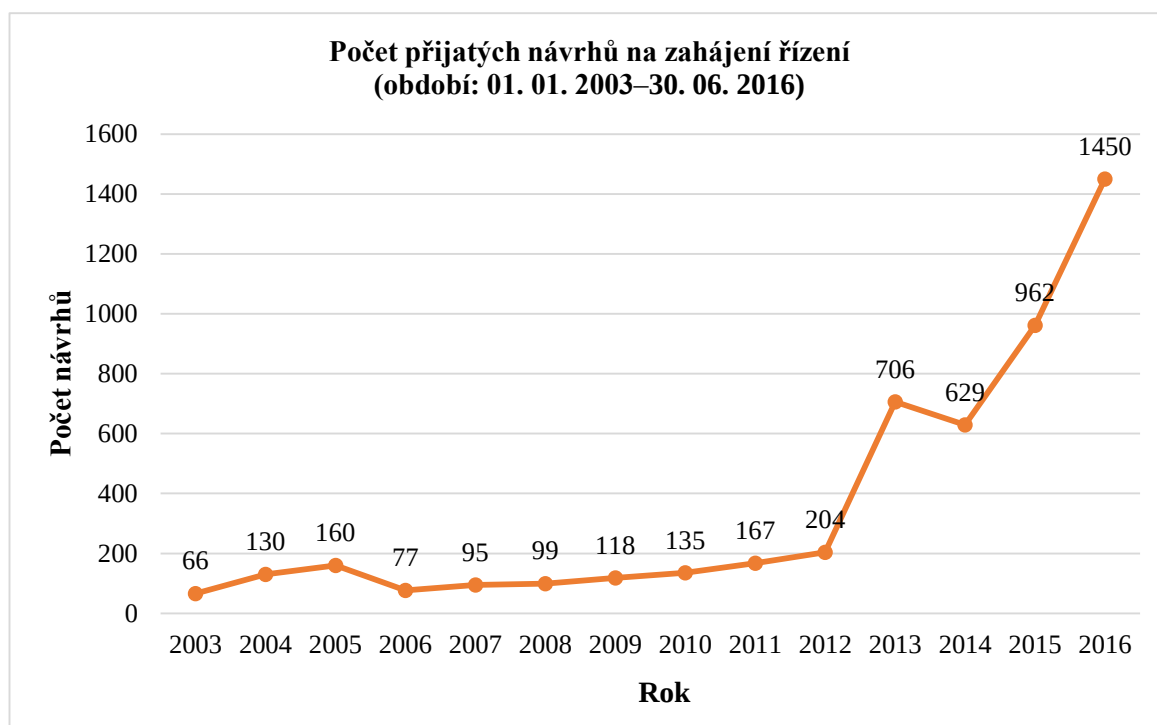
V období od 01. 01. 2016–30. 06. 2016 přijal finanční arbitr již 1 450 návrhů k zahájení řízení, což je o 488 návrhů více, než bylo přijatých návrhů v roce 2015.¹²⁸ Finanční arbitr tak řešil od jeho zřízení téměř přes 5 000 přijatých návrhů. Z hlediska statistiky lze předpokládat, že počet návrhů na zahájení řízení bude i nadále růst, blíže Graf 3.

¹²⁵ EUROPEAN COMMISSION. *FIN-NET. Settling cross-border financial disputes out of courts. Consumer guide.* EC EUROPEA.eu. [on-line]. Poslední aktualizace 2016. [cit. 02/10/2016]. Dostupné z: http://ec.europa.eu/finance/fin-net/docs/guide/consumer-guide_en.pdf.

¹²⁶ FIN-NET. *FINANCIAL DISPUTE RESOLUTION NETWORK. How to use FIN-NET?* EC EUROPEA.eu. [on-line]. Poslední aktualizace 2016. [cit. 02/10/2016]. Dostupné z: http://ec.europa.eu/finance/fin-net/how_en.htm.

¹²⁷ FA. KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA. *Spory mimo EU.* FINANČNÍ ARBITR.cz. [on-line]. Poslední aktualizace 2016. [cit. 02/10/2016]. Dostupné z: <http://www.finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/pruvodce-podanim-navrhu.html>.

¹²⁸ FA. KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA. *Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2015.* FINANČNÍ ARBITR.cz. s. 12. [on-line]. Poslední aktualizace 2016. [cit. 02/10/2016]. Dostupné z: http://www.finarbitr.cz/galerie/tinymce/V%C3%BDro%C4%8Dn%C3%AD%20zpr%C3%A1va%20o%20C4%8Dinnosti%20finan%C4%8Dn%C3%ADho%20arbitra%20za%20rok%202015_1.pdf.



Graf 3: Počet přijatých návrhů na zahájení řízení v období 01. 01. 2003–30. 06. 2016. ¹²⁹

Nejvíce se spotřebitelé v roce 2015 obraceli na finančního arbitra ve sporech týkající se životního pojištění, celkem bylo přijato 639 návrhů. Častějšími byly také spory z oblasti spotřebitelských úvěrů nebo platebních služeb, celkem 300 přijatých návrhů. Nejméně návrhů obdržel finanční arbitr z oblasti kolektivního investování, jejichž počet činil 10. Během roku 2015 probíhala i řízení, která byla zahájena v předchozím období, anebo nebyla v předchozím období pravomocně skončena. Celkem v roce 2015 probíhalo před finančním arbitrem 1495 řízení ¹³⁰, blíže také Tabulka 8.

¹²⁹ Vlastní zpracování, zdroj: FA. KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA. *Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2015*. FINANČNÍ ARBITR.cz s. 12–13. [on-line]. [akt. 2016]. [cit. 02/10/2016]. Dostupné z: http://www.finarbitr.cz/galerie/tinymce/V%C3%BDro%C4%8Dn%C3%AD%20zpr%C3%A1va%20o%20%C4%8Dinnosti%20finan%C4%8Dn%C3%ADho%20arbitra%20za%20rok%202015_1.pdf

¹³⁰ FA. KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA. *Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2015*. FINANČNÍ ARBITR.cz s. 12–13. [on-line]. [akt. 2016]. [cit. 02/10/2016]. Dostupné z: http://www.finarbitr.cz/galerie/tinymce/V%C3%BDro%C4%8Dn%C3%AD%20zpr%C3%A1va%20o%20%C4%8Dinnosti%20finan%C4%8Dn%C3%ADho%20arbitra%20za%20rok%202015_1.pdf.

Oblast sporu	Počet sporů zahájených v roce 2015	Počet sporů řešených v roce 2015
platební služby	110	245
spotřebitelský úvěr	190	413
kolektivní investování	10	15
životní pojištění	639	803
směnářenské služby	13	19
Celkem	962	1495

Tabulka 8: Rozdělení zahájených a řešených sporů v roce 2015 dle oblastí.¹³¹

Pro srovnání bylo v rámci sítě FIN-NET v období od roku 2007 do roku 2014 řešeno přes 16 749 sporů a jejich počet každým rokem roste. Největší počet návrhů přicházelo z bankovního sektoru, v roce 2014 činil tento počet 1 276 návrhů. Druhým nejpočetnějším sektorem byl sektor označený jako jiné, počet návrhů v tomto sektoru se vyšplhal k 1 125 návrhů. Počet návrhů v sektoru pojištění v roce 2014 činil 675 a ze sektoru investic bylo řešeno 438 návrhů.¹³² Blíže také Tabulka 9.

Řízení, ve kterých byly strany sporu součinné a předmět sporu zřejmý, popř. se finanční arbitr již tímto předmětem sporu zabýval v minulosti, anebo se mohl opřít o soudní judikaturu, byla vyřešena do 4 měsíců. Délka složitějších řízení se pohybuje od 6 měsíců výše.¹³³

V 67 % z celkového počtu vedených sporů v roce 2015 dosáhl finanční arbitr smírného řešení sporu mezi stranami. V 7 % sporů rozhodl finanční arbitr z části nebo zcela vyhovujícím nálezem ve prospěch spotřebitele. 13 % sporů bylo zamítnuto nálezem a v dalším 13 % sporů bohužel spotřebitelé neposkytli finančnímu arbitru dostatečnou součinnost.¹³⁴

¹³¹ Vlastní zpracování, zdroj: FA. KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA. *Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2015*. FINANČNÍ ARBITR.cz s. 12–13. [on-line]. [akt. 2016]. [cit. 02/10/2016]. Dostupné z: http://www.finarbitr.cz/galerie/tinymce/V%C3%BDro%C4%8Dn%C3%ADho%20zpr%C3%A1va%20o%20C4%8Dinnosti%20finan%C4%8Dn%C3%ADho%20arbitra%20za%20rok%202015_1.pdf.

¹³² EUROPEAN COMMISSION. *FIN-NET activity report, 2013–2014*. EC EUROPEA.eu. [on-line]. Poslední aktualizace 12. 2015. [cit. 26/09/2016]. Dostupné z: http://ec.europa.eu/finance/fin-net/docs/activity/2013-2014_en.pdf.

¹³³ FA. KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA. *Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2015*. FINANČNÍ ARBITR.cz. s. 12–13. [on-line]. Poslední aktualizace 2016. [cit. 02/10/2016]. Dostupné z: http://www.finarbitr.cz/galerie/tinymce/V%C3%BDro%C4%8Dn%C3%ADho%20zpr%C3%A1va%20o%20C4%8Dinnosti%20finan%C4%8Dn%C3%ADho%20arbitra%20za%20rok%202015_1.pdf.

¹³⁴ Tamtéž.

Rok	Počet návrhů řešených skrz FIN-NET	Rozdělení přeshraničních sporů dle sektorů			
		Bankovníctví	Pojištění	Investice	Jiné
2007	1041	492	267	280	2
2008	1346	673	326	335	12
2009	1542	884	244	410	4
2010	1794	1123	348	302	21
2011	1854	992	518	315	29
2012	2727	1325	919	318	165
2013	2931	1216	1263	379	68
2014	3514	1276	675	438	1125

Tabulka 9: Počet a rozdělení řešených sporů v rámci sítě FIN-NET dle roků a sektorů. ¹³⁵

4.5 Český telekomunikační úřad

K rozhodování sporů v oblasti elektronických komunikací je oprávněným subjektem Český telekomunikační úřad (dále také jako ČTÚ). Český telekomunikační úřad je uveden také na seznamu Evropské komise jako orgán oprávněný k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů.

4.5.1 Vymezení a působnost Českého telekomunikačního úřadu

Působnost ČTÚ v oblasti řešení spotřebitelských sporů je stanovena zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, přičemž může předmětnou věc posuzovat i na základě nového občanského zákoníku.

ČTÚ je orgánem zmocněným k rozhodování účastnických sporů, kde na jedné straně je účastník (také vymezen jako uživatel) a na straně druhé osoba vykonávající komunikační činnost. ČTÚ je dále oprávněn rozhodovat v řízení o námitkách proti vyřízení reklamace nebo v řízení o námitkách proti vyřízení reklamace podle zákona o poštovních službách, kdy podnikatel nevyhoví spotřebitelem podané reklamaci (§ 129, zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění).

¹³⁵ Vlastní zpracování, zdroj: EUROPEAN COMMISSION. *FIN-NET activity report, 2013–2014*. EC EUROPEA.eu. [on-line]. Poslední aktualizace 12. 2015. [cit. 26/09/2016]. Dostupné z: http://ec.europa.eu/finance/fin-net/docs/activity/2013-2014_en.pdf.

Nejčastějšími problémy, se kterými se ČTÚ v oblasti ochrany spotřebitele setkává, jsou spory vzniklé z účastnických smluv, spory týkající reklamace nebo spory v oblasti služeb spojených s voláním nebo internetem. ČTÚ v rámci ochrany spotřebitele vydává také na základě podnětů od samotných uživatelů nebo informací z médií tiskové zprávy týkající se dané problematiky nebo s varováním.

I když ČTÚ již před přijetím směrnice Evropského parlamentu a Rady č.2013/11/EU ze dne 21. 05. 2013, o alternativním řešení spotřebitelských sporů, působil jako orgán zmocněný k rozhodování spotřebitelských sporů, bylo nutné upravit například délku řízení nebo rozsah informačních povinností poskytnutých v řízení ve vztahu ke spotřebitelům. Mimosoudním řešením spotřebitelských sporů se zabývají zaměstnanci ČTÚ v služebním poměru na dobu neurčitou. Dnes existuje celkem 7 oblastních odborů pro kontrolu a ochranu spotřebitele, a to v Praze, Českých Budějovicích, Plzeň, Ústí nad Labem, Hradci Králové, Brně a v Ostravě.¹³⁶

4.5.2 Průběh řízení před Českým telekomunikačním úřadem

Řízení se zahájí návrhem podaným pouze spotřebitelem u oblastního odboru ČTÚ podle místa bydliště a řídí se dle ustanovení zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu, ve znění pozdějších právních předpisů (doručování dle ustanovení občanského soudního řádu, ve znění pozdějších právních předpisů). Řízení je zahájeno dnem, kdy návrh došel ČTÚ.¹³⁷

Návrh musí splňovat náležitosti dané zákonem, zejména by v něm měly být identifikační údaje účastníků a měl by obsahovat označení, čeho se žadatel domáhá. Spotřebitel, jakožto navrhovatel, může ukončit účast ve sporu v podobě zpětvzetí návrhu.

Délka řízení je stanovena lhůtou 90 dnů, s tím, že ve složitých případech může být prodloužena. Řízení není bezplatné, podání návrhu podléhá správnímu poplatku a během řízení mohou stranám vzniknout i další náklady spojené například s právním zastoupením,

¹³⁶ ČESKÝ TELEKOMUNIKAČNÍ ÚŘAD. *Odbory*. ČTÚ.cz [on-line]. Poslední aktualizace 2016. [cit. 20/10/2016]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/odbory-ctu>.

¹³⁷ ČESKÝ TELEKOMUNIKAČNÍ ÚŘAD. *Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů*. ČTÚ.cz [on-line]. Poslední aktualizace 2016. [cit. 28/09/2016]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu>.

kteřé vřak není v tomto řízení povinné. Náhrada nákladů vzniklých během řízení se řídí zásadou úspěchu ve věci (§ 129, zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění).

Výsledkem řízení je rozhodnutí, které zakládá práva a povinnosti stran, případně určuje, zda právní vztah vznikl, trvá nebo zanikl. Výkon rozhodnutí lze vymáhat podle zákona č. 120/2001 Sb., o soudních exekutorech a exekuční činnosti (exekučního řádu) a o změně dalších zákonů, ve znění pozdějších právních předpisů, nebo také dle OSŘ, či dle správního řádu.¹³⁸

4.5.3 Statistika účastnických sporů před Českým telekomunikačním úřadem

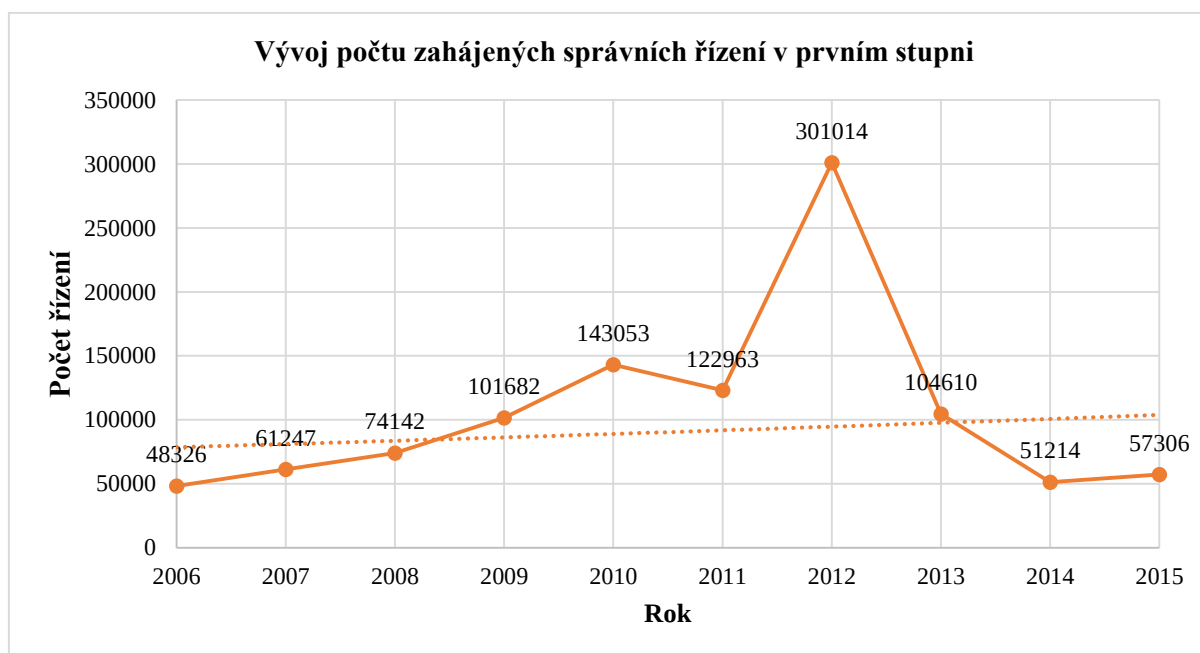
V roce 2015 ČTÚ rozhodoval celkem 334 185 účastnických sporů, z nichž 83 % bylo převedeno z roku 2014. ČTÚ nově zahájil celkem 57 306 správních řízení v prvním stupni a vydal 217 799 rozhodnutí. Oproti tomu ČTÚ v roce 2014 rozhodoval o 457 720 sporech, z nichž 406 506 bylo převedeno z předešlého roku, a bylo zahájeno celkem 51 214 správních řízení v prvním stupni. Ve srovnání s rokem 2014 došlo v roce 2015 k poklesu počtu řešených účastnických sporů, ale zároveň došlo k nárůstu počtu zahájených řízení.¹³⁹ Vývoj počtu zahájených řízení v období let 2006–2015 znázorňuje Graf 4.

Nejvíce vydaných rozhodnutí v roce 2015 se týkalo zaplacení ceny za služby, kdy ČTÚ vydal celkem 217 452 rozhodnutí. Druhou nejpočetnější oblastí z hlediska vydaných rozhodnutí byla oblast námitek proti vyřízení reklamace na vyúčtování ceny za službu, v této oblasti bylo vydáno celkem 285 rozhodnutí. Zbývající rozhodnutí se týkala oblasti námitek proti vyřízení reklamace na poskytnutou službu, celkem 27 rozhodnutí, a jiného předmětu sporu s 62 rozhodnutími.¹⁴⁰

¹³⁸ ČESKÝ TELEKOMUNIKAČNÍ ÚŘAD. *Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů*. ČTÚ.cz [on-line]. Poslední aktualizace 2016. [cit. 28/09/2016]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu>.

¹³⁹ ČESKÝ TELEKOMUNIKAČNÍ ÚŘAD. *Výroční zpráva Českého telekomunikačního úřadu za rok 2015*. ČTÚ.cz [on-line]. Poslední aktualizace duben 2016. [cit. 28/09/2016]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/stranky/75201/soubory/vyrocnizprava-2015.pdf>.

¹⁴⁰ Tamtéž.



Graf 4: Vývoj počtu zahájených správních řízení v prvním stupni, období 2006–2015. ¹⁴¹

4.6 Energetický regulační úřad

Jedním z cílů Energetického regulačního úřadu (dále také jako ERÚ) je ochrana oprávněných zájmů zákazníků a spotřebitelů v oblasti energií. V rámci této ochrany je ERÚ oprávněn rozhodovat spory mezi spotřebitelem a podnikatelem, resp. dodavatelem, v oblasti elektroenergetiky, energetiky, plynárenství a podporovaných zdrojů energie.

4.6.1 Vymezení a působnost Energetického regulačního úřadu

Působnost ERÚ je vymezena zákonem č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších právních předpisů.

ERÚ je nezávislým správním úřadem s polem působnosti spočívající v regulaci energetiky. Jeho nezávislost spočívá především ve skutečnosti, že při výkonu své působnosti nesmí přijímat ani vyžadovat pokyny od prezidenta, vlády nebo Parlamentu České republiky a řídí

¹⁴¹ Vlastní zpracování ze zdroje: ČESKÝ TELEKOMUNIKAČNÍ ÚŘAD. *Výroční zpráva*. ČTÚ.cz [on-line]. Poslední aktualizace 2016. [cit. 28/09/2016]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/stranky/75201/soubory/vyrocnizprava-2015.pdf>.

se pouze zákonem. Pod jeho působnost patří zejména regulace cen, podpora hospodářské soutěže v energetice, podpora rozvoje regionálních trhů a vnitřního trhu v rámci Evropské unie, ochrana zájmů zákazníků a spotřebitelů a s tím související dohled a monitorování trhů v oblasti energetiky (§ 17, zákona č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích, v platném znění).

V rámci rozhodovací pravomoci může ERÚ rozhodovat spory o uzavření smluv a plnění povinností z nich vyplývajících, spory o omezení, přerušení nebo obnovení dodávek energií, spory o přístupu nebo připojení k přenosové nebo přepravní soustavě i v rámci přeshraničního přenosu energií, o podpoře výroby energií z obnovitelných zdrojů a na návrh spotřebitele spory o splnění povinností ze smluv týkajících se dodávek elektřiny, plynu nebo tepelné energie, anebo spory o určení právního vztahu mezi stranami (§ 17 odst. 7, zákona č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích, v platném znění).

Stranami sporu v oblasti energetiky jsou zákazník (spotřebitel a držitel licence) a podnikatel. ERÚ však může rozhodovat i spory vzniklé mezi držitelem licence a zákazníkem, jímž je fyzická podnikající osoba, nebo spory vzniklé mezi držiteli licence navzájem. Následující text však přibližuje průběh řešení sporů mezi spotřebitelem a podnikatelem.

4.6.2 Průběh řízení před Energetickým úřadem

V roce 2014 byl zřízen nový orgán v rámci Energetického regulačního úřadu, který se měl zabývat zlepšením pozice spotřebitele ve vztahu k dodavatelům a distributorům energií, ve smyslu mimosoudního řešení sporů také poradenstvím, rychlým vyřizováním vzniklých problémů a stížností. Tímto orgánem byl energetický ombudsman, do jehož funkce byl zvolen JUDr. Petr Scholz, PhD., který mimo jiné také působil v pozici zástupce finančního arbitra. Nicméně tento orgán byl zrušen a spotřebitel se nově může obrátit pouze na Odbor právní ochrany spotřebitele ERÚ, u kterého po neúspěšné stížnosti u svého dodavatele, popř. ombudsmana ¹⁴², může podat žádost o rozhodnutí sporu. V žádosti musí být uvedeny identifikační údaje spotřebitele a dodavatele, proti kterému žádost směřuje, dále pak úplné

¹⁴² Příkladem je skupina ČEZ, která v roce 2009 ustanovila funkci interního ombudsmana k řešení stížností a problémů svých zákazníků a partnerů.

a srozumitelné vylíčení rozhodných skutečností. Vzor podání je k dispozici na webové prezentaci ERÚ.

Řízení je zahájeno obdržáním písemné žádosti spotřebitele Energetickým regulačním úřadem. Řízení je bezplatné, písemné a řídí se procesními pravidly stanovenými správním a kontrolním řádem, zákonem č. 500/2004 Sb. a zákonem č. 255/2012 Sb., ve znění pozdějších právních předpisů, dále opatřeními předsedkyně ERÚ a zákonem o ochraně spotřebitele, zákonem č. 634/1992 Sb., ve znění pozdějších právních předpisů.¹⁴³

Výsledkem řízení je konečné právně nezávazné stanovisko, proti kterému nelze podat opravný prostředek.¹⁴⁴

4.6.3 Statistika žádostí u Energetického regulačního úřadu

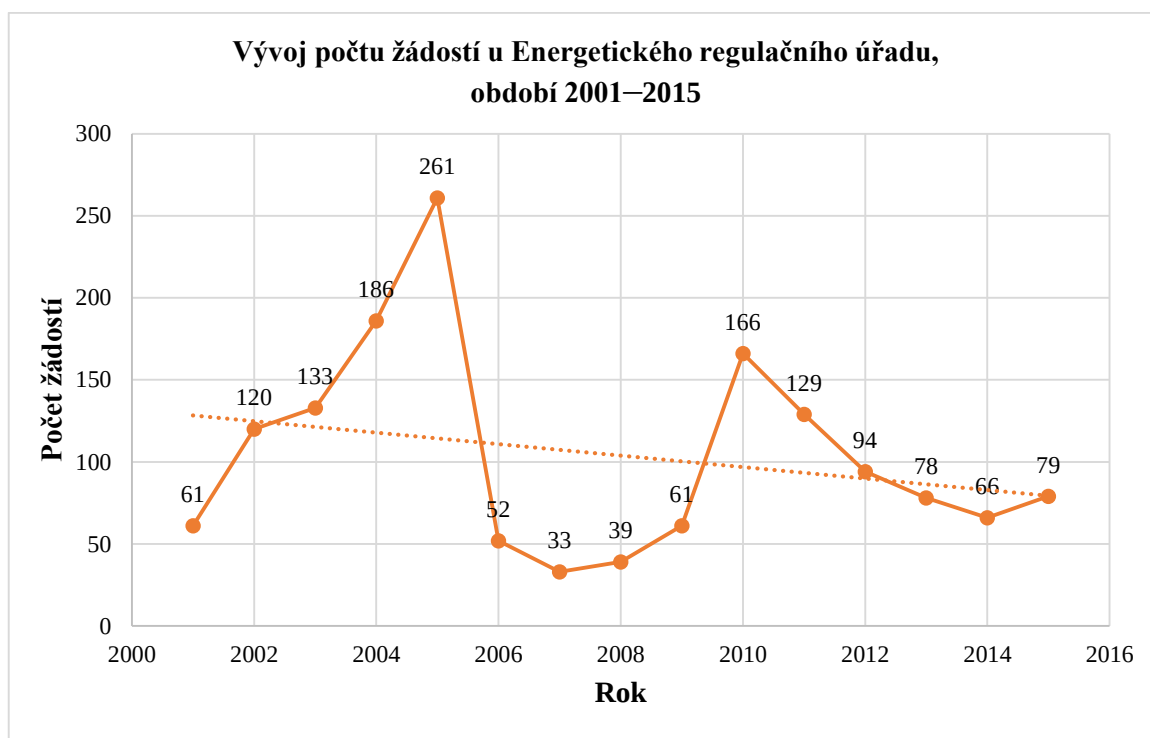
Celkový počet žádostí ze všech oblastí činnosti ERÚ, které byly podány a zároveň vyřízeny, v roce 2015 činil 79 žádostí, což je oproti předchozím rokům 2013 a 2014 mírný nárůst. ERÚ také dodává ve své výroční zprávě, že mírně roste i odborná náročnost žádostí, která vyžaduje spolupráci a součinnost všech jednotlivých útvarů ERÚ.¹⁴⁵

Celkový trend vývoje počtu žádostí však ukazuje, že počet žádostí mírně klesá. Vývoj počtu žádostí v období let 2001–2015 blíže přibližuje také Graf 5. To však neplatí pro sekci legislativně správní, která se zabývá výkonem kontroly a dozoru v oblasti ochrany spotřebitele. V roce 2015 přijal a vyřídil ERÚ v této oblasti celkem 12 žádostí, což je oproti předchozímu roku 2014 čtyřnásobný nárůst. V této oblasti lze zpozorovat od roku 2010 nárůst počtu žádostí.

¹⁴³ MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU. *Seznam subjektů mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Přílohy ke stažení – Energetický regulační úřad*. Odbor 41300. [on-line]. Poslední aktualizace. 23. 09. 2016. [cit. 02/10/2016]. Dostupné z: <http://www.mpo.cz/dokument171389.html>.

¹⁴⁴ ENERGETICKÝ REGULAČNÍ ÚŘAD. *Odbor právní ochrany spotřebitele*. ERÚ.cz. [on-line]. Poslední aktualizace 2016. [cit. 02/10/2016]. Dostupné z: <https://www.eru.cz/cs/odbor-pravni-ochrany-spotrebitele>.

¹⁴⁵ ENERGETICKÝ REGULAČNÍ ÚŘAD. *Výroční zpráva ERÚ za rok 2015*. ERÚ.cz. [on-line]. Poslední aktualizace 2016. [cit. 02/10/2016]. Dostupné z: https://www.eru.cz/documents/10540/463012/VZ_ERU-106_2015/4378411c-9909-44a8-99ad-c4b8d5e349e8.



Graf 5: Vývoj počtu žádostí u Energetického regulačního úřadu, období 2001–2015. ¹⁴⁶

¹⁴⁶ Vlastní zpracování, zdroj: ENERGETICKÝ REGULAČNÍ ÚŘAD. *Výroční zprávy ERÚ o činnosti v oblasti poskytování informací (zákon č. 106/1999 Sb.).* ERÚ.cz. [on-line]. Poslední aktualizace 2016. [cit. 02/10/2016]. Dostupné z: <https://www.eru.cz/cs/poskytovani-informaci/vyrocní-zpravy-eru-o-cinnosti-v-oblasti-poskytovani-informaci-zakona-c-106-1999-sb>.

5. ALTERNATIVNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ V EVROPSKÉ UNII

Za největší iniciativu Evropské unie v rámci ochrany spotřebitele a řešení spotřebitelských sporů lze považovat vybudování sítě 30 evropských spotřebitelských center napříč členskými státy EU, v Norsku i na Islandu. Spotřebitelská centra nabízí spotřebiteli jak bezplatnou pomoc při řešení přeshraničního sporu s podnikatelem, tak informace o spotřebitelských právech v rámci EU. Dále se také podílí na tvorbě spotřebitelské legislativy a poskytuje Evropské komisi náhled na fungování vnitřního trhu a účinnost přijatých opatření. V České republice je evropské spotřebitelské centrum pod křídly ČOI. Na základě statistik počet řešených spotřebitelských sporů touto formou roste a poprvé v roce 2015 překročil hranici 600 sporů. Centrum nejčastěji pomáhalo českým spotřebitelům řešit spory s podnikateli z Velké Británie, Německa, Polska nebo Slovenska. Úspěšnost řešení sporů se však pohybuje kolem 50–60 %. ¹⁴⁷

V únoru tohoto roku byla spuštěna také platforma pro řešení sporů spotřebitelů s internetovými prodejci z jiných členských zemí EU, tzv. platforma ODR. Stížnost prostřednictvím této platformy může podat jak spotřebitel, tak zatím v omezeném počtu členských zemí i podnikatel. ¹⁴⁸ Stížnost je dále zaslána podnikateli k vyjádření. V případě, kdy nedojde mezi stranami k smírnému řešení, musí strany zvolit notifikovaný subjekt k ADR, který jim bude nápomocen k nalezení optimálního řešení. Délka řízení u subjektu by měla být do 90 dnů. V této platformě zatím však nejsou zastoupeny notifikované subjekty ADR Chorvatska, Lucemburska, Polska, Rumunska a Španělska. ¹⁴⁹

Dle průzkumu EU se ADR těší u evropských spotřebitelů, kteří se do řešení sporu s podnikatelem pustí, nemalému úspěchu. Spokojenost s řešením v rámci ADR je o zhruba 12 % vyšší než spokojenost s řešením daným obecným soudem. Blíže také Příloha č. V: S

¹⁴⁷ EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM. *Ohlednutí za činností 2015*. ČOI.cz. [on-line]. Poslední aktualizace 2016. [cit. 08/11/2016]. Dostupné z: <http://www.coi.cz/userdata/files/uredni-deska/ohlednuti-za-cinnosti-esc-2015.pdf>.

¹⁴⁸ Státy, kde je možné podat stížnost na spotřebitele, jsou Belgie, Lucembursko, Německo a Polsko.

¹⁴⁹ ŘEŠENÍ SPORŮ ONLINE. Evropská komise. [on-line]. Poslední aktualizace 2016. [cit. 08/11/2016]. Dostupné z: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>.

5.1 Alternativní způsoby řešení ve vybraných členských státech EU

Alternativní způsoby řešení v Evropě jsou prezentovány širokou škálou přístupů v závislosti na kulturním prostředí a tradici dané členské země. Pro vymezení těchto rozličných systémů jsem zvolila Polskou, Portugalskou a Rakouskou republiku, Spojené království Velké Británie a Severního Irska a Švédské království.

5.1.1 Polská republika

V Polské republice existuje v první řadě systém spotřebitelských smírčích a rozhodčích soudů, které vznikají při Obchodní inspekci na regionálním základě. Věcná příslušnost rozhodčích soudů je omezena na vlastnická práva vyplývající z spotřebitelských smluv o koupi výrobku a o poskytování služeb. Z tohoto okruhu jsou však vyloučeny finanční služby, telekomunikační služby, služby elektronického obchodu, vzdělání a energetický trh. Rozhodci jsou jmenováni spotřebitelskými organizacemi a profesními sdruženími na funkční období 4 let. O sporu rozhoduje senát složený ze tří rozhodců, z nichž jeden z rozhodců je vybrán ze seznamu sestaveného spotřebitelskými organizacemi a druhý ze seznamu sestaveného profesními sdruženími. Třetím rozhodcem je předseda z daného stálého rozhodčího soudu. Senátu je dána zákonná lhůta 14 dní pro rozhodnutí o sporu, která může být ve zvlášť složitých případech prodloužena na 2 měsíce. Řízení je bez poplatku a vzniklé náklady nesou strany obvykle rovným dílem.¹⁵⁰

K ADR se dále řadí systém mediace, provozovaný Obchodní inspekcí, a přímo sektorově zaměřené systémy ADR, např. pojistný ombudsmana nebo bankovní arbitra. Zatímco pojistný ombudsman je čistě veřejným orgánem, bankovní arbitr byl zřízen Asociací polských bank. Řízení před bankovním arbitrem je zpoplatněno, poplatek za zahájení řízení se pohybuje v závislosti na hodnotě sporu, mezi 20–50 PLN. Jeho rozhodnutí je však závazné jen pro členské banky. Spotřebitel se může obrátit v případě nespokojenosti na soud.¹⁵¹

¹⁵⁰ STAŁY POLUBOWNY SĄD KONSUMENCKI PRZY. *Rozprawa*. SPSK. [on-line]. Poslední aktualizace 2016. [cit. 10/11/2016]. Dostupné z: <http://spsk.wiih.org.pl/index.php?id=116>.

¹⁵¹ EVROPSKÁ SOUDNÍ SÍŤ PRO OBČANSKÉ A OBCHODNÍ VĚCI. *Alternativní způsoby řešení sporů – Polsko*. European E-Justice.eu. [on-line]. Poslední aktualizace 16. 08. 2005. [cit. 10/11/2016]. Dostupné z: http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_pol_en.htm.

5.1.2 Portugalská republika

Portugalsko využívá podobně jako Španělsko decentralizovaný systém rozhodčích center s dílčí specializací nebo bez specializace (např. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira, nebo Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa), které jsou plně kompetentní k řešení regionálních spotřebitelských sporů, tedy bez celonárodní působnosti. Mimo rozhodčího řízení využívají centra i mediaci nebo jiné vhodné smírní metody. Délka řízení se pohybuje v rozmezí 31–180 dní. Ze statistik Rozhodčího centra pro spotřebitelské spory v Lisabonu vyplývá, že je právě tento způsob řešení populární i u podnikatelů, kteří v 94 % plně spolupracují.¹⁵²

Kompetentními k řešení spotřebitelských sporů jsou také Úřad pro regulaci energetických služeb (Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos) nebo Veřejný ochránce práv zákazníků cestovních a turistických agentur (Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo).

5.1.3 Rakouská republika

Již několik let působí v Rakousku Internetový ombudsman (Verein Internet Ombudsmann) pro řešení sporů vzniklých ze smluv uzavřených on-line. Řešení sporu prostřednictvím ombudsmana je velmi populárním, rychlým a levným způsobem, bez byrokracie nebo zásahů právních zástupců. Řízení probíhá pomocí emailové komunikace s přístupem do systému ombudsmana, a to formou mediaci, poradenství anebo rozhodčího řízení. Zaplacení poplatku se nevyžaduje ani po podnikateli ani po spotřebiteli. V roce 2015 řešil ombudsman celkem 5 428 případů, z nichž 86,4 % bylo s úspěchem uzavřeno a vyřešeno. Internetový ombudsman svou působností v roce 2015 ušetřil spotřebitelům náklady ve výši 820 000 EUR.¹⁵³

Mimo Internetového ombudsmana jsou příslušnými institucemi k řešení spotřebitelských sporů také např. Regulační úřad pro rozhlasového vysílání a telekomunikaci (Rundfunk

¹⁵² CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA. *Estatísticas*. CACCL.pt. [on-line]. Poslední aktualizace 31. 12. 2014. [cit. 10/11/2016]. Dostupné z: http://www.ombudsmann.at/media/file/69.JB_Internet_Ombudsmann_2015.pdf.

¹⁵³ INTERNET OMBUDSMANN. *Internet Ombudsmann und Watchlist Internet. Jahresbericht 2015*. Ombudsmann.at. [on-line]. Poslední aktualizace 2015. [cit. 10/11/2016]. Dostupné z: http://www.ombudsmann.at/media/file/69.JB_Internet_Ombudsmann_2015.pdf.

& Telekom Regulierungs-GmbH), Mediační komise pro úvěrové instituce nebo poštovní služby, anebo Agentura pro ochranu práv cestujících (Agentur für Passagier - und Fahrgastrechte).

5.1.4 Spojené království Velké Británie a Severního Irska

V roce 2014 existovalo ve Velké Británii více než 70 subjektů pro mimosoudní řešení sporů. ADR jsou v odvětvích, kde existuje vysoký potenciál pro poškozování spotřebitelů či větší výskyt složitějších sporů, povinná. Jedná se o např. o oblast právních služeb, energií, anebo telekomunikací. Příslušným subjektem k řešení sporů je většinou ombudsman jakožto veřejný orgán, anebo několik soukromých ADR subjektů. Významnými subjekty jsou např. Úřad pro komunikaci (Office of Communication) pro řešení sporů v oblasti telekomunikací nebo Veřejný ochránce práv ve finančních záležitostech (The Financial Ombudsman Service limited), kde jazykem řízení může být mimo jiné také český jazyk. Existují rovněž dobrovolné ADR modely, kde záleží čistě na rozhodnutí subjektů, zda zvolí právě tento způsob řešení. Spotřebitel se může obrátit na tyto subjekty pro řešení sporu nejen v oblasti kosmetiky, skladovacích služeb, loterií, autoservisu, vzdělání, ale dokonce i fotbalu.

K běžným metodám ADR se také řadí mediace a rozhodčí řízení. Zajímavým subjektem v oblasti mediace je např. Mediace malých sporů (Small Claims Mediation UK Ltd), který využívá on-line platformu a telekomunikační software pro řešení sporu.

ADR řízení je velmi oblíbené i pro většinu podnikatelů, kteří dobrovolně vstupují do různých asociací, kde se ADR použije téměř automaticky pro řešení sporu. Pro spotřebitele může být také motivací skutečnost, že u většiny subjektů je dána povinnost hradit poplatek spojený s řízením pouze podnikateli. Délka řízení se pohybuje v rozmezí 1–2 měsíců, výjimečně také trvá řízení 3 měsíce.

5.1.5 Švédské království

Alternativní způsoby řešení spotřebitelských sporů jsou ve Švédském království zastřešeny odvětvově zaměřenými výbory a komisemi. Obdobný model mají vesměs všechny skandinávské státy. Notifikovanými subjekty k mimosoudnímu řešení sporů jsou Výbor pro spotřebitelské stížnosti, Výbor pro záležitosti týkající se pojištění právní ochrany, Výbor pro řešení spotřebitelských sporů švédské advokátní komory, Výbor pro pojištění osob,

Komise pro úrazy v důsledku dopravních nehod nebo Rada pro stížnosti Švédského sdružení pohřebních služeb.

Nejvýznamnějším subjektem je první zmiňovaná instituce, Výbor pro spotřebitelské spory (Allmänna reklamationsnämnden, dále také jako ARN). ARN samotný přirovná svou činnost k soudu, nicméně jeho rozhodnutí je nezávazným doporučením, kterým se však většina podnikatelů následně řídí. Samotný výbor je rozdělen do 13 sektorů s různými oblastmi působení, např. obuv, nábytek, cestování nebo pojištění. ARN však nepřísluší rozhodovat v oblastech sporů týkajících se právních služeb, koupi nemovitosti, ve sporech, kde je třeba předložit lékařské potvrzení, ve sporech, v nichž musí rozhodnout soud nebo ve sporech, v nichž podnikatel nebo provozovatel je v insolventci. O sporu rozhoduje 5 členná komise, jejíž předseda je právníkem se soudní praxí a zbytek členů je ze spotřebitelských nebo obchodních organizací. Řízení je bezplatné a zcela písemné. Veškeré informace o řízení jsou dostupné veřejnosti na požádání. Obvyklá délka řízení je 6 měsíců.¹⁵⁴

¹⁵⁴ ALLMÄNNA REKLAMATIONSNÄMNDEN. *What is ARN?* ARN. [on-line]. Poslední aktualizace 2016. [cit. 10/11/2016]. Dostupné z: <http://www.arn.se/other-languages/english-what-is-arn/>.

ZÁVĚR

Spotřebitelské spory a jejich řešení jsou nejen v evropské, ale i české společnosti stále aktuálním tématem. Dle statistik Evropské unie i nadále někteří spotřebitelé na řešení svého sporu s podnikatelem vzhledem k vyšším nákladům a rychlosti soudního systému, v některých případech i k nízkým hodnotám předmětu sporu, raději rezignují.

V České republice činila průměrná délka soudního řízení v prvním stupni 364 dní s tím, že nejpomalejšímu okresnímu soudu trvalo celkem 802 dní, aby vydal konečné rozhodnutí. Určité zpomalení řízení přinášejí také opravné prostředky sloužící k nápravě vadných aktů, které jsou stranám k dispozici. V rámci civilních soudních řízení v prvním stupni zaujímala však Česká republika v letech 2010, 2012 a 2013 mezi členskými státy Evropské unie osmou nejlepší pozici. V případě řízení o opravných prostředcích proti rozhodnutí orgánů na ochranu spotřebitele patřila Česká republika naopak k členským státům s nejdelší potřebnou dobou k vydání rozhodnutí. Největšími položkami nákladů jsou soudní poplatky, které doprovází soudní řízení od jeho zahájení až po ukončení řízení vydáním rozhodnutí, a odměna advokáta, která se v případě smluvní odměny pohybuje od 1 000 do 3 000 Kč za hodinu.

Přes nevýhody, které jsou se soudním řízením spojeny, důvěřuje soudům přibližně 52 % české společnosti. Důvod může vycházet z kulturního a historického vývoje země, kdy již v městském právu bylo oprávnění rozhodovat spory svěřeno autoritě.

V České republice existuje pro řešení spotřebitelských sporů vedle soudního řízení široká škála alternativních způsobů. K nejstarším způsobům lze řadit rozhodčí řízení, které bývá vnímáno jako přímá alternativa k soudnímu řízení. I když rozhodčí řízení nabízí oproti soudnímu řízení četné výhody, počet řízení před rozhodci dlouhodobě klesá. Vysvětlením poklesu může být nejistota v podobě platnosti a neplatnosti rozhodčích smluv, v častém zrušení rozhodčích nálezů obecnými soudy nebo ve vyvstalých kauzách týkajících se zaujatosti rozhodců. Jestliže cílem rozhodčího řízení bylo pomoci obecným soudům od jejich přetíženosti, pak se musím zastavit nad otázkou, zda svůj cíl rozhodčí řízení splňuje, pokud soudům přibýlo i rozhodování o zrušení rozhodčích nálezů.

K zvýšení důvěryhodnosti rozhodčího řízení by mohlo dle mého názoru přispět vytvoření a přijetí etického kodexu tak, jak je tomu například u mediace, anebo vytvoření samostatného rozhodčího soudu přímo pro spotřebitelské spory. Zajímavým a pro Českou republiku,

vzhledem k podobnosti kulturního prostředí a institučnímu uspořádání subjektů notifikovaných k ADR, proveditelným by byl polský koncept rozhodčího řízení v podobě specializovaného rozhodčího soudu, který je pod dohledem Obchodní inspekce a smí rozhodovat pouze spory vzniklé ze spotřebitelských smluv o koupi výrobku a o poskytování služeb. Určité řešení v podobě sítě lokálních specializovaných rozhodčích soudů nabízí i Portugalská republika.

Za stále nový institut je v českém prostředí stále považována mediace. V současné době stojí mediace při řešení sporů v soukromoprávní oblasti na svém počátku a její nedostatky a potřebné změny v legislativě se projeví až s postupem času. Oproti soudnímu a rozhodčímu řízení představuje méně formální proces, který je snadno přizpůsobitelný potřebám stran, vytváří pomocí mediátora vhodné prostředí pro komunikaci, odstraňuje vzájemné bariéry mezi stranami a umožňuje úplnou aktivitu stran v jednání a rozhodování o výsledném řešení.

Osobně považuji mediaci za velmi cenný nástroj v oblasti spotřebitelských sporů a očekávám i její další rozvoj v českém právním prostředí. Můj názor může být podpořen faktem, že právě mediaci (popř. conciliaci) využívá i nově vytvořený mimosoudní systém řešení spotřebitelských sporů. Úskalí však spatřuji v jejím základním principu, dobrovolnosti, absenci jistoty vytvoření vzájemné dohody mezi stranami nebo ve skutečnosti, že mediátor není ze zákona odpovědný za obsah dohody vytvořené mezi stranami.

Kromě mediace působí v České republice také veřejné orgány specializující se na konkrétní oblasti služeb – finanční arbitr, Český telekomunikační úřad nebo Energetický regulační úřad. Tyto orgány se od sebe liší nejen průběhem řízení a soudní vykonatelností rozhodnutí, ale i vývojem počtu žádostí na zahájení těchto řízení nebo stížností ze strany spotřebitele. Největší nárůst lze pozorovat zejména u finančního arbitra. V případě oblastí působení těchto subjektů by se v budoucím vývoji mohlo uvažovat o povinném využití ADR řešení jako je tomu ve Velké Británii. Určitá mezera je dle mého v oblasti cestovního ruchu, ve kterém prozatím žádný orgán pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů nepůsobí.

Vzhledem k elektronizaci a digitalizaci okolního světa lze dle mého názoru očekávat prolnutí těchto trendů i v oblasti řešení spotřebitelských sporů na území České republiky. Inspiraci lze najít v sousední zemi, Rakousku, v podobě Internetového ombudsmana, který vede řízení mezi spotřebitelem a podnikatelem pomocí emailové komunikace. Řešení spotřebitelských

sporů pomocí on-line platformy již zrealizovala také Evropská unie. Nicméně v současné době stále v tomto systému chybí subjekty z Chorvatska, Lucemburska, Polska, Rumunska a Španělska.

Domnívám se, že v budoucím vývoji bude klíčovým slovo motivace. Problém alternativních způsobů řešení spotřebitelských sporů dle mého názoru tkví v jejich základním principu, v dobrovolnosti. Pokud se jedna ze stran alternativního způsobu řešení neúčastní, nebude se řídit dle dohody, anebo zpochybní průběh řešení před notifikovaným subjektem, bude se sporem zabývat soud a smysl a cíle alternativních způsobů řešení tudíž nebudou splněny. Aby se spotřebitel nebo podnikatel dobrovolně podřídil alternativnímu způsobu řešení, musí být poháněn určitou motivací. Motivací pro spotřebitele mohou být často vyzdvihované výhody těchto způsobů ve formě rychlosti a nízkých celkových nákladů. Za motivaci podnikatele bývá považována podpora dobré pověsti a zachování dobrých vztahů se současnými, ale i budoucími spotřebiteli, jeho zákazníky. Pokud však jsou alternativní způsoby řešení neveřejné, jako je tomu například u rozhodčího řízení nebo mediace, pak se široká veřejnost o snaze a vstřícnosti podnikatele při řešení vzniklého sporu se spotřebitelem nedozví.

Určité řešení v tomto směru nabízí Švédské království, kde rozhodnutí v rámci ARN jsou volně dostupná široké veřejnosti. Nicméně dle mého názoru by u české společnosti toto řešení neobstálo. Neveřejnost řízení může sloužit i jako ochrana proti medializaci sporů a je tak považována spíše za výhodu. Z tohoto důvodu by ke zvýšení motivace českých podnikatelů mohlo sloužit např. vytvoření členského loga, ve spolupráci s oficiálními sdruženími podnikatelů, které by bylo uděleno pouze podnikatelům, kteří se dobrovolně přihlásí k řešení budoucích spotřebitelských sporů pouze prostřednictvím ADR. Pomocí tohoto loga by se tak podnikatel mohl navenek prezentovat a tím upozornit budoucí zákazníky o jeho vřelém přístupu k řešení potenciálních sporů.

Jedním ze současných cílů, nejen České republiky, ale i Evropské unie, je zvýšení povědomí spotřebitelů o svých právech a především o možnosti využití alternativních způsobů řešení při vzniku sporu s podnikatelem. Jsem přesvědčena o tom, že nastavení tohoto cíle je správné a odůvodněné. I přes skutečnost, že se Česká republika v průzkumu Evropské unie umístila v předních pozicích v informovanosti spotřebitelů, měla by i nadále dle mého názoru ve sdílení informací a nepřímé propagaci alternativních způsobů řešení spotřebitelských sporů pokračovat.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Odborné publikace

- BĚLOHLÁVEK, A., KOVÁŘOVÁ, D., ed. *Soudní a mimosoudní projednávání sporů (rozhodčí řízení a mediace)*. Praha: Havlíček Brain Team, 2014, 88 s. ISBN 978-80-87109-52-6.
- BĚLOHLÁVEK, ALEXANDER J. *B2C Arbitration. Consumer Protection in Arbitration*. New York: JurisNet, LLC, 2012. 554 s. ISBN 978-1-937518-12-7.
- BĚLOHLÁVEK, ALEXANDR. J. *Ochrana spotřebitelů v rozhodčím řízení*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2012. 625 s. ISBN 978-80-7179-297-0.
- BRZOBOHATÝ, ROBIN, HORÁČEK, TOMÁŠ, POLÁKOVÁ LENKA. *Rukověť mediátora aneb co je dobré vědět nejen ke zkouškám mediátora*. 1.vyd. Praha: Wolters Kluwer ČR, a.s., 2016. 160 s. ISBN 978-80-7552-221-4.
- DOBIÁŠ, PETR. *Současné trendy řešení sporů v rozhodčím řízení*. Plzeň: Aleš Čeněk, 2013. 218 s. ISBN 978-80-7380-468-8.
- FREY, MARTIN. *Alternative methods of dispute resolution*. Delmar Cengage Learning, 2003. 500 s. ISBN 978-0766821101.
- HOLÁ, LENKA A KOLEKTIV. *Mediace a možnosti využití v praxi*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2013. 512 s. ISBN 978-80-247-4109-3.
- HOLÁ, LENKA. *Mediace. Způsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha: Grada Publishing a.s., 2003. 192 s. ISBN 80-247-0467-6.
- HULVA, TOMÁŠ. *Ochrana spotřebitele*. Praha: ASPI, 2005. 452 s. ISBN 80-7357-064-5.
- HURDÍK, JAN. *Náklady občanského soudního řízení a rovný přístup účastníků ke spravedlnosti*. 1.vyd. Praha: Wolters Kluwer ČR, a.s., 2016. 136 s. ISBN 978-80-7552-087-6.

- CHOLENSKÝ, ROBERT. *Praktický průvodce mediací podle nové právní úpravy*. Praha: Linde, 2013. 304 s. ISBN 978-80-7201-901-4.
- JANKŮ, MARTIN. *Rozhodčí řízení: Alternativní způsoby rozhodování sporů*. 1. vyd. Praha: Vysoká škola finanční a správní, 2015. 144 s. Edice EUPRESS. ISBN 978-80-7408-111-8.
- KOTOUČOVÁ, JIŘINA, ŠVARC, ZBYNĚK. *Ochrana spotřebitelů (vybrané otázky právní úpravy)*. Praha: Nakladatelství Oeconomica, 2007. 100 s. ISBN 978-80-245-1262-4.
- LAVICKÝ, PETR A KOL. *Občanský zákoník I. Obecná část (§ 1-654)*. Velké komentáře. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2014. 2400 s. ISBN 978-80-7400-529-9.
- OLÍK, M., MAISNER, M., POKORNÝ, R., MÁLEK, P., JANOUŠEK, M. *Zákon o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů. Komentář*. Praha: Wolters Kluwer, a.s., 2015. 456 s. ISBN 978-80-7478-715-7.
- ONDŘEJ, JAN A KOLEKTIV. *Spotřebitelské smlouvy a ochrana spotřebitele: Ekonomické, právní a sociální aspekty*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2013. 384 s. ISBN 978-80-7400-446-9.
- PLAMÍNEK, JIŘÍ. *Mediace. Nejúčinnější lék na konflikty*. Praha: Grada Publishing a.s., 2013. 168 s. ISBN 978-80-247-5031-6.
- ROZEHNALOVÁ, NADĚŽDA. *Rozhodčí řízení v mezinárodním a vnitrostátním obchodním styku*. 3. vyd. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2013. 400 s. ISBN 978-80-7478-004-2.
- SELUCKÁ, M. *Ochrana spotřebitele v soukromém právu*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2008, 134 s. ISBN 978-80-7400-037-9.
- SCHELLE KAREL, VOJÁČEK LADISLAV A KOLEKTIV. *České právní dějiny*. 3. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2016. 696 s. ISBN 978-80-7380-575-3.

- SPIRIT, MICHAL. *Úvod do studia práva: 2. vyd. aktualizované dle nového občanského zákoníku*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2014. 192 s. ISBN 978-80-247-5280-8.
- ŠIKLOVÁ, TATJANA. *Facilitativní mediace: řešení konfliktu prostřednictvím mediátora*. 1. vyd. Praha: Portál, s.r.o., 2012. 208 s. ISBN 978-80-262-0091-8.
- ŠVARC, ZBYNĚK A KOLEKTIV. *Základy obchodního práva po rekodifikaci soukromého práva*. 4. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2014. 510 s. ISBN 978-80-7380-504-3.
- VEČEŘA, JIŘÍ. *Ochrana spotřebitele v České republice a Evropské unii*. 135. publikace. Praha: Leges, s.r.o., 2013. 272 s. ISBN 978-80-87576-34-2.
- WINTEROVÁ, ALENA A KOLEKTIV. *Civilní právo procesní*. Praha: Linde Praha a.s., 1999. 663 s. ISBN 80-7201-157-X.
- ZAHRADNÍKOVÁ, RADKA A KOLEKTIV. *Civilní právo procesní*. 2. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, s.r.o., 2015. 579 s. ISBN 978-80-7380-571-5.

Právní předpisy

- Evropská úmluva o ochraně lidských práv a základních svobod.
- Listina základních práv a svobod České republiky.
- Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008 ze dne 17. června 2008, o právu rozhodném pro smluvní závazkové vztahy, tzv. Řím I.
- Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1215/2012 ze dne 12. prosince 2012, o příslušnosti a uznávání a výkonu soudních rozhodnutí v občanských a obchodních věcech, tzv. Brusel I bis nebo také Brusel Ia.
- Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES, nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line.
- Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 861/2007 o evropském řízení o drobných nárocích.

- Směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 97/5/ES ze dne 27. ledna 1997 o přeshraničních převodech.
- Vyhláška č. 13/1968 Sb., kterou se vyhláší pravidla obchodního podnikání.
- Vyhláška č. 218/1954 Ú. l., o jednotném vedení knihy přání a stížností v maloobchodních prodejnách a závodech společného stravování.
- Vyhláška č. 277/2012 Sb., o zkouškách a odměně mediátora.
- Vyhláška ministerstva zahraničních věcí č. 176/1964 Sb., o Evropské úmluvě o obchodní arbitráži.
- Zákon č. 143/2001 Sb., o ochraně hospodářské soutěže a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších právních předpisů.
- Zákon č. 160/1949 Sb., o vnitřním obchodě, znění účinné od 30. 06. 1949.
- Zákon č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších právních předpisů.
- Zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 36/1876 ř. z., o zřízení správního soudu.
- Zákon č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších právních předpisů.
- Zákon č. 549/1991 Sb., o soudních poplatcích, ve znění pozdějších právních předpisů.
- Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších právních předpisů.
- Zákon č. 91/2012 Sb., o mezinárodním právu soukromém, ve znění pozdějších právních předpisů.
- Zákon č. 202/2012 Sb., o mediaci a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších právních předpisů.
- Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších právních předpisů.

Judikatura

- Usnesení Ústavního soudu z 15. 07. 2002, sp. zn. IV. ÚS 174/02.
- Odůvodnění Ústavního soudu z 08. 03. 2011, sp. zn. I. ÚS 3227/07, N 37/60 SbNU.
- Usnesení Nejvyššího soudu z 16. 07. 2014, sp. zn. 30 Cdo 2401/2014.

Internetové zdroje

- ALLMÄNNA REKLAMATIONSNÄMNDEN. *What is ARN?* ARN. [on-line]. Poslední aktualizace 2016. [cit. 10/11/2016]. Dostupné z: <http://www.arn.se/other-languages/english-what-is-arn/>.
- CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA. *Estatísticas*. CACCL.pt. [on-line]. Poslední aktualizace 31. 12. 2014. [cit. 10/11/2016]. Dostupné z: http://www.ombudsmann.at/media/file/69.JB_Internet_Ombudsmann_2015.pdf.
- ČESKÝ TELEKOMUNIKAČNÍ ÚŘAD. ČTÚ.cz [on-line]. Poslední aktualizace 2016. [cit. 28/09/2016]. Dostupné z: <http://www.ctu.cz/>.
- DOLEČEK, MAREK. *Základy občanského soudního řízení*. Businessinfo.cz. [on-line]. Poslední aktualizace 30. 04. 2016. [cit. 10/09/2016]. Dostupné z: <http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/zaklady-obcanskeho-soudniho-rizeni-ppbi-50763.html#!&chapter=5>.
- DOLEŽALOVÁ, MARTINA, VAN LEYNSEELE, PATRICK. *Mediace pro advokáty (e-manuál)*. ČAK.cz. [on-line]. Poslední aktualizace 07. 2012. [cit. 13/10/2016]. Dostupné z: http://www.cak.cz/assets/pro-advokaty/mediace/e-manual_cz_1.pdf.
- EVROPSKÁ KOMISE. EC.EUROPEA.eu. [on-line]. Poslední aktualizace 2016. [cit. 30/06/2016]. Dostupné z: <http://ec.europa.eu>.
- EVROPSKÁ SOUDNÍ SÍŤ PRO OBČANSKÉ A OBCHODNÍ VĚCI. European E-Justice.eu. [on-line]. Poslední aktualizace 2016. [cit. 10/11/2016]. Dostupné z: <https://e-justice.europa.eu/home.do?action=home&plang=cs>.
- EVROPSKÉ SPOTŘEBITELSKÉ CENTRUM. *Ohlédnutí za činností 2015*. ČOI.cz. [on-line]. Poslední aktualizace 2016. [cit. 08/11/2016]. Dostupné z: <http://www.coi.cz/userdata/files/uredni-deska/ohljednuti-za-cinnosti-esc-2015.pdf>.

- EVROPSKÝ PARLAMENT. *Spotřebitelská politika: zásady a nástroje*. Europea.eu. [on-line]. Poslední aktualizace 05.2016. [cit. 02/07/2016]. Dostupné z: http://www.europarl.europa.eu/ftu/pdf/cs/FTU_5.5.1.pdf.
- FA. KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA. FINANČNÍ ARBITR.cz. [on-line]. Poslední aktualizace 2016. [cit. 02/10/2016]. Dostupné z: <http://www.finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/pruvodce-podanim-navrhu.html>.
- FIN-NET. *FINANCIAL DISPUTE RESOLUTION NETWORK. How to use FIN-NET?* EC EUROPEA.eu. [on-line]. Poslední aktualizace 2016. [cit. 02/10/2016]. Dostupné z: http://ec.europa.eu/finance/fin-net/how_en.htm.
- GREGOR, FILIP. *Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů v rámci evropského a českého práva*. Program GARDE - Globální odpovědnost, Ekologický právní servis. [on-line]. Poslední aktualizace 02. 2007. [cit. 02/07/2016]. Dostupné z: http://www.responsibility.cz/fileadmin/downloads/Alternativni_reseni_spotrebitelskych_sporu_v_ES_final_edit.pdf.
- HÁJKOVÁ, KATEŘINA. *Historie ochrany práv kupujících*. Česká obchodní inspekce. [on-line]. Poslední aktualizace 2003. [cit. 13/03/2016]. Dostupné z: <http://www.coi.cz/cz/o-coi/historie-ochrany-prav-kupujicich/>.
- HÁJKOVÁ, ŠÁRKA. *Mediace v kontextu občanského soudního řízení*. Bulletin-Advokacie.cz. [on-line]. Poslední aktualizace 02. 08. 2013. [11/10/2016]. Dostupné z: <http://www.bulletin-advokacie.cz/mediace-v-kontextu-obcanskeho-soudniho-rizeni?browser=mobi>.
- HORÁČEK, TOMÁŠ. *Základní principy mediace (z právního i neprávního pohledu)*. Bulletin-Advokacie.cz. [on-line]. Poslední aktualizace 02. 08. 2013. [11/10/2016]. Dostupné z: <http://www.bulletin-advokacie.cz/zakladni-principy-mediace-z-pravniho-i-nepravniho-pohledu?browser=mobi>.

- INTERNATIONAL BAR ASSOCIATION. *Pokyny pro střet zájmů v mezinárodní arbitráži*. [on-line]. Poslední aktualizace 22. 05. 2004. [cit. 15/10/2016]. Dostupné z: <http://www.forarb.com/wp-content/uploads/2012/02/IBA-Pokyny-pro-st%C5%99et-z%C3%A1jm%C5%AF-v-mezin%C3%A1rodn%C3%AD-arbitr%C3%A1%C5%BEi.pdf>.
- INTERNET OMBUDSMANN. *Internet Ombudsmann und Watchlist Internet. Jahresbericht 2015*. Ombudsmann.at. [on-line]. Poslední aktualizace 2015. [cit. 10/11/2016]. Dostupné z: http://www.ombudsmann.at/media/file/69.JB_Internet_Ombudsmann_2015.pdf.
- JAKEŠOVÁ, DANA. *Jak se mediace prosazuje v praxi*. EPRAVO.CZ, a. s. [on-line]. 2015, listopad. [cit. 15/10/2016]. ISSN 1213-189X. Dostupné z: http://tablet.epravo.cz/11-2015/41_tema-vydani-jak-se-mediace-prosazuje-v-praxi.
- JAKEŠOVÁ, DANA. *Jak se mediace prosazuje v praxi*. Epravo, a. s. [on-line]. 2015, listopad. [cit. 15/10/2016]. ISSN 1213-189X. Dostupné z: http://tablet.epravo.cz/11-2015/41_tema-vydani-jak-se-mediace-prosazuje-v-praxi.
- JANDUS, K., ONDAČKOVÁ M. 56095. *Přípravné jednání a koncentrace řízení po novele OSŘ a jejich důsledky pro některé další procesní instituty*. Epravo.cz. [on-line]. [akt. 28/04/2009]. Dostupné z: <http://www.epravo.cz/top/clanky/pripravne-jednani-a-koncentrace-rizeni-po-novele-osr-a-jejich-dusledky-pro-nektere-dalsi-procesni-institut-56095.html>.
- KNOBLOCHOVÁ, VĚRA. *Vývoj ochrany spotřebitele v EU*. Ministerstvo průmyslu a obchodu. [on-line]. Poslední aktualizace 23. 01. 2006. [cit. 30/06/2016]. Dostupné z: <http://www.mpo.cz/dokument7587.html>.
- KOVÁŘOVÁ, DANIELA. *Smluvní odměna advokáta pod drobnohledem*. Právní rádce.cz. [on-line]. Poslední aktualizace 11. 03. 2016. [cit. 06/10/2016]. Dostupné z: <http://pravniradce.ihned.cz/c1-65201710-smluvni-odmena-advokata-pod-drobnohledem>.

- LOBOTKA, ANDREJ. *Nejrychlejší a nejpomalejší soudy v ČR za rok 2015*. Mapa průtahů.cz. [on-line]. Poslední aktualizace 31. 08. 2016. [cit. 06/10/2016]. Dostupné z: <http://www.mapaprutahu.cz/blog/nejrychlejsi-nejpomalejsi-soudy-v-cr-za-rok-2015-0>.
- MAZANEC, MICHAL. *Historie*. Nejvyšší správní soud. [on-line]. Poslední aktualizace 17. 01. 2013. [cit. 24/04/2016]. Dostupné z: http://www.nssoud.cz/Historie/art/4?tre_id=174.
- MINISTERSTVO FINANCÍ ČR. Psfv.cz. [on-line]. Poslední aktualizace 2016. [cit. 12/09/2016]. Dostupné z: <http://www.psfv.cz/>.
- MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU. MPO.cz. [on-line]. Poslední aktualizace 2016. [cit. 01/07/2016]. Dostupné z: <http://www.mpo.cz/>.
- MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU. *Priority spotřebitelské politiky 2015–2020 schválila vláda*. BusinessInfo.cz. [on-line]. Poslední aktualizace 09. 01. 2015. [cit. 30/06/2016]. Dostupné z: <http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/priority-spotrebitelske-politiky-2015-2020-schvalila-vlada-cr-60109.html>.
- PROFI PRÁVO. *K formulaci žalobního petitu. Usnesení Nejvyššího soudu ČR sp. zn. 33 Odo 85/2006, ze dne 16. března 2006*. Profiprávo.cz. [on-line]. Poslední aktualizace 12. 05. 2006. [cit. 10/09/2016]. Dostupné z: http://profipravo.cz/index.php?page=article&id_category=12&id_article=240627&csum=c682dbc7.
- QUEENSLAND CIVIL AND ADMINISTRATIVE TRIBUNAL. *Mediation of minor civil disputes – consumer disputes and minor debts*. QCAT. [on-line]. Poslední aktualizace 09. 2012. [cit. 14/10/2016]. Dostupné z: http://www.qcat.qld.gov.au/_data/assets/pdf_file/0010/149563/Mediation-of-MCDs-consumer-disputes-and-minor-debts.pdf.
- RADA, IVAN, SÝKOROVÁ, ELIŠKA. 96776. *Zvláštní subjekty právních vztahů - podnikatel, odborník, spotřebitel, slabší smluvní strana*. Epravo.cz. [on-line]. Poslední aktualizace 27. 01. 2015. [cit. 08/09/2016]. Dostupné z: <http://www.epravo.cz/top/clanky/zvlastni-subjekty-pravnich-vztahu-podnikatel-odbornik-spotrebitel-slabsi-smluvni-strana-96776.html>.

- ROZHODČÍ SOUD PŘI HOSPODÁŘSKÉ KOMOŘE ČR A AGRÁRNÍ KOMOŘE ČR. Soud.cz. [on-line]. 2016. Dostupné z: <http://www.soud.cz/>.
- ŘEŠENÍ SPORŮ ONLINE. Evropská komise. [on-line]. Poslední aktualizace 2016. [cit. 08/11/2016]. Dostupné z: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show>.
- SUM, TOMÁŠ. 38282. *Soudní smír*. Epravo.cz. [on-line]. Poslední aktualizace 06. 02. 2006. [cit. 10/10/2016]. Dostupné z: <http://www.epravo.cz/top/clanky/soudni-smir-38282.html>.
- SVATOŠ, MARTIN. *Zmatení pojmů: Co mediace je a co nikoliv*. Právní prostor.cz. [on-line]. Poslední aktualizace 30. 09. 2015. [cit. 11/10/2016]. Dostupné z: <http://www.pravni prostor.cz/clanky/procesni-pravo/uvod-do-mediace-zmateni-pojmu-aneb-co-mediace-je-a-co-nikoliv>.
- ŠVANDELÍKOVÁ, KLÁRA. *Rozhovor: Martin Svatoš - Dynamická doba žádá dynamická řešení*. Právní prostor.cz. [on-line]. Poslední aktualizace 04. 07. 2014. [cit. 16/10/2016]. Dostupné z: <http://www.pravni prostor.cz/clanky/procesni-pravo/rozhovor-martin-svatos>.
- UNITED NATIONS. *UNCITRAL Model Law on International Commercial Conciliation with Guide to Enactment and Use 2002*. New York: United Nations Publication, 2004. 65 s. ISBN 92-1-133730-5. Dostupné z: https://www.uncitral.org/pdf/english/texts/arbitration/ml-conc/03-90953_Ebook.pdf.
- VAŠE EVROPA. *Formální soudní řízení pro spotřebitele*. Europa.eu. [on-line]. Poslední aktualizace 19. 09. 2016. [cit. 18/09/2016]. Dostupné z: http://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/consumers-dispute-resolution/formal-legal-actions/index_cs.htm.
- WINTER, FILIP. 20256. *Zákon č. 111 Sb. z. a n. proti nekalé soutěži z roku 1927*. AK Winter & spol. [on-line]. Poslední aktualizace 09. 01. 2015. [cit. 01/09/2016]. Dostupné z: <http://www.epravo.cz/top/clanky/zakon-c-111-sbza-n-proti-nekale-soutezi-z-roku-1927-20256.html>.

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. I: Základní přehled právních předpisů České republiky týkající se úpravy ochrany spotřebitele	109
Příloha č. II: Nejpomalejší a nejrychlejší soudy ČR v civilních řízeních prvního stupně .	110
Příloha č. III: Srovnání délky soudního řízení ve sporných civilních řízeních v rámci EU	112
Příloha č. IV: Vzor rozhodčí smlouvy pro řešení sporů ze spotřebitelských smluv	116
Příloha č. V: Spokojenost spotřebitele s řešením sporu v EU	118

PŘÍLOHY

Příloha č. I: Základní přehled právních předpisů České republiky týkající se úpravy ochrany spotřebitele

- Zákon č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků a o změně některých zákonů.
- Zákon č. 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích (*novela 01. 01. 2017 – č. 180/2016 Sb.*).
- Zákon č. 146/2002 Sb., o Státní zemědělské a potravinářské inspekci a o změně některých souvisejících zákonů.
- Zákon č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky a o změně a doplnění některých zákonů.
- Zákon č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru (*od 01. 12. 2016, dříve zákon č. 145/2010 Sb.*).
- Zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku (*novela od 01. 12. 2017 – č. 258/2016 Sb.*).
- Zákon č. 40/1995 Sb., o regulaci reklamy a o změně a doplnění zákona č. 468/1991 Sb., o provozování rozhlasového a televizního vysílání (*novela 01. 01. 2017 – č. 188/2016 Sb.*).
- Zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (*novela 01. 01. 2017 – č. 188/2016 Sb.*).
- Zákon č. 526/1990 Sb., o cenách.
- Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (*novela 01. 01. 2017 – č. 188/2016 Sb.*).
- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- Zákon č. 6/1993 Sb., o České národní bance (*novela od 01. 12. 2016 – č. 258/2016 Sb.*).
- Zákon č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci (*novela 01. 12. 2016 – č. 258/2016 Sb.*).

Příloha č. II: Nejpomalejší a nejrychlejší soudy ČR v civilních řízeních prvního stupně



Obrázek 1: Nejpomalejší a nejrychlejší okresní soudy v prvním stupni řízení v ČR za rok 2015. 155

¹⁵⁵ Převzato ze zdroje: LOBOTKA, ANDREJ. Nejrychlejší a nejpomalejší soudy v ČR za rok 2015. Mapa průtahů.cz. [on-line]. Poslední aktualizace 31. 08. 2016. [cit. 06/10/2016]. Dostupné z: <http://www.mapaprutahu.cz/blog/nejrychlejsi-nejpomalejsi-soudy-v-cr-za-rok-2015-0>.

Okresní soud	Délka řízení v prvním stupni
Ústí nad Labem	802
Městský soud v Brně	783
Chomutov	720
OS Praha 7	662
Břeclav	571
OS Praha 10	542
OS Praha 2	504
Louny	441
OS Praha 8	429
Děčín	427

Tabulka 10: Deset nejpomalejších okresních soudů v civilním řízení v prvním stupni za rok 2015. ¹⁵⁶

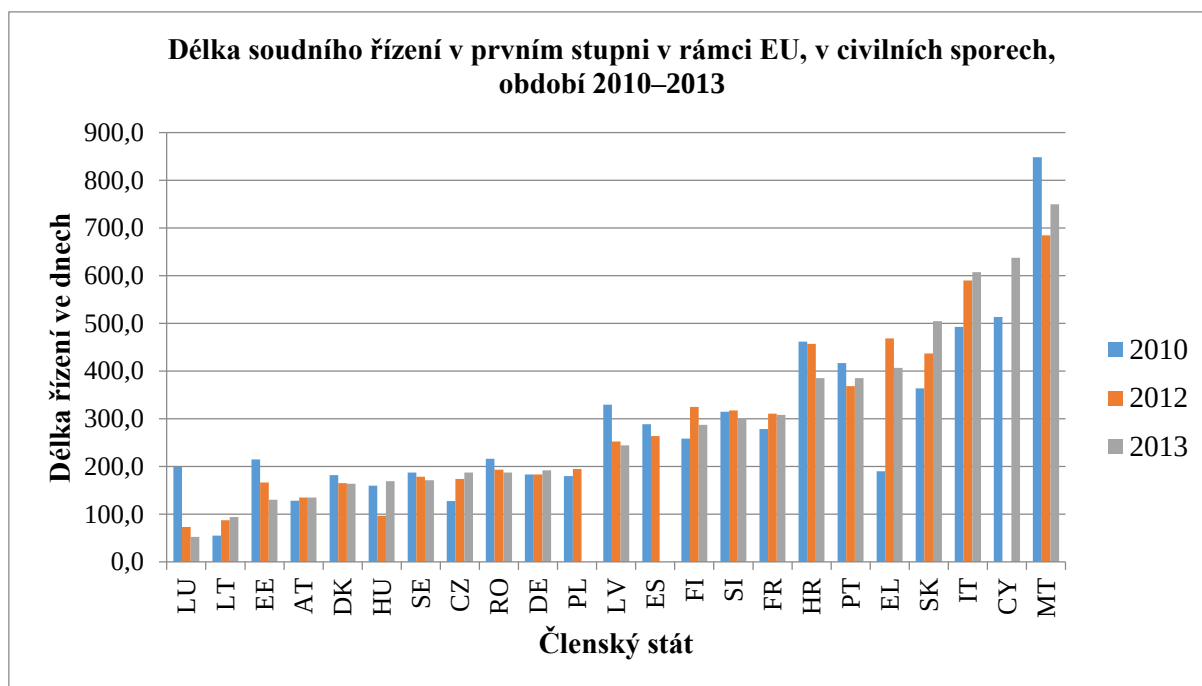
Okresní soud	Délka řízení v prvním stupni
Náchod	126
Strakonice	131
Prachatice	133
Mladá Boleslav	137
Pelhřimov	138
Kutná Hora	145
České Budějovice	147
Tábor	150
Český Krumlov	154
Oloumouc	154

Tabulka 11: Deset nejrychlejších okresních soudů v civilním řízení v prvním stupni za rok 2015. ¹⁵⁷

¹⁵⁶ Vlastní přepracování tabulky ze zdroje: LOBOTKA, ANDREJ. Nejrychlejší a nejpomalejší soudy v ČR za rok 2015. Mapa průtahů.cz. [on-line]. Poslední aktualizace 31. 08. 2016. [cit. 06/10/2016]. Dostupné z: <http://www.mapaprutahu.cz/blog/nejrychlejsi-nejpomalejsi-soudy-v-cr-za-rok-2015-0>.

¹⁵⁷ Vlastní přepracování tabulky z téhož zdroje.

Příloha č. III: Srovnání délky soudního řízení ve sporných civilních řízeních v rámci EU



Graf 6: Délka soudního řízení v prvním stupni v rámci EU, v civilních sporech, období 2010–2013.¹⁵⁸

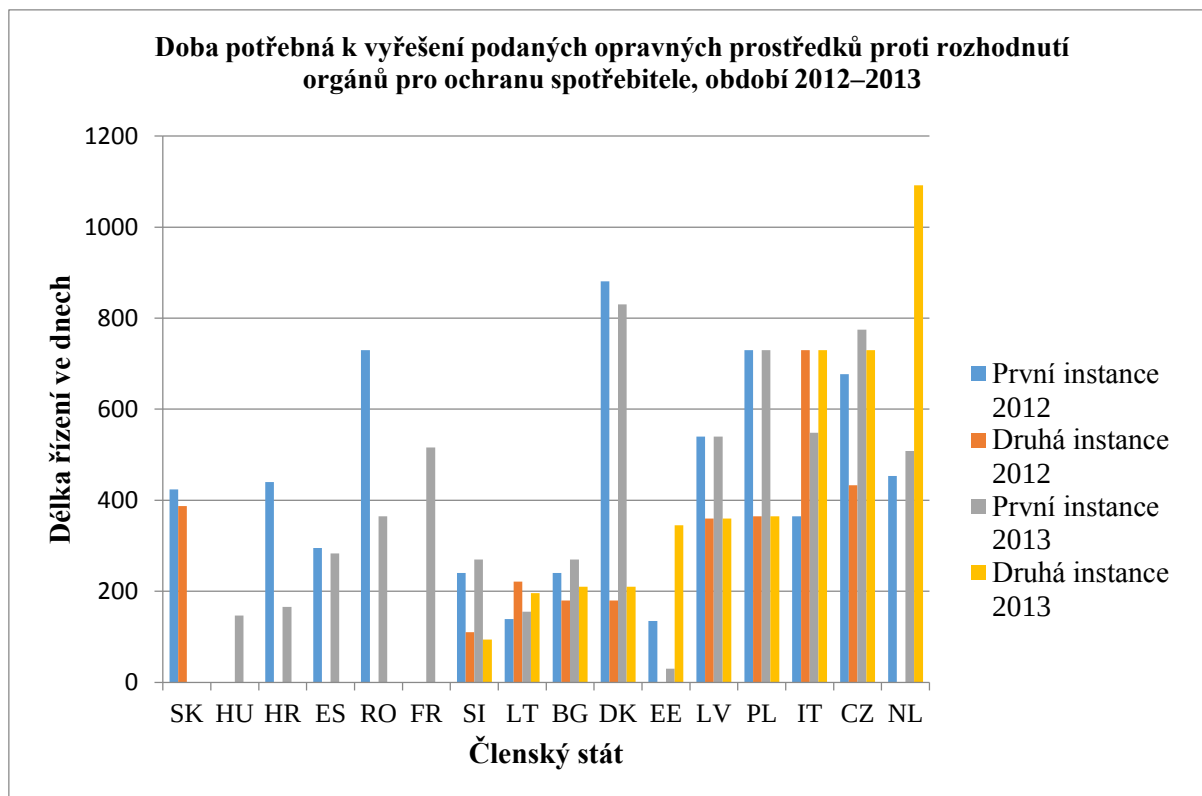
¹⁵⁸ Vlastní přepracování grafu ze zdroje: EUROPEAN COMMISSION - DIRECTORATE-GENERAL FOR JUSTICE. *The 2015 EU justice. Scoreboard*. EC EUROPEA.cz. [on-line]. Belgium: European Union, 2015. 52 s. [cit. 15/10/2015]. ISBN 978-92-79-46166-8. Dostupné z: http://ec.europa.eu/justice/effective-justice/files/justice_scoreboard_2015_en.pdf.

Členský stát	Rok		
	2010	2012	2013
LU	199,9	73,2	52,7
LT	55,2	87,8	93,9
EE	214,9	166,8	130,2
AT	128,6	135,3	135,3
DK	182,3	165,3	164,0
HU	160,1	96,5	169,2
SE	187,3	178,9	171,4
CZ	127,7	174,0	187,3
RO	216,6	193,3	187,3
DE	183,7	183,2	192,0
PL	180,0	195,0	0
LV	330,0	252,5	244,8
ES	289,0	264,0	0
FI	258,6	325,4	287,8
SI	314,9	318,0	301,3
FR	278,8	311,2	308,0
HR	462,2	457,4	385,5
PT	417,3	368,7	385,7
EL	190,0	469,0	407,0
SK	364,1	437,0	505,2
IT	492,9	589,9	607,7
CY	513,5	0	637,7
MT	848,6	684,5	750,1
BE	0	0	0
BG	0	0	0
IE	0	0	0
NL	0	0	0
UK	0	0	0 ¹⁵⁹

Tabulka 12: Délka řízení v prvním stupni v rámci EU, v civilních sporech, období 2010–2013. ¹⁶⁰

¹⁵⁹ V rámci této tabulky data uvedená jako 0 znamenají, že řízení týkající se ochrany spotřebitele neprobíhalo, anebo nejsou data dostupná.

¹⁶⁰ Vlastní přepracování ze zdroje: EUROPEAN COMMISSION – DIRECTORATE-GENERAL FOR JUSTICE. *The 2015 EU justice. Scoreboard*. EC EUROPEA.cz. [on-line]. Belgium: European Union, 2015. 52 s. [cit. 15/10/2015]. ISBN 978-92-79-46166-8. Dostupné z: http://ec.europa.eu/justice/effective-justice/files/justice_scoreboard_2015_en.pdf.



Graf 7: Doba potřebná k vyřešení podaných opravných prostředků proti rozhodnutí orgánů pro ochranu spotřebitele, období 2012–2013.¹⁶¹

¹⁶¹ Vlastní přepracování grafu ze zdroje: EUROPEAN COMMISSION. *Consumer Conditions Scoreboard*. EC EUROPEA.cz. [on-line]. Italy: Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2015. 136 s. [cit. 15/10/2015]. ISBN: 978-92-79-50417-4. Dostupné z: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/11_edition/docs/ccs2015scoreboard_en.pdf.

Členský stát	První instance 2012	Druhá instance 2012	První instance 2013	Druhá instance 2013
BG	240	180	270	210
CZ	677	433	775	730
DK	881	180	830	210
EE	135	0	30	345
ES	295	0	283	0
FR	0	0	516	0
HR	440	0	166	0
IT	365	730	548	730
LV	540	360	540	360
LT	139	221	155	196
HU	0	0	147	0
NL	453	0	508	1092
PL	730	365	730	365
RO	730	0	365	0
SI	240	110	270	94
SK	424	387	0	0 ¹⁶²

Tabulka 13: Doba potřebná k vyřešení podaných opravných prostředků proti rozhodnutí orgánů pro ochranu spotřebitele, období 2012–2013.¹⁶³

¹⁶² V rámci této tabulky data uvedená jako 0 znamenají, že řízení týkající se ochrany spotřebitele neprobíhalo, anebo nejsou data dostupná.

¹⁶³ Vlastní přepracování ze zdroje: EUROPEAN COMMISSION. *Consumer Conditions Scoreboard*. EC EUROPEA.cz. [on-line]. Italy: Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2015. 136 s. [cit. 15/10/2015]. ISBN: 978-92-79-50417-4. Dostupné z: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/11_edition/docs/ccs2015scoreboard_en.pdf.

Příloha č. IV: Vzor rozhodčí smlouvy pro řešení sporů ze spotřebitelských smluv

ROZHODČÍ SMLOUVA

Společnost **Okna a dvířka s.r.o.**, IČ: 98765001, se sídlem Václavské náměstí 60, 110 00 Praha 1, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 123456, zastoupená jednatelem **Františkem Bystřickým**, datum narození: 31. 05. 1955, bytem Domažlická 6785, 352 09 Habartov

(dále též jako „Podnikatel“)

a

Antonín Fiala, datum narození: 15. 12. 1987, bytem: Arturská 654, 356 01 Sokolov

(dále také jako „Spotřebitel“)

tímto uzavírají **Rozhodčí smlouvu**, v následujícím znění:

I.

Strany se dohodly, že veškeré spory vznikající ze smlouvy uzavřené mezi nimiž dne 10. 11. 2016 a v souvislosti s ní budou rozhodovány s konečnou platností v rozhodčím řízení s vyloučením pravomoci obecných soudů podle zákona č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších předpisů.

II.

Strany se v souladu s § 7 odst. 1, zákona č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších předpisů, dohodly a výslovně souhlasí, že spor bude projednávat a rozhodovat jeden rozhodce, kterým je pan Petr Novák, zapsaný v seznamu rozhodců vedeném Ministerstvem spravedlnosti pod číslem 254.

Pro případ, že se určený rozhodce vzdá funkce rozhodce nebo nemůže činnost rozhodce vykonávat, určují smluvní strany náhradním jediným rozhodcem Alexandra Pomonského, zapsaného v seznamu rozhodců vedeném Ministerstvem spravedlnosti pod číslem 111.

III.

Rozhodčí řízení před rozhodcem je neveřejné a zahajuje se doručením písemné žaloby na kontaktní adresu rozhodce: Maxmiliánská 75, 360 01 Karlovy Vary.

Strany se dohodly, že jednání před rozhodcem bude ústní. Rozhodce vyrozumí strany o místě a čase konání ústního jednání předvoláním.

Rozhodce přiměřeně použije v projednávání a rozhodování sporu zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, v platném znění, a zákon č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení

a o výkonu rozhodčích nálezů, v platném znění. Rozhodce je však také povinen řídit se právními předpisy stanovenými na ochranu spotřebitele a nesmí rozhodovat ve zjevném rozporu s dobrými mravy nebo veřejným pořádkem.

Pravomocný rozhodčí nález je vykonatelný. Stejnopis rozhodčího nálezu se doručuje stranám, nebo mají-li zástupce jejich zástupcům, poštou do vlastních rukou. Adresami pro doručování jsou adresy uvedené v záhlaví této Rozhodčí smlouvy.

IV.

Rozhodce má právo na odměnu ve výši: 3 000 Kč.

Účastníkům rozhodčího řízení mohou vzniknout v souvislosti s tímto řízením následující náklady: hotové výdaje účastníka, příp. jeho zástupce, odměna zástupce (advokátem, notářem) a náklady důkazů.

Rozhodce může přiznat straně, která měla ve věci plný nebo částečný úspěch, náhradu nákladů řízení. Tuto náhradu nákladů přiznává přiměřeně podle ustanovení zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů.

Pro případ zastoupení strany sporu zástupcem, rozhodce při výpočtu odměny za zastupování postupuje v souladu s vyhláškou č. 177/1996 Sb., v platném znění.

V.

Spotřebitel prohlašuje, že mu Podnikatel s dostatečným předstihem před uzavřením této rozhodčí smlouvy v souladu s § poskytl náležité vysvětlení, aby byl schopen posoudit, jaké důsledky pro něho mohou uzavřením rozhodčí doložky nastat, že mu zejména náležitě vysvětlil všechny následky rozhodčí doložky. Zápis z podaného vysvětlení je přílohou této rozhodčí smlouvy.

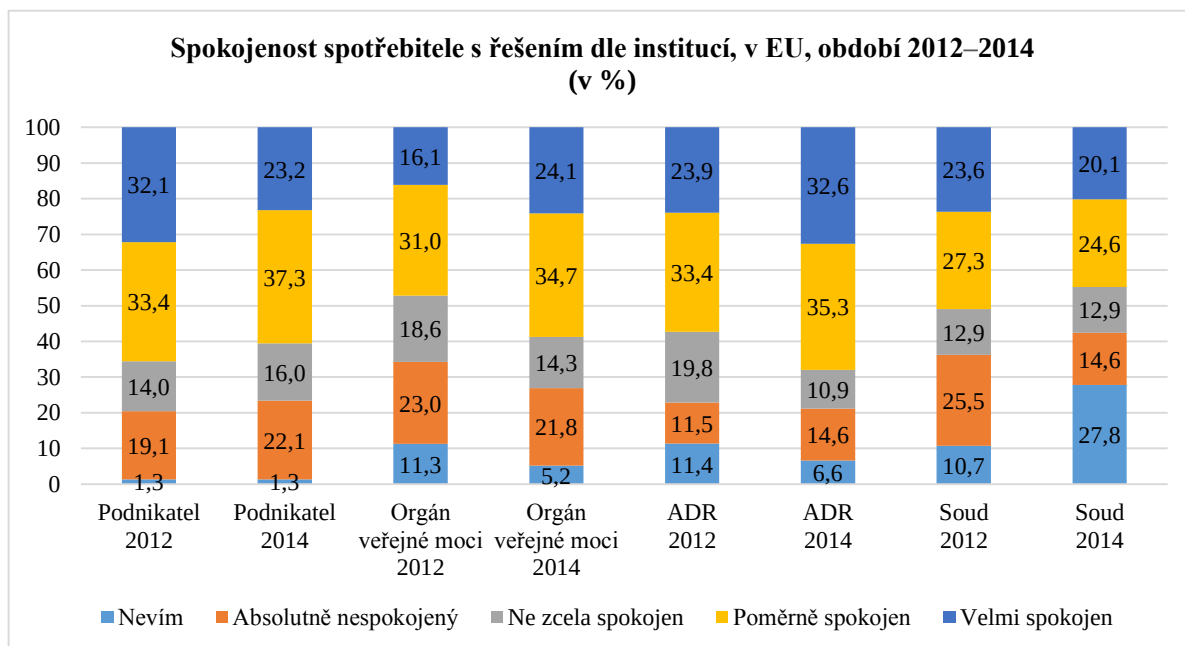
Tato Rozhodčí smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každý z účastníků této smlouvy obdrží po jednom. Stejnopisy této Rozhodčí smlouvy mají platnost originálu vyhotovení.

V, dne.....

František Bystřický
Jednatel Okna a dvířka s.r.o.

Antonín Fiala

Příloha č. V: Spokojenost spotřebitele s řešením sporu v EU



Graf 8: Spokojenost spotřebitele s řešením dle institucí, v EU, období 2012–2014 (v %).

164

¹⁶⁴ Vlastní přepracování grafu ze zdroje: EUROPEAN COMMISSION. *Consumer Conditions Scoreboard*. EC EUROPEA.cz. [on-line]. Italy: Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2015. 136 s. [cit. 15/10/2015]. ISBN: 978-92-79-50417-4. Dostupné z: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/11_edition/docs/ccs2015scoreboard_en.pdf.