

# APLIKACE ZÁMĚRŮ EU V OBLASTI ALTERNATIVNÍHO ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ V PRÁVNÍM PROSTŘEDÍ ČESKÉ REPUBLIKY A SLOVENSKÉ REPUBLIKY V POSLEDNÍCH LETECH<sup>1</sup>

## APPLICATION OF EU INTENT IN THE AREA OF ALTERNATIVE SOLVING OF CONSUMERS DISPUTES IN LEGAL ORDER OF CZECH REPUBLIC AND SLOVAK REPUBLIC IN RECENT YEARS

*Přemysl Raban*

*Západočeská univerzita v Plzni, Fakulta právnická*

### ABSTRAKT

*Základní unijní východiska v oblasti právní úpravy odstraňování spotřebitelských sporů byla pregnantně formulována ve dvou unijních předpisech. Prvním z nich byla Směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů 2013/11/EU, vyžadující jednak sofistikovaný systém „bodies“ odvádějících proces, splňující požadavky přístupnosti, odbornosti, nezávislosti, transparentnosti, efektivity, volnosti a zákonnosti. Druhým pak Nařízení č. 524/2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line. V České republice byly tyto požadavky kuriozně řešeny tím, že nejprve byl zákon č. 216/1994 Sb. o rozhodčím řízení novelizován v roce 2012 tak, aby byl zaveden zvláštní typ rozhodování spotřebitelských sporů nově instalovanými osobami a posléze novelou zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele v roce 2015 byl zaveden značně nejednotný systém odstraňování sporů správními orgány a přílepkem k zákonu přijatému v souvislosti s vydáním zákona č. 257/2016 Sb. o spotřebitelském úvěru bylo řešení spotřebitelských sporů v rozhodčím řízení zcela vyloučeno. Ve Slovenské republice byl dokonce od 1.1.2015 přijat nový zákon č. 335/2014 Z.z. o spotřebitelskom rozhodcovskom konaní a posléze byl od 1. února 2016 byl přijat zákon č. 391/2015 Z.z. o alternativnom riešení spotřebitelských sporov, působící paralelně s rozhodcovským konáním.*

### ABSTRACT

*The EU fundamental basis for the elimination of consumer disputes was succinctly expressed in two EU legislation. The first was the Directive on consumer ADR 2013/11 / EU requiring a sophisticated system of "bodies" conducting the process, fulfilling the requirements of accessibility, independence, transparency, efficiency, freedom and legality. The second is the Regulation no. 524/2013 on Consumer Dispute Resolution online. In the Czech Republic, these requirements were quaintly resolved first by the Act no. 216/1994 Coll. on arbitration and were amended in 2012 in such a way that it introduced a new specific type of decision-making in consumer disputes by newly installed parties. Subsequently, based on the amendment of the Act no. 634/1992 Coll. on consumer protection in 2015, a considerably fragmented system of the handling of the disputes by administration was introduced and the Schedule to the enact-*

<sup>1</sup> Referát byl přednesen na Mezinárodním sympoziu PRAVO - OBCHOD – EKONOMIKA ve Vysokých Tatrách dne 27. 10. 2016.

*ment adopted in connection with the Act no. 257/2016 Coll. on consumer credit entirely eliminated the resolution of consumer disputes by arbitration. In the Slovak Republic, the new Act no. 335/2014 Coll. on consumer dispute resolution was adopted on 1 January 2015 and on 1 February 2016, the Act no. 391/2015 Coll. on alternative resolution of consumer disputes was adopted, acting in parallel with arbitration.*

## I. UNIJNÍ VÝCHODISKA

1. Pravděpodobně od zasedání Evropského summitu v Paříži roku 1972 je možno ve spotřebitelské politice Evropské unie sledovat myšlenku, že k podpoře výroby a distribuce zboží není třeba se zaměřit jen na výrobce a obchodníky, popřípadě poskytovatele služeb, ale i na spotřebitele, který je jejich prvotním činitelem. Vedle zlepšování životních podmínek by měly být chráněny i jeho ekonomické zájmy a přijetím Předběžného programu EHS o ochraně spotřebitele byl definován i katalog jeho pěti základních práv – ochrana zdraví a bezpečnosti, ekonomických zájmů, náhrada škody, informace a vzdělávání a zastoupení, která byla zakotvena do Smlouvy o založení Evropského hospodářského společenství Maastrichtskou smlouvou. Posléze byla doplněna v Amsterodamské smlouvě i o právo sdružovat se k ochraně svých zájmů.

Komise EU vydala na základě všeobecného šetření v roce 1993 „Zelenou knihu o přístupu spotřebitelů ke spravedlnosti“<sup>2</sup>, ze které postupně vyrůstala myšlenka společného jednotného postupu při řešení spotřebitelských sporů, vyjádřená ve Sdělení Komise ze dne 14. února 1996, nazvaném "Akční plán o přístupu spotřebitelů k právní ochraně a urovnání sporů spotřebitelů na vnitřním trhu"<sup>3</sup>, spočívajícího v mimosoudním řešení spotřebitelských sporů, ba dokonce k vytvoření celoevropské sítě „bodies“ k řešení spotřebitelských sporů. Toto doporučení komise prohlubuje ve „Doporučení o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů“ z r. 1998<sup>4</sup>, v němž doporučuje podporovat mimosoudní postupy pro řešení těchto sporů, jako je mediace, smířčí řízení nebo rozhodčí řízení, neboť pomáhají vyřešit spory rychlým a levným způsobem. V r. 2000 konstatuje Rada, že existují v jednotlivých zemích unie jednak orgány, které pouze doporučují řešení, ale nikoliv vydávají rozhodnutí V dubnu r. 2001 vydala Komise doporučení<sup>5</sup> o zásadách pro mimosoudní řešení sporů těmito mimosoudními orgány. Mezi takovými zásadami především jmenovala :neustranost, průhlednost, efektivnost a spravedlnost. Tyto zásady se staly základem pro řešení v pozdější směrnici, kdy byly rozpracovány.

Na základě těchto iniciativ se vzedmula vlna odborné i praktické legislativní činnosti, spočívající v hledání klíče k řešení v mediační činnosti. Evropský parlament a Rada vydávají v r. 2008 Směrnici o některých aspektech mediace v občanských a obchodních věcech<sup>6</sup>.

V roce 2011 však konstatuje Evropský parlament, že povědomí občanů EU o alternativním řešení sporů a jeho chápání je slabé a mylné. Zavedení mediace je sice přínosné, avšak je třeba se vrátit k doporučením z let 1998 a provést legislativní opatření k zavedení jednotného systému, který nelze nahrazovat činností veřejných orgánů nebo veřejných ochránců. Mechanismy ADR nejsou v jednotlivých státech jednotné<sup>7</sup>. Opakuje zásady z r. 2001 s tím, že by

<sup>2</sup> Commission Green Paper of 16 November 1993 on access of consumers to justice and the settlement of consumer disputes in the single market. COM(93) 576.

<sup>3</sup> "Action plan on consumer access to justice and the settlement of consumer disputes in the internal market" [COM(96) 13 final].

<sup>4</sup> Commission Recommendation 98/257/EC of 30 March 1998 on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes.

<sup>5</sup> Commission Recommendation of 4 April 2001 on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes (2001/310/EC); 32001H0310.

<sup>6</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2008/52/ES ze dne 21. Května 2008 o některých aspektech mediace v občanských a obchodních věcech.

<sup>7</sup> Usnesení Evropského parlamentu ze dne 25. Října 2011 o alternativním řešení sporů v občanských, obchodních a rodinných věcech (2011/2117(INI)).

uplatňování ADR mělo povinně předcházet i řešení soudnímu a zahájení ADR by mělo mít vliv na promlčecí či prekluzivní lhůty a v příslušných předpisech by měla být řešena i vykonatelnost dohod vzešlých z ADR. Podmínky by měly být rovné pro obě strany.

**2. Směrnice AŘS:** V roce 2013 však je **Směrnici o alternativním řešení spotřebitelských sporů 2013/11/EU** konstatováno Evropským parlamentem a Radou, že přes veškerá doporučení není v Unii dosud alternativní řešení sporů dostatečně a jednotně vyvinuté a že nebyly mechanismy pro alternativní řešení sporů správně zavedeny a že uspokojivě nefungují<sup>8</sup>. I když je směrnice úmyslně nejasně formulována v mnoha bodech, za účelem toho, aby byla využitelná jak na subjekty využívající k řešení sporů mediace, tak i na subjekty využívající přímého rozhodování, zavádí poměrně jednotný standard chování takových subjektů.

Ve vnitrostátním právu členských států má být stanoven orgán, který posoudí, zda subjekty AŘS splňují stanovené požadavky a sestaví jejich seznam, který obsahuje řadu informací včetně internetové adresy, výše poplatků, pravomoci a příslušnosti, formu vedení sporu, závaznost výsledku a dalších. Takový seznam je předán Komisi, která jej veřejně zpřístupní m.j. na svých internetových stránkách.

Směrnice se nevztahuje na subjekty řešení sporů, které by byly zřizovány obchodníkem, avšak nevylučuje, aby i takovými subjekty byly řešeny spotřebitelské spory, pokud budou dodrženy zásady nezávislosti a transparentnosti, z nichž některé výslovně pro takový případ formuluje. Směrnice nepovažuje za spotřebitelské AŘS zvláštní postupy vyřizování stížností obchodníkem ( reklamační řízení), spory mezi obchodníky, spory ohledně zdravotních služeb, poskytování vysokoškolského vzdělání, soudní urovnávání sporů a další.

Státy Unie mají sami rozhodnout, které subjekty spotřebitelského AŘS mají právo vydávat závazná rozhodnutí. I když v textu směrnice předpokládá, že subjekty budou fyzické osoby, nevylučuje ani, aby touto funkcí byly pověřeny instituce, v rámci nichž budou fyzické osoby AŘS v konkrétních případech provádět.

Dle uvedené směrnice mají členské státy zajistit m.j. :

- přístupnost k těmto subjektům , zejména provozováním internetových stránek s informacemi ohledně postupů, umožňující spotřebitelům předložit stížnost a požadované podklady on-line. Vedle toho však musí mít spotřebitelé i možnost podat stížnost off-line, získat potřebné informace v na trvalém nosiči a další. Subjekt může být v dané oblasti jediný, ale může být i subjektů více. Subjekty AŘS mohou odmítnout zabývat se sporem jen ve vymezených případech , mezi něž patří i případ, kdy se nepokusil spotřebitel stížnost projednat v prvé řadě s obchodníkem ( minimální lhůta pro podání žaloby je 1 rok od jednání s obchodníkem), překážka litispendence, bagatelní spory apod.
- pokud se týče odbornosti, pak státy mají zajistit, aby subjekty měly minimální znalosti práva a měli nezbytné znalosti a dovednosti v ADR
- nezávislost má být zajištěna především dostatečně dlouhým funkčním obdobím, aby nemohly být bezdůvodně odvolány. Způsob odměňování nesmí být vázán na výsledek a nesmějí přijímat pokyny od žádné ze stran a mají být upraveny postupy nahrazení konkrétní fyzické osoby jinou, v případě okolností, které by mohly ovlivnit její nezávislost nebo nestrannost.
- transparentnost souvisí s přístupností. Subjekty AŘS jsou povinny zveřejnit na svých internetových stránkách veškeré údaje o sobě nebo osobách, pověřovaných v jejich rámci řešením sporů, procesních pravidlech, jazycích v nichž je možno vést postup řešení, o předběžných požadavcích, nákladech, průměrné délce řízení, právním účinkům výsled-

<sup>8</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. Května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES.

ku včetně vymahatelnosti rozhodnutí. Zveřejňovat výroční zprávy, včetně počet a druhy sporů, obvyklé problémy vedoucí ke sporům, průměrnou dobu řízení a další.

- efektivita zahrnuje přístupnost řádů off- i on-line, možnost i volnost v otázce zastupování právníkem, bezplatnost, či nízké zpoplatnění řízení pro spotřebitele, rychlé rozhodování ( 90 dnů) a další.
- spravedlnost by měla být zajištěna postupem v řízení. Účast v AŘS řízení může být povinná jen pro podnikatele. Spotřebitel může v kterékoli fázi z řízení odstoupit. Řády rozhodovacích subjektů by měly zajistit stranám informovanost o úkonech protistrany, možnost se k nim vyjádřit, možnost, ale ne povinnost využívat služeb právníka nebo poradce. Spotřebitel musí být informován , že nález se může lišit od výsledku, ke kterému by dospěl soud. Musí být vydán písemně a doručen stranám. Nález může být nezávazný nebo závazný podmíněně, pokud s ním spotřebitel vysloví souhlas, popřípadě nebo pokud s tím spotřebitel informovaně souhlasil předem, i závazný pro obě strany.
- volnost řízení má spočívat v tom, že dohoda o řešení před subjektem AŘS je pro spotřebitele nezávazná, pokud byla uzavřena před vznikem sporu a pokud je spotřebitel v jejím důsledku zbaven práva podat návrh na zahájení řízení k soudu. Pokud má být nález pro strany závazný, pak musí strany být o jeho závaznosti informovány předem a spotřebitel výslovně s jeho závazností souhlasil.
- zákonnost by měla být zajištěna, i když není zaručeno, že bude rozhodnutí shodné s případným výrokem soudu ( pokud je o tom spotřebitel informován), přesto musí být dodržena kogentní ustanovení relevantního právního řádu.

Směrnice předpokládá, že budou vytvořena centra pro pomoc spotřebitelům, která budou usnadňovat spotřebitelům přístup k subjektům AŘS a budou napojena na spotřebitelské organizace apod.

To vše mělo být provedeno do 9. července 2015.

**3. On-line AŘS nařízení:** Vedle této směrnice vydala v roce 2013 Evropská unie i přímo závazné nařízení č. 524/2013<sup>9</sup> o řešení spotřebitelských sporů on-line.

Předpokládá se, že Komise vytvoří jednotnou platformu pro řešení sporů, která bude jednotným místem na které se budou moci obrátit jak spotřebitelé , tak i podnikatelé při řešení sporů z obchodů on-line. Pod platformou rozumí interaktivní internetovou stránku, která bude umožňovat bezplatný přístup ve všech úředních jazycích Unie. Každý stát zřídí kontaktní místo pro řešení sporů on-line, zejména zu účelem informovanosti a pomoci při podávání stížností ( žalob). Každý obchodník provozující prodej nebo služby on-line usazený v Unii bude mít na svých internetových stránkách odkaz na tuto platformu.

Tato platforma pouze přijme spor na formuláři a předá ho k řešení subjektům AŘS, které budou zaregistrovány v rejstříku EU podle Směrnice o spotřebitelském AŘS 2013/11/EU. Příslušný subjekt si strany musí dohodnout, nestane-li se tak, nebude dále zpracovávána. Podnikatelé se mohou jednostranně předem zavázat, že budou využívat určitý subjekt AŘS k řešení svých sporů se spotřebiteli, nebo se může prohlásit na výzvu, že je ochoten využít určitý subjekt AŘS nebo více subjektů. Spotřebitel je pak vyzván, aby se na některém subjektu dohodli. Dojde-li k tomu, pak je vyzván subjekt AŘS, aby sdělil, zdali se hodlá sporem zabývat nebo zdali jsou zde důvody dle výše uvedené směrnice, pro které to může odmítnout. Řašení sporu pak většinou probíhá bez ústního jednání. Nedohodnou-li se strany, je stěžovatel informován o jiných možnostech zjednání nápravy. Nařízení vstoupilo plně v platnost **9. led-**

<sup>9</sup> Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. Května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line).

na 2016 a Komise má podat zprávu do 9. Července 2018 Evropskému parlamentu o fungování této domény.

## II. PRVNÍ VLNA IMPLEMENTACE UNIJNÍCH ZÁMĚRŮ V ČESKÉ REPUBLICE

### 1. Charakter spotřebitelských sporů a jejich odstraňování

Alternativní rozhodování sporů je rozhodování alternativní k rozhodování soudů, jde tedy o rozhodování mimosoudní. Teoreticky by mohlo mít tedy různé podoby. Mohlo by se jím rozumět jednak rozhodování kolaborativní, kdy si spor rozhodují subjekty sami pomocí mechanismu spolupráce, vyhovujícímu psychologickým postupům odstraňování sporů mezi lidmi. Slovu alternativní však i vyhovuje metoda, kdy spor sice není rozhodnut soudem, ale direktivní přístup k odstraňování sporu není opuštěn. Tedy případ, kdy jeden státní orgán je prostě nahrazen jiným. V našem právním povědomí, které se formovalo téměř půl století direktivním přístupem k řešení jakéhokoliv společenského problému, by to byl problém soukromý, přetrvává ambivalentní postoj k odstraňování sporů kolaborativním způsobem („zezdola“). Kolaborativní přístupy jsou stále pocíťovány, jako cizorodý prvek v kdysi direktivní společnosti, kdy formou nařízení, příkazů a hrozeb bylo snadné v souladu s právě ústředním preferovaným perspektivním směřováním spory odstraňovat, resp. regulovat jejich výsledky. Ze strany vedení společnosti, včetně legislativy a jurisdikce, přetrvává tedy k metodám arbitrárním nechuť a nedůvěra.

Od 90. let minulého století, lze obecně spatřovat dvojí tendenci v řešení odstraňování sporů mimosoudní cestou. Jednak se doporučuje odstraňovat spory cestou mediační, tedy cestou „nerozhodovací“, kdy strany samy dojdou za pomoci třetí strany (mediátora) k výslednému narovnání dohodou. Na druhé straně se doporučuje cesta vytváření „bodies“, tedy těles, které namísto soudů povedou určitý druh řízení a spor buď závazně nebo nezávazně nakonec rozhodnou, a tím jej odstraní. Charakter vzniku a fungování takových těles není ze strany EU doposud, z důvodu historické rozmanitosti v jednotlivých zemích, doporučován. V podstatě se může jednat o ad hoc útvar, který je instalován pro jediný spor např. stranami - typicky arbitrážní orgán (jedna osoba nebo senát). Nebo takové těleso může mít trvalý charakter – rozhodčí soud nebo soukromá korporace či veřejná instituce zřízená státem. Ne nevýznamný podíl na volbě státu o tom, jakou cestou se má dát, jistě hraje i otázka nemalých nákladů, které takové rozhodování vyžaduje. Je známo, a to je také důvod, proč se vlády takovými otázkami zabývají, že spotřebitelské spory jsou četné a energie, kterou je třeba k jejich odstraňování vynaložit musí být značná, tedy nákladná.

Mediační a jiné kolaborativní odstraňování či rozhodování spotřebitelských sporů přenáší náklady procesu na strany. To je výhoda, za kterou je vedení společnosti ochotno obětovat i úbytek státního direktivního vlivu v této činnosti. Často se tedy objevují i různé varianty kolaborativního rozhodování sporů, kdy tělesa tímto stranami pověřená, se vlády snaží podřídit státní kontrole např. licencováním osob, které tím mohou být pověřeny, či možností jim takovou činnost zamezit nebo jejich rozhodnutí měnit či jinak podřídit přezkoumávání. Nevýhodou je, že EU ve svých doporučeních tenduje k tomu, že by z důvodu ochrany spotřebitele měly být spory odstraňovány bezplatně. To lze jen stěží na soukromých rozhodčích a jiných nápravných orgánech žádat.

Druhou cestou řešení odstraňování spotřebitelských sporů je ponechat tyto spory k rozhodování soudům. Pro jejich četnost však je nutno navyšovat personální stavy v justici a zejména navyšovat rozpočty příslušných ministerstev spravedlnosti. Vzniká tedy myšlenka odejmout rozhodování těchto sporů soudům, což je v souladu s doporučeními a direktivami EU, nicméně je ponechat pod direktivním dohledem státu a to tak, že pro rozhodování těchto sporů budou zřízeny speciální státní orgány nespádající do soudní soustavy. Takové orgány mohou

mít charakter *sui generis* ( např. různí ombudsmani či státní „arbitři“) nebo by mohlo být odstraňování sporů zajištěno přímo správními orgány, jejichž činnost není svazována komplikovanými procesními řády. Výhodou takového řešení sice není to, že by odstraňování sporů nebylo financováno ze státního rozpočtu, ale alespoň to, že není financováno z prostředků určených na justici.

## 2. Mediační cesta ?

Doporučení orgánů EÚ k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů, včetně jeho ambivalentnosti, se odrazilo i v legislativní činnosti obou zemí. Mediační idea vzedmula nadšení zejména v odborných kruzích a následně i legislativní vlnu, která prošla téměř všemi státy EU. V našich zemích měla vliv především na vydání mediačních zákonů, a sice nejprve ve Slovenské republice byl přijat zákon č. 420/2004 Z.z. o mediácii a následně i v České republice zákon č. 202/2012 Sb. o mediaci. Oba zákony se soustředily především na otázku státní regulace mediační činnosti, tedy oblast, v níž materiály EÚ žádná opatření nedoporučovaly. Přes snahu některých stavovských institucí, např. Hospodářské komory ČR<sup>10</sup>, zatím nebyl veřejností projekt mediace přijat jako obvyklý způsob řešení spotřebitelských sporů.

Spotřebitelské spory jsou typické tím, že jako spory pocházející ze závazkového vztahu, mají rozdílný charakter a předmět, lišící se podle toho, která strana závazkového vztahu takový spor žaluje. Strany v závazkovém vztahu mají rozdílné zájmy, vyplývající z rozdílného obsahu i předmětu plnění, který z příslušného vztahu očekávají, a tedy mají právo se domáhat. Podnikatel zpravidla poskytuje nějaké plnění, spočívající v poskytnutí věci nebo služby spotřebiteli, a ten se tedy zpravidla domáhá splnění kvalitativních nebo časových aspektů této služby. Spotřebitel na druhé straně poskytuje úplatu podnikateli, jíž se zpravidla podnikatel ve sporu domáhá. Jiný předmět spotřebitelských sporů si lze jen s obtížemi představit a prakticky se nevyskytuje. Se stále větším množstvím norem, kladoucích důraz na obsahové složky spotřebitelských smluv, sankcionovaných neplatností, lze pravděpodobně očekávat větší počet sporů o platnost smlouvy a o vydání bezdůvodného obohacení z neplatných vztahů. Též četnost sporů je rozdílná. V současnosti převažují vysoce spory o zaplacení peněžních částek žalované podnikateli, zejména z úvěrových smluv. S ohledem na skutečnost, že se jedná spory o zaplacení peněžních částek, kde hrozí akutní nárůst sankčních dopadů prodlení, je v zájmu obou stran, aby byly urychleně řešeny.

## 3. Arbitrážní cesta v ČR

Spory ze spotřebitelských smluv byly tedy z důvodu rychlosti řešeny převážně v rozhodčím řízení podle zákona č. 216/1994 Sb., který vycházel, podobně jako v případě mnoha jiných zemí, z běžných zásad Model Law<sup>11</sup>. Rozhodčí doložky byly zakomponovávány do textu formulářových smluv tak, že řízení probíhalo buď jako řízení ad-hoc či před soukromě vytvořenými „rozhodčími soudy“, které často měly podobu obchodních korporací. Podmínky průběhu takového rozhodčího řízení byly spotřebitelům naoktrojovány začasť tak, aby řízení proběhlo co nejrychleji za účelem urychleného opatření vykonatelného exekučního titulu. Spotřebitelé si stěžovali, že rozhodci, často spolupracující pouze s jedním dodavatelem, provádějí řízení pouze formálně a nedbají zásad spravedlivého procesu.

V důsledku toho soudy při posuzování návrhů na zrušení rozhodčích nálezů, popřípadě návrhů na nařízení exekucí na základě rozhodčích nálezů, stále zpříšňovaly kritéria, požadova-

<sup>10</sup> Srovnej Projekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů <http://www.komora.cz/inmp/knihovna-informaci-pro-podnikani/regionalni-informace/kraje-cr/kralovehradecky-kraj-h/mediace-v-projektu-mimosoudniho-reseni-spotrebitelskych-sporu.aspx> k datu 27.9.2016.

<sup>11</sup> UNCITRAL Model Law on International Commercial Arbitration [http://www.uncitral.org/uncitral/en/uncitral\\_texts/arbitration/1985Model\\_arbitration.html](http://www.uncitral.org/uncitral/en/uncitral_texts/arbitration/1985Model_arbitration.html).

ná pro průběh rozhodčího řízení a platnost rozhodčích doložek. Soukromé „rozhodčí soudy“ byly postupně vytlačovány výkladem příznávajícím status „stálého rozhodčího soudu“ jen rozhodčím soudům zřízeným zákonem<sup>12</sup> či na základě výslovného zákonného zmocnění. Judikatura nejvyššího soudu zpřísnila např. posuzování uzavření rozhodčí smlouvy prostřednictvím adhezních smluv<sup>13</sup> zavedením požadavku výslovného souhlasu.

Tento trend vyústil v r. 2012 vydáním rozsáhlé novely k zákonu o rozhodčím řízení<sup>14</sup>, který shrnul dosavadní judikaturu a zavedl zvláštní režim pro projednávání spotřebitelských sporů.

Rozhodčí smlouva či doložka musela být sjednávána samostatně, nikoli jako součást ostatních podmínek, s výjimkou rozhodování před stálým rozhodčím soudem. Zde je nutné připomenout, že na území České republiky působí v současné době jen jeden stálý rozhodčí soud zřízený zákonem, a to Rozhodčí soud při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR (RS HKČR a AKČR). Spotřebitel musel být předtím náležitě poučen. K poučení spotřebitele sloužily kogentně stanovené obsahové náležitosti, mezi kterými byla i dohoda o nákladech rozhodčího řízení, způsobu doručení rozhodčího nálezu a o jeho vykonatelnosti. Rozhodování spotřebitelských sporů bylo výlučně svěřeno jen osobám zapsaným v seznamu rozhodců vedeném Ministerstvem spravedlnosti ČR. Zápis takových rozhodců byl podmíněn mimo jiné bezúhonností a získáním vysokoškolského vzdělání v oboru právo, studiem v magisterském studijním programu na vysoké škole v České republice nebo studiem, které bylo za takové uznáno. Ministerstvo bylo nadáno pravomocí osobu při opakovaném prohřešku proti povinnostem stanoveným tímto zákonem ze seznamu vyškrtnout.

Poprvé bylo i porušeno pravidlo, charakteristické pro odstraňování sporů rozhodčím řízením, že rozhodčí nález není přezkoumatelný z hmotněprávních důvodů. Soudy mohly v rámci návrhu na zrušení rozhodčího nálezu, vydaného v klasickém postupu, pouze posuzovat, zda byl dodržen férový proces, tedy proces smluvený stranami nebo předepsaný zákonem. Nově mohl být rozhodčí nález vydaný ve sporu ze spotřebitelské smlouvy zrušený soudem i v případě, že byl rozhodnut v rozporu s právními předpisy, stanovenými na ochranu spotřebitele, nebo byl rozhodnut ve zjevném rozporu s dobrými mravy nebo veřejným pořádkem. Soud ex offo měl posuzovat i důvody pro odklad vykonatelnosti, popřípadě i důvody, které do návrhu na zrušení rozhodčího nálezu nebyly pojaty. Tyto důvody měly být přezkoumávány i v případě návrhu na zastavení výkonu rozhodnutí za stanovených podmínek.

Tento systém řešení spotřebitelských sporů byl de facto legalizací stávajícího šedého systému odstraňování sporů pomocí soukromých rozhodců a jejich seskupení. Pouze stanovil mantinely pro informovaný souhlas spotřebitelů s takovým postupem i zábrany proti evidentním excesům.

Porovnáme-li záměry směrnice se stavem, který byl nastolen po velké novele zákona o rozhodčím řízení v r. 2012, zdá se, že značné většině požadavků směrnice by mohl vyhovo-  
vat, ba dokonce byl v některých případech přísnější, než směrnice vyžadovala. Přístupnost byla, alespoň v případě RS HKČR a AKČR zajištěna možností podávat žaloby, ale i provádět řízení jak of-line, tak i on-line. Většina rozhodcovských subjektů disponovala internetovými stránkami, rozhodčí řízení nerozlišovalo mezi vnitrostátními, přeshraničními nebo zahranič-

<sup>12</sup> Nejvyšší soud ČR přijal v tomto stanovisko, „jestliže rozhodčí smlouva neobsahuje přímé určení rozhodce ad hoc, resp. Konkrétní způsob jeho určení, ale v této souvislosti pouze odkazuje na „rozhodčí řád“ vydaný právníkem osobou, která není stálým rozhodčím soudem zřízeným na základě zákona, pak je taková rozhodčí smlouva neplatná podle § 39 OZ pro rozpor se zákonem (a nikoliv pro neurčení rozhodce nebo způsobu, jak má být určen)“ 31 Cdo 1945/2010. K tomu ještě další nálezy, např. Vrchního soudu v Praze učiněné ve věci sp. Zn. 12 Cmo 496/2008 nebo Nejvyššího soudu 33 Cdo 1616/2014.

<sup>13</sup> Usnesení Nejvyššího soudu ČR ze dne 30.10. 2008, sp. Zn. 20 Cdo 2857/2006.

<sup>14</sup> Zákonem č. 19/2012 Sb., kterým se mění zákon č. 216/1994 Sb. O rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů, ve znění pozdějších předpisů.

ními spory, nebylo vyloučeno ani uznávání zahraničních rozhodčích nálezů, mezní hodnoty řešitelných sporů nebyly stanoveny. Spory mohly zahajovat obě strany. Věcná působnost byla prakticky univerzální. Odbornost a odborná příprava byla v případě spotřebitelských sporů zajištěna požadavky pro zápis do seznamu MS ČR (směrnice ovšem vyžaduje, aby seznam rozhodců byl tvořen kolektivním orgánem, složeným ze zástupců obchodníků a spotřebitelských organizací, funkční období v případě seznamu MC ČR nebylo stanoveno, též chyběl požadavek konkurenční doložky). Nezávislost a nestrannost byla zajištěna obligátními požadavky zákona o rozhodčím řízení, včetně postupu náhrady či výměny rozhodce. Odměna rozhodců byla dána skutečností, že se jednalo o samostatné obchodní korporace, v případě RS HKČR a AKČR však by bylo jeho nezávislost na komorách nutno dořešit. Požadavky transparentního zveřejňování informací pro veřejnost na internetových stránkách by patrně nečinily potíže. Požadavek bezplatnosti či nízkonákladovosti pro spotřebitele by bylo třeba dořešit, buď dotačně nebo případně by ekonomická efektivita pro řešící subjekty mohla být vyvážena příjmy z řešení sporů podaných obchodníkem, jejichž počet i žalovaná hodnota převažuje. Spravedlnost procesních postupů je jednak zabezpečena požadavky zákona o rozhodčím řízení a doplňkově požadavky OSŘ a řádu rozhodčího soudu. Požadavek, aby byl nález závazný, jen pokud s ním vysloví strany (nebo jen spotřebitel) souhlas, je ovšem v rozporu s principem rozhodčího řízení a pro případy sporů podaných spotřebitelem by pravděpodobně bylo nutno dopracovat specifický typ konsiliačního řízení.

### **Vyloučení spotřebitelského rozhodčího řízení v České republice**

S účinností k 1. prosinci 2016 však nastala v právním řádu České republiky náhlá a překvapivá změna. Přílepkem ke změnovému zákonu k zákonu č. 257/2016 Sb. o spotřebitelském úvěru byla celá pracně vybudovaná soustava řešení spotřebitelských sporů pomocí arbitrážního ADR opět zcela negována. Článkem č. VIII tohoto zákona<sup>15</sup> byla upravena objektivní arbitrabilita v zákoně o rozhodčím řízení tak, že z rozhodčího řízení bylo zcela vyloučeno rozhodování sporů vzniklých ze smluv, které se spotřebitelem uzavírá podnikatel. V dalších ustanoveních byla zrušena veškerá ustanovení o rozhodování sporů ze spotřebitelských smluv, včetně ustanovení o seznamu rozhodců pro spotřebitelské spory vedených ministerstvem spravedlnosti ČR. Má-li taková změna nějaký hlubší smysl, navazuje-li nějakým způsobem na doporučení, směrnice či přímo závazná nařízení EU nebylo nijak vysvětleno, neboť důvodová zpráva k tomuto článku chybí. Platnost dosavadních rozhodčích smluv se posuzuje podle toho, kdy rozhodčí smlouva vznikla.

Již v prosinci roku 2015 však nabyl účinnosti nový způsob alternativního řešení sporů. Reakcí na vydání výše uvedené Směrnice AŘS i Nařízení byla rozsáhlá novela zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele (dále ZOS), která v podstatě deskribovala směrnici č. 2013/11/EU a nabyla z části účinnosti dnem vyhlášení, tedy dne 28.12.2015 a z části pak k 1.2.2016<sup>16</sup>.

### **III. REALIZACE PRÁVA SPOTŘEBITELE NA MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ V NAŠICH STÁTECH**

Zákonem se zavádí právo spotřebitele na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu, nikoli tedy právo obou stran spotřebitelské smlouvy a z toho vyplývajícího závazkového vztahu. Spotřebitelský spor není jinak definován, pouze zúžen (§ 20d ZOS) pro potřeby vymezení AŘS, jako „spotřebitelský spor z kupní smlouvy nebo smlouvy o poskytování služeb,

<sup>15</sup> Zákon č. 258/2016 Sb. Kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o spotřebitelském úvěru.

<sup>16</sup> Zákon č. 378/2015 Sb. Ze dne 9. Prosince 2015, kterým se mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony.



s výjimkou smluv v oblasti zdravotnických služeb, v oblasti služeb obecného zájmu nehošpodařské povahy a smluv s veřejnými poskytovateli dalšího nebo vysokoškolského vzdělání“.

Zákon převzal ambivalentnost směrnice v tom smyslu, že má jednotnou úpravu jak pro ADR direktivní ( s rozhodovací působností), tak i ADR kolaborativní ( jehož výsledkem je dohoda subjektů). Výslovně určuje , které subjekty a v jakých oblastech jsou oprávněny rozhodovat spotřebitelské spory (všechny s rozhodovací pravomocí vydávat závazné nálezy), v ostatních oblastech pak určuje Českou obchodní inspekci a dále dává pravomoc Ministerstvu průmyslu a obchodu aby pověřilo mimosoudním řešením sporů osobu, která o to písemně požádá a doloží splnění předepsaných podmínek.

### **Subjekty oprávněné k řešení spotřebitelských sporů mimosoudní cestou.**

V § 20e prohlašuje zákon o ochraně spotřebitele za subjekty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů tři instituce, které v době vydání novely již existovaly a působily na podkladě jiných zákonů. Jedná se

- o finančního arbitra, který působí na základě zákona o finančním arbitrovi,
- dále o Český telekomunikační úřad , který má působit v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb podle zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a zákona č. 29/2000 Sb. o poštovních službách a
- o Energetický regulační úřad podle zákona č. 458/2000 Sb. o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích ( energetického zákona).

Tyto subjekty se řídí vlastními pravidly rozhodování sporů a vesměs mají podle vlastních předpisů právo vydávat nálezy závazné, tedy takové, které mají sílu exekučního titulu.

V ostatních případech má rozhodovat Česká obchodní inspekce nebo jiný subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu.

### **Společné korektivy**

I když zákon konstatuje , že v prvých třech případech se řídí jmenované tři instituce vlastními zákony, přece jen lze vykládat některá ustanovení zákona za společné korektivy, platné jak pro ně, tak pro subjekty ostatní.

Zákon předpokládá, že v rámci subjektů nadaných oprávněním mimosoudního řešení spotřebitelských sporů budou působit fyzické osoby, které budou fakticky dle vnitřní organizační struktury nadány vlastním prováděním mimosoudního řešení sporů. Tyto osoby mají splňovat podmínku odbornosti a nezávislosti a nestrannosti. Podmínku odbornosti splňuje osoba, která získala vysokoškolské vzdělání v oboru právo a má nezbytné znalosti a dovednosti v oblasti soudního nebo mimosoudního řešení sporů. Nezávislost a nestrannost má být zajištěna tím, že taková fyzická osoba má mít pevně stanovené funkční období v délce alespoň 3 roky, nesmí být bezdůvodně zbavitelná své funkce a její odměna nesmí být vázána na výsledek mimosoudního řešení sporu. Nesmí přijímat pokyny od stran nebo jejich zástupců. Je povinna oznamovat veškeré okolnosti, které by mohly ovlivňovat její nezávislost či nestrannost nebo střet zájmů pověřenému subjektu. V takovém případě buď strany vznesou námitky nebo je může subjekt i z vlastního popudu vyměnit, nebo spor postoupit jinému oprávněnému subjektu.

Bez ohledu na typ subjektu , mají všichni jednak povinnosti

- faktické a konsultační , spočívající m.j. ve spolupráci s EU a ostatními subjekty AŘS, zejména při řešení přeshraničních sporů a s vnitrostátními orgány dozoru a
- povinnost informační , spočívající v tom, že na požádání poskytne písemně ( včetně na pevném nosiči dat) a současně uveřejní na svých internetových stránkách údaje m.j.

např. o sporech, v nichž je příslušný, o procesních a hmotněprávních pravidlech, jednacích jazycích, možných nákladech, průměrné délce ADR, a právním účinku konečného řešení (závaznost, vykonatelnost) ev. sankce za nedodržení a další;

- vůči ministerstvu průmyslu a obchodu má pak povinnost oznamovací, spočívající v prvotním oznámení řady údajů o své činnosti, které pak ministerstvo využije k informování veřejnosti, a dále v dvouletých obdobích statistická a další hlášení o své činnosti, které jsou zároveň obsahem zveřejňované výroční zprávy.

V případech přeshraničních sporů, jejichž aktuálnost s internetovým obchodem neustále narůstá, má pomáhat spotřebitelům k přístupu k příslušnému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Evropské spotřebitelské centrum Česká republika, které je oním kontaktním místem podle nařízení č. 524/2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line.

### **Rozhodování v oblasti spotřebitelských úvěrů – finanční arbitř**

Markantně největší a nejvýznamnější skupinu spotřebitelských sporů ve fungování české společnosti tvoří spory ze spotřebitelských úvěrů. Spotřebitelský úvěr je finanční službou, což je oblast komunitární úpravy, která se relativně autonomně vyvíjí v rámci práva EU. Již v r. 1997 uvažovaly<sup>17</sup> orgány EU o vytvoření „vhodných a účinných postupů vyřizování stížností a zjednávání nápravy při řešení sporů mezi příkazcem a jeho institucí nebo mezi příjemcem a jeho institucí“. V té době prozatím jen v oblasti přeshraničních převodů finančních prostředků a v oblasti elektronických platebních prostředků. Následující nařízení o přeshraničních platbách<sup>18</sup> tuto myšlenku zopakovalo, což vyústilo v přijetí zákona č. 229/2002 Sb. o finančním arbitrovi, který byl vydán jako doprovodný zákon k zákonu o platebním styku č. 124/2002 Sb. Tento orgán mimosoudního rozhodování převážně spotřebitelských sporů byl zcela netradičně pojat. Nejednalo se o kolaborativní rozhodování sporů, nejednalo se o období rozhodčího řízení ani jiného arbitrárního postupu, jednalo se o rozhodování sporů státním úředníkem dle správního řádu.<sup>19</sup> Postupnými novelami byla pravomoc tohoto orgánu rozšiřována o rozhodování sporů při dalších finančních službách, jako vydávání elektronických peněz, obhospodařování fondu kolektivního investování, provozování směnářské činnosti, zprostředkování životního pojištění, stavební spoření, až posléze byl pověřen i rozhodováním sporů mezi věřitelem nebo zprostředkovatelem při nabízení a poskytování spotřebitelského úvěru nebo zápůjčky.

Pravomoc finančního arbitra je po poslední novele definována v ustanovení § 1 zákona o finančním arbitrovi (dále jen ZFA) jednak subjekty sporů a jednak předmětem sporu. Jedná se výhradně o spory žalované spotřebitelem proti :

- a) poskytovateli platebních služeb při poskytování platebních služeb,
- b) vydavateli elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz,
- c) věřiteli nebo zprostředkovateli při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru nebo jiného úvěru, zápůjčky, či obdobné finanční služby,
- d) osobě obhospodařující nebo provádějící administraci fondu kolektivního investování nebo nabízející investice do fondu kolektivního investování nebo srovnatelného zahraničního investičního fondu při obhospodařování nebo provádění administrace fondu kolektivního investování nebo nabízení investic do fondu kolektivního investování nebo srovnatelného zahraničního investičního fondu,

<sup>17</sup> Směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/5/ES ze dne 27. ledna 1997 o přeshraničních převodech.

<sup>18</sup> Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2560/2001 ze dne 19. prosince 2001 o přeshraničních platbách v eurech.

<sup>19</sup> Mnozí pamětníci socialistického systému práva zajisté znají státní arbitráž dle zákona č. 99/1950 Sb. o hospodářských smlouvách a státní arbitráži nebo spíše podle zákona č. 121/1962 Sb. o hospodářské arbitráži. Tyto orgány však nebyly správními orgány, nýbrž imitovaly činnost soudů na principech obdobných rozhodování soukromých sporů.

- e) pojistiteli nebo pojišťovacími zprostředkovateli při nabízení, poskytování nebo zprostředkování životního pojištění,
- f) osobě provozující směnářskou činnost při provádění směnářského obchodu,
- g) stavební spořitelně nebo zprostředkovateli při nabízení, poskytování nebo zprostředkování stavebního spoření,
- h) obchodníkovi s cennými papíry, vázanému zástupci, obhospodařovateli investičního fondu nebo zahraničního investičního fondu nebo investičnímu zprostředkovateli při poskytování investičních služeb nebo při výkonu činností podle § 11 odst. 1 písm. c) až f) zákona o investičních společnostech a investičních fondech.

Rozhodčí smlouvu či doložku v ní není v oblasti sporů ze spotřebitelského úvěru již možno od účinnosti zákona platně uzavřít, v ostatních případech spadajících do pravomoci finančního arbitra je to sice možné, avšak to stejně nevyklučuje pravomoc finančního arbitra. Vzhledem k tomu, že arbitr není soudní orgán ani orgán rozhodčí, není možno v řízení uplatnit námitky podle OSŘ, např. podle § 106, že má být věc projednána v řízení před rozhodci. Dle výslovného ustanovení § 9 ZFA však v řízení před finančním arbitrem platí překážka *res iudicata* i *litispence* řízení zahájeného před soudem nebo v rozhodčím řízení. Pravomoc řádného soudu ve sporech ze spotřebitelských úvěrů není tedy vyloučena. Podání návrhu na zahájení řízení před finančním arbitrem má stejné účinky, jako podání žaloby k soudu, pokud se týče stavení běhu promlčecí nebo prekluzivní lhůty (§ 8 ZFA a § 645 OZ).

Dle ZFA je oprávněn k rozhodování sporů pouze finanční arbitr, popřípadě jeho zástupce, osobně, určitými šetřeními může být pověřen zaměstnanec jeho kanceláře. Finanční arbitr je jmenován vládou na návrh ministra financí. Kancelář je financována ze samostatné rozpočtové kapitoly MF ČR. Pravomoc finančního arbitra k rozhodování sporů vyplývá přímo ze zákona, není proto třeba v příslušných smlouvách sjednávat období rozhodčí doložky. Smlouva o spotřebitelském úvěru však obligatorně musí obsahovat mj. informaci o možnosti mimosoudního řešení spotřebitelských sporů prostřednictvím finančního arbitra (§ 106 zák. č. 257/2016 Sb. o spotřebitelském úvěru). Podobně informován však musí být spotřebitel již v reklamním a předmluvním procesu.

ZFA byl vybaven pro rozhodování soukromých sporů i stručnými procesními pravidly, zahrnujícími především zásadu nestrannosti a nezávislosti a povinnost zdržet se všeho, co by mohlo budít pochybnosti o jeho nepodjatosti. Arbitr je povinen rozhodovat nestranně, spravedlivě a bez průtahů, podle svého nejlepšího vědomí a svědomí. Má rozhodovat pouze na základě skutečností zjištěných v souladu se ZFA a zvláštními právními předpisy. Není vázán návrhem a sám má aktivně opatřovat důkazy, které volně hodnotí. Je oprávněn vyžadovat od účastníků předložení důkazů na podporu jejich tvrzení včetně ústního vysvětlení. Od podnikatele může požadovat i předložení dokumentace týkající se sporu, nahlédnout do jeho spisů a elektronických záznamů. Může se obracet i na fyzické či právnické osoby, které nejsou účastníky řízení, pokud to má význam. Taková dožádaná osoba nemá nárok na náhradu nákladů spojených s plněním těchto povinností. Je ze zákona oprávněn využívat i údaje z informačních systémů (registru obyvatel, evidence obyvatel a cizinců).

Návrh se podává zpravidla na formuláři, který je k dosažení na internetových stránkách finančního arbitra, a jeho povinnou náležitostí je mimo jiné i doklad o tom, že byla instituce (podnikatel) neúspěšně vyzvána k nápravě. Do 15 dnů se má na výzvu arbitra instituce vyjádřit. Ústní jednání je třeba nařídit jen v případě, že tak arbitr uzná za vhodné nebo to některý z účastníků požaduje.

Pro rozhodnutí sporu jsou stanoveny maximální lhůty, které činí 90 dnů s možností prodloužení o dalších 90 dnů. Nález se vyhotovuje písemně včetně odůvodnění a poučení.

Charakter rozhodování soukromých sporů před finančním arbitrem je rozporuplný. To, že je jím pověřen správní orgán, dává legislativě možnost jej vybavit i nástroji, které bychom u soudního a tím méně u kolaborativního způsobu odstraňování sporů nečekali. Vedle, již výše zmíněné inkviziční zásady při dokazování a nerovnosti účastníků při zahajování řízení, je nadán finanční arbitr obligatorní povinností sankcionovat instituci (podnikatele) v případě, že by byl jen z části ve sporu spotřebitel úspěšný. Zákon určuje pouze minimální výši sankce – 15 000 Kč a to i v případě, že by se nejednalo o peněžitý nárok. Jinak je řízení bezplatné.

Řízení je dvouinstanční. Do 15 dnů od doručení písemného nálezu mohou účastníci proti nálezu podat odůvodněné námitky, které mají odkladný účinek. Ovšem mohou se tohoto práva i vzdát. O námitkách opět rozhoduje finanční arbitr.

Přesto, že zákon stanoví, že rozhodnutí o námitkách je konečné ( § 16 ZFA), je třeba s ním nakládat jako s rozhodnutím ve vztazích soukromého práva, neboť by k němu byla pravomoc k rozhodování v občanském soudním řízení ( § 7 odst. 1 OSŘ). Z toho důvodu může být i po nabytí právní moci tatáž věc projednána v občanském soudním řízení podle § 244 OSŘ<sup>20</sup>. Rozhodnutí však v sobě zahrnuje, jak bylo výše uvedeno, dvě složky. V prvé z nich se rozhoduje o nároku vzneseném spotřebitelem a v druhé o případné sankci. Zdálo by se, že druhá část již není vztahem soukromoprávním, nýbrž jde o mocenský akt, kterým se rozhoduje o právech instituce ( podnikatele), neboť sankce je příjmem státního rozpočtu ( § 17a ZFA). Soudobá česká judikatura však dospěla k jinému závěru, a sice, že se v tomto případě jedná též o otázku přezkoumatelnou v občanském soudním řízení, a nikoli řízení dle SŘS. „ Přestože sankce podle nynějšího § 17a zákona o finančním arbitrovi je "automaticky" odvozena od neúspěchu v soukromoprávním sporu před arbitrem, nezbavuje ji to jejího veřejnoprávního charakteru; ten je však "převrstven" automatismem nástupu sankce tehdy, je-li instituce shledána "procesně neúspěšnou" v řízení o soukromém právu. Z hlediska soudní kontroly je proto podstatné, že uvedená sankce je součástí rozhodnutí arbitra v "hlavní" věci, tedy věci soukromého práva, a sdílí její procesní osud i při případném následném rozhodování civilního soudu o "hlavní" věci v režimu části páté občanského soudního řádu. Soud proto spolu s "hlavní" věcí automaticky rozhodne i o případné povinnosti podle § 17a zákona o finančním arbitrovi, pokud ve výsledku klientovi, byť i jen zčásti, vyhoví (ať již žalobu podle části páté občanského soudního řádu podala instituce nebo klient...“<sup>21</sup>. V této otázce zajisté hrála jistou úlohu i skutečnost, že řízení před finančním arbitrem není zpoplatněno, a tedy není možno rozhodnout o nákladech řízení v neprospěch účastníka (finanční instituci), který neměl ve sporu úspěch. Vedle sankcí, které může finanční arbitr uložit instituci v případě, že spotřebitel měl ve sporu být jen částečný úspěch, může finanční arbitr uložit i pořádkovou pokutu podle § 23 ZFA až do výše 100 000 Kč instituci jako účastníku řízení, jestliže stěžuje jeho postup tím, že se nevyjádří ve stanovené lhůtě k podanému návrhu nebo nesplní povinnosti stanovené v § 12 odst. 6,7 a 9. Osobám, včetně osob, které nejsou účastníky řízení, pak do výše 50 000 Kč. V tomto případě se však nejedná o řízení akcesorické k soukromoprávnímu, nýbrž o řízení správní a bude podléhat přezkumu podle § 65 odst. 1 zákona č. 150/2002 Sb ( s.ř.s.). Rozdílná je i příslušnost soudů v obou případech. Ve věcech občanskoprávních to bude okresní soud – obecný soud spotřebitele nebo instituce, zatím co při podle s.ř.s. pak krajský soud, v jehož obvodu je sídlo správního orgánu, tedy finančního arbitra, tedy Městský soud v Praze. Rozdílný bude většinou i výsledek přezkoumání, Dle 250j OSŘ soud většinou rozhodnutí nahradí

<sup>20</sup> Dle Občanského soudního řádu ČR (zák. č. 99/1963 Sb.) „Rozhodl-li orgán moci výkonné, orgán územního samosprávného celku, orgán zájmové nebo profesní samosprávy, popřípadě smírčí orgán zřízený podle zvláštního právního předpisu (dále jen "správní orgán") podle zvláštního zákona o sporu nebo o jiné právní věci, která vyplývá ze vztahů soukromého práva ( § 7 odst. 1), a nabylo-li rozhodnutí správního orgánu právní moci, může být tatáž věc projednána na návrh v občanském soudním řízení“. Zde ovšem může podávat žalobu nejen spotřebitel, ale i „instituce“, tedy podnikatel.

<sup>21</sup> 2 Afs 176/2006-96.

svým rozsudkem, zatím co v případě dle § 78 s.ř.s , soud rozhodnutí zruší a vrátí zpět finančnímu arbitrovi k novému posouzení.

V případě spotřebitelských úvěrů, ale i jiných spotřebitelských sporů však největší množství sporů tvoří spory, které žaluje věřitel. V terminologii ZFA tedy instituce. Pro takové případy však náš český řád v oblasti spotřebitelských úvěrů nezná žádný orgán ADR, který by takové spory autoritativně rozhodl ( rozhodčí smlouva by byla neplatná). Podnikatelé (instituce) se pro řešení takových sporů musí obrátit k soudu.

### **Český telekomunikační úřad**

V některých jiných oblastech spotřeby se však vyvinuly vlastní cesty autoritativního, avšak mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Jedná se především o řešení sporů před Českým telekomunikačním úřadem. Tento úřad rozhoduje spory mezi osobou vykonávající komunikační činnost na straně jedné a účastníkem, popřípadě uživatelem na straně druhé<sup>22</sup>. Jednání se zahajuje na základě námítky proti vyřízení reklamace vyúčtování služby ( např. tel. hovorů), kterou uplatnil u podnikatele poskytujícího služby el. komunikaci účastník<sup>23</sup> a kterou je poskytovatel povinen vyřídit nejpozději do 1 měsíce. Jedná se ve skutečnosti o „druhý stupeň“ vyřizování reklamace, kterou účastník nebo uživatel podal. Návrh může podat kterákoli strana.

Rozhodování je zpoplatněno podle zákona č. 634/2004 Sb. o správních poplatcích.

Zároveň však tento úřad vyřizuje správní stížnosti a je oprávněn udělovat mj. i pokuty za porušení povinností při poskytování těchto služeb ( správní delikty a přestupky) až do výše 20 mil. Kč.

Vedle rozhodování sporů podle zákona o elektronických komunikacích rozhoduje tento úřad i spory z poštovních smluv . Opět se jedná o reklamaci poskytované poštovní služby, kterou nevyřídil či jí nevyhověl provozovatel. Úřad rozhodne o právech a povinnostech účastníků podle smlouvy nebo poštovního zákona<sup>24</sup> do 90 dnů s možností prodloužení.

Sporné řízení se zahajuje podle § 141 odst. 2 správního řádu na návrh účastníka řízení (§ 27 odst. 1 správního řádu) a je zpravidla ukončeno vydáním rozhodnutí ve věci podle § 67 správního řádu.

Přezkum , podobně jako v případě finančního arbitra, je problematický, když bude třeba posuzovat, zda příslušný spor je ze vztahu soukromoprávního či správního<sup>25</sup>, neboť Poštovní úřad provádí i správní řízení o uložení pokut za správní delikty a přestupky v nichž může uložit pokuty až do 10 mil. Kč.

### **Energetický regulační úřad<sup>26</sup>**

Tento úřad podobně jako v předchozích případech provádí jednak správní řízení a jednak rozhodování spotřebitelských sporů.

Energetický úřad rozhoduje spory o uzavření smlouvy mezi držitelem licence a zákazníkem, popřípadě držiteli licencí, spory o plnění z těchto smluv např. o přerušení a obnovení dodávek elektřiny nebo plynu nebo tepla, o připojení k přenosové nebo distribuční soustavě, o podporu výroby plynu nebo elektřiny, vše bez ohledu na to, kdo podává návrh. Na návrh zákazníka v postavení spotřebitele nebo fyzické osoby= podnikatele rozhoduje spory o plnění

<sup>22</sup> § 129 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích.

<sup>23</sup> podle § 64 odst. 7 tohoto zákona.

<sup>24</sup> § 6a zákona č. 29/2000 Sb. o poštovních službách.

<sup>25</sup> Viz např. Konf 93/2011.

<sup>26</sup> Působí od 1. ledna 2001 podle zákona č. 458/2000 Sb., ze dne 28. listopadu 2000, o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon).

ze smluv, o určení zda právní vztah existuje a další podle ustanovení § 17 energetického zákona č. 458/2000 Sb.

Vedle toho vykonává dozor v energetických odvětvích, rozhoduje o udělení či odnětí licencí a vykonává další úkoly dle tohoto zákona včetně toho, že rozhoduje i o správních deliktech za porušení povinností dle tohoto zákona<sup>27</sup> s možností udělit pokutu až do výše 50 mil. Kč.<sup>28</sup>

Rozhodovat ve sporech o splnění povinností ze smluv mezi držiteli licencí a zákazníkem, kde by jinak byla dána příslušnost soudu, rozhoduje jen tehdy, pokud s pravomocí rozhodovat spor dají souhlas všichni účastníci, resp. dá žalovaná strana souhlas<sup>29</sup>. Jedná se tedy o jakousi kvazi ad hoc rozhodčí smlouvu. Též spory mezi zákazníkem (spotřebitelem nebo FO) a držitelem licence o splnění povinností ze smluv, jejichž předmětem je dodávka nebo distribuce elektřiny, plynu nebo tepelné energie, nebo o určení, zda tu takový právní vztah je, může být zahájen jen na návrh zákazníka. V ostatních případech jmenovaných v § 17 energetického zákona vyplývá jeho pravomoc přímo ze zákona (např. přerušení dodávek pro neoprávněný odběr, připojení k přenosové soustavě, podpora výroby z obnovitelných zdrojů a další.)

Pokud lze považovat řízení za sporné správní řízení dle § 141 správního řádu, tedy řízení z veřejnoprávních smluv nebo řízení stanovených zvláštním zákonem, postupuje se podle správního řádu.

## **Rozhodování České obchodní inspekce a pověřených subjektů**

### **Česká obchodní inspekce ( ČOI)**

Z hlediska AŘS je Česká obchodní inspekce tzv. „zbytkovým“ řešitelským subjektem, její řešitelská pravomoc je podle zákona o ochraně spotřebitele všude tam kde není příslušný jiný zákonem specifikovaný orgán. Česká obchodní inspekce je orgánem státní správy, řídícím se zákonem č. 64/1986 Sb. s klasickou strukturou. Jejím hlavním úkolem je kontrola právnických a fyzických osob prodávajících nebo dodávajících výrobky na vnitřní trh, poskytujících služby nebo vyvíjejících jinou podobnou činnost na vnitřním trhu se všeobecnou působností, pokud podle zvláštních předpisů nevykonává dozor jiný správní úřad. Jedná se o cca 18 zákonů, v nichž se nacházejí i specifická ustanovení o postupu provádění kontroly a sankčních opatřeních ve vymezených oblastech. Obecně je tedy vedle kontroly, resp. jejím důsledkem, je i ukládání sankčních a jiných opatření v rámci její správní činnosti. Tak např. za porušení uvedených zákonů, pokud není stanoveno jinak, může Česká obchodní inspekce v některých případech uložit kontrolovanému subjektu pokutu až do výše 50 milionů Kč. Kromě finančních sankcí uplatňuje ČOI i zákazy prodeje výrobků, resp. zákazy uvádění výrobků na trh, a to v případě, že tyto neodpovídají požadavkům právních předpisů. Sama, resp. její ústřední ředitel, též rozhoduje i o odvolání proti uložení pokuty. Mimo specifika ve vymezených oblastech činnosti se řídí i správním řádem a kontrolním řádem (dále jen KŘ)<sup>30</sup>. Tak např. kontrola se zahajuje na základě moci úřední, ovšem zákon předpokládá, že mohou být ke kontrole podávány podněty ( § 22 KŘ).. Totéž platí obecně o správním řízení. To se zahajuje buď na žádost nebo podnětem z moci úřední.

<sup>27</sup> § 91a zákona č. 458/2000 Sb.

<sup>28</sup> Zákon zná i skutkovou podstatu správního deliktu podle tohoto zákona, spočívající v nedostatku součinnosti při rozhodování osoby (ne jen strany sporu) při rozhodování sporu se sankcí do 1 mil. Kč.

<sup>29</sup> § 96 odst. 1 energetického zákona.

<sup>30</sup> Zákon č. 255/2012 Sb.

## Rozhodování tzv. pověřených subjektů

**Pověřeným subjektem** může být jen právnická osoba založená na ochranu spotřebitele nebo profesní komora. Musí mít rozpočet pro ADR oddělený od vlastního, osoby fyzické určené k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů musí být m.j. kvalifikované vysokoškolským vzděláním v oboru právo, nezávislé a nestranné, jejich funkční období musí činit nejméně 3 roky a odměňovány nesmí být v závislosti na výsledku řešení sporu. Tento subjekt musí zajistit mimosoudní řešení sporu bezplatně pro spotřebitele a další.

Právnickou osobu založená k ochraně spotřebitele může být v podstatě jakákoli korporace, založená např. dle občanského zákoníku nebo jiného zvláštního zákona, vyloučena by teoreticky neměla být i obchodní korporace podle zákona o obchodních korporacích<sup>31</sup>. Může jím být i profesní komora. O takových subjektech vede ministerstvo seznam, z něhož může i osobu vyškrtnout. Takový seznam byl skutečně na stránkách ministerstva uveřejněn ke konci září tohoto roku<sup>32</sup>. Mimo již uvedené subjekty obsahuje pro mimosoudní řešení sporů ještě již zmíněnou Českou obchodní inspekci a pověřené subjekty - Českou advokátní komoru a Sdružení českých spotřebitelů, z.ú..

Podobně jako směrnice, obsahuje i zákon na ochranu spotřebitele ve své části čtvrté určitá pravidla procesního charakteru, neboť řízení není možno zahrnout pod žádný z dosud platných procesních řádů. Tato procesní pravidla však platí jen pro ČOI a tzv. pověřené subjekty, neboť v ostatních případech se postupuje především podle specifických pravidel obsažených v příslušných specifických zákonech nebo podle příslušných ustanovení správního řádu o sporném řízení před správním orgánem dle § 141 SŘ. ČOI i pověřené subjekty jsou oprávněny si tato rámcová pravidla podrobněji upravit<sup>3334</sup>

Návrh na zahájení řízení před ČOI nebo pověřeným subjektem může podat jen spotřebitel, do 1 roku ode dne, kdy uplatnil své právo u prodávajícího poprvé. Návrh musí mít předepsané náležitosti, které mimo notoriety obsahují i prohlášení, že nebylo zahájeno nebo rozhodnuto v žádném jiném řízení, včetně rozhodčího řízení, byť již nadále není tento typ odstraňování sporů zahájit, a přílohu, prokazující, že se navrhovatel nepodařilo spor vyřešit s druhou stranou přímo. Návrh by mělo být možno podat písemně nebo ústně do protokolu anebo prostřednictvím on-line formuláře ze stránky ČOI či jiného pověřeného subjektu nebo prostřednictvím datové schránky navrhovatele. Lze jej podat i jiným způsobem, pokud bude do 10 dnů potvrzen předepsaným způsobem.

Podáním návrhu se zahajuje mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Zahájení má určité účinky, zejména ve smyslu stavení promlčecí lhůty<sup>35</sup>, obdobně jako u uzavření dohody o mimosoudním jednání věřitele a dlužníka o právu nebo okolnosti, která právo zakládá.

<sup>31</sup> Zákon č. 90/2012 Sb. o obchodních korporacích a družstvech

<sup>32</sup> <http://www.mpo.cz/dokument171389.html> k datu 12.10.2016

<sup>33</sup> Sdružení spotřebitelů uveřejnilo svá „Pravidla pro postup pověřeného subjektu Sdružení českých spotřebitelů při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů“ na str. <http://www.konzument.cz/users/files/reseni-sporu/SCS-proces-pravidla-MUS.pdf> k datu 18.10.2016.

<sup>34</sup> Česká advokátní komora zveřejnila svá „PRAVIDLA PRO POSTUP POVĚŘENÉHO SUBJEKTU (České advokátní komory) PŘI MIMOSODNÍM ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ“ <http://www.cak.cz/assets/pravidla-postup-pri-msrss.pdf> k datu 18.10.2016. Dle pověření Ministerstvem průmyslu a obchodu ČR ze dne 5.2.2016 by měla být oprávněna k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů pro oblast sporů mezi advokátem a spotřebitelem ze smluv o poskytování právních služeb. Každý advokát je povinen uvádět tuto informaci na svých smlouvách se spotřebiteli (případně ve svých obchodních podmínkách, pokud na ně smlouva odkazuje), dále na svých webových stránkách, jestliže je advokát provozuje. V případě sporu mezi spotřebitelem a advokátem, který se nepodařilo mezi stranami urovnat přímo, poskytne advokát spotřebiteli tyto informace v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat. Výkonem je pověřena Smířčí komise, administrativní podporu má poskytovat kontrolní oddělení Komory. Pro účely mimosoudního řešení sporu se přiměřeně použije advokátní smířčí řád <http://www.cak.cz/assets/advokatni-smirci-rad-2016-novela-extrakt.pdf> k datu 18.10.2016.

<sup>35</sup> Viz § 647 nového občanského zákoníku.

Návrh může být subjektem odmítnut z důvodů nedostatků obsahových, kompetenčních, překážky litispendence či *res judicata*, nedodržení lhůty nebo proto, že se jedná o zjevně bezdůvodný návrh (např. opětovné podávání, podání zjevně zneužívající právo apod.). Odmítnutím se AŘS končí. Neodmítne-li subjekt návrh, pak musí obě strany poučit o procesních právech (např. možnost avšak ne nutnost právního zastoupení, libovolné ukončení sporu ze strany spotřebitele, právo vyjadřovat se, nahlížet do spisu a pořizovat si kopie a dalších). Prodávající je povinen se do 15 dnů vyjádřit a poskytovat součinnost.

Lhůta k ukončení sporu je 90 dní (s možností prodloužení o dalších 90). Formy ukončení jsou

- písemnou dohodou stran, která ovšem není exekučním titulem,
- jednostranným prohlášením spotřebitele o ukončení účasti na řešení sporu,
- smrtí, nebo zánikem jedné z stran,
- marným uplynutím lhůty pro ukončení.

Řízení je ze zákona nezaplatněno, náklady si nesou strany samy.

### **Vývoj příslušné legislativy ve Slovenské republice**

Přestože se, zejména s ohledem na v důsledku internetu stále silněji se rozvíjející přeshraniční obchody, zvyšuje nálehavost unifikace postupu rozhodování spotřebitelských sporů alespoň na evropské úrovni, unijní dokumenty připouštějí její obtížnost, danou historicky rozdílnou strukturou rozhodujících subjektů, tradicí i stávající hmotněprávní legislativou. Je proto překvapující, že země, které donedávna, doslova ještě před několika lety, měly stejný legislativně historický vývoj, velice blízkou organizační strukturu i procesní či hmotněprávní legislativu, mohou dojít k zásadně odlišnému řešení při implementaci téže evropské směrnice. Zatímco v České republice postupně docházelo k zásadnímu odklonu od arbitrážního způsobu rozhodování spotřebitelských sporů, ve Slovenské republice naopak byl s účinností od 1.1.2015 přijat nový zákon č. 335/2014 Z.z. o spotřebitelskom rozhodcovskom konaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Dle tohoto zákona má nadále oprávnění rozhodovat spotřebitelské spory, bez ohledu na to, která strana je žalobcem, pouze stálý rozhodčí soud, jehož zřizovatelem je držitel povolení uděleného Ministerstvem spravedlnosti SR. Povolení se uděluje k již založenému rozhodčímu soudu, pokud zřizovatel prokáže, že tento soud splňuje řadu předepsaných náležitostí, mezi něž patří i technické předpoklady umožňující on-line provoz, i personální předpoklady. Zákon vyžaduje, aby rozhodčí soud měl dostatečnou finanční a majetkovou a personální samostatnost ve vztahu ke zřizovateli. Po stránce technické by měl být schopen zajišťovat on-line provoz. Seznam rozhodců musí být minimálně pětičlenný. Rozhodci k získání zápisu do seznamu vedeného Ministerstvem spravedlnosti SR musí být, mimo obvyklé požadavky bezúhonnosti a důvěryhodnosti, vybaveni vysokoškolským vzděláním 2. stupně (mgr.) v oboru právo, 3 letou právnickou praxí a úspěšně složit zkoušku odborné způsobilosti před ministerstvem, s výjimkou jiných justičních zkoušek. Funkční období rozhodce je minimálně čtyřleté. Proti rozhodci je možné zahájit disciplinární řízení za disciplinární provinění, mezi které patří mj. i zaujaté rozhodování, přijetí odměny za rozhodování od jiné osoby, než je zřizovatel rozhodčího soudu, nebo plnění pokynů třetí osoby. Disciplinární řízení je vedeno před stálou disciplinární komisí, jejíž členové jsou jmenováni ministrem z řad rozhodců a dalších osob, splňujících podmínky na výkon funkce rozhodce. Disciplinárními opatřeními mohou být mimo pokuty a napomenutí i přezkoušení, pozastavení výkonu funkce nebo i vyškrtnutí ze seznamu rozhodců.



Pokud je třeba podle zvláštního předpisu rozhodovat spotřebitelské spory v určité oblasti, jako je např. oblast platebních služeb<sup>36</sup>, je příslušná instituce povinna takový rozhodčí soud zřídit a udržovat.

Každý takový soud musí být vybaven svým statutem a jednacím řádem, který mj. musí zabezpečovat rovnost účastníků spotřebitelského rozhodčího řízení.

Spotřebitelská rozhodčí smlouva musí být uzavřena pouze samostatně, avšak i pro spory, které mohou vzniknout ze spotřebitelské smlouvy v budoucnu. Spotřebitelská rozhodčí smlouva nemůže omezovat právo spotřebitele se obrátit na soud, nezakládá tedy právo vznést námitku nepřislušnosti soudu, pokud již spotřebitelské rozhodčí řízení neběží. Stejně tak mohou během již běžícího soudního řízení strany uzavřít spotřebitelskou rozhodčí smlouvu a pokračovat v řízení před rozhodčím soudem. Rozhodce nemůže být určen přímo již v této smlouvě, určuje se způsobem, který zákon ponechává k upřesnění řádu rozhodčího soudu.. Spotřebitel není povinen snášet náklady řízení, které by byly nepřiměřené, poplatek za rozhodčí řízení přiznaný úspěšné straně nesmí být vyšší než poplatek v řízení soudním. U sporů o částku nižší než 2 000 EUR může nepřiměřené náklady řízení nepřiznat nebo snížit.

Zrušit rozhodčí nález soudem je možné mimo obvyklé důvody i proto, že nebyl v řízení správně zjištěný skutkový stav, nebyly správně vyhodnocené důkazy, popřípadě že rozhodčí soud rozhodl v rozporu s ustanoveními všeobecně závazných předpisů na ochranu spotřebitele.

### Nejnovější legislativa

Zdálo by se, že slovenskému řešení by bylo možno v porovnání s roztržitostí a pochybnou funkčností českého systému rozhodování spotřebitelských sporů přiznat jednoduchost a sofistikovanost, ke které by pravděpodobně mohl český systém dospět prostým vývojem, za situace, kdy existoval v České republice pouze jediný funkční stálý rozhodčí soud oprávněný rozhodovat spotřebitelské spory. Tomu však bylo zabráněno novelou zákona o rozhodčím řízení provedenou zákonem č. č. 258/2016 Sb. jíž bylo zcela vyloučeno z rozhodčího řízení rozhodování sporů vzniklých ze smluv, které se spotřebitelem uzavírá podnikatel.

Poslední legislativní vývoj na Slovensku však relativní ucelenost systému řešení spotřebitelských sporů narušuje. S účinností od 1. února 2016 byl přijat zákon č. 391/2015 Z.z. o alternativnom riešení spotrebiteľských sporov, který zavádí systém, mající paralelně působit vedle zákona o spotřebitelském rozhodcovském konání č. 335/2014 Z.z. a zákona o mediaci č. 420/2004 Z.z.

Tento systém obdobně jako v České republice zavádí jednak vyjmenované orgány alternativního řešení sporov (ARS), kterými jsou :

- pro spory vyplývající z připojení do distribuční soustavy, dodávce elektřiny, plynu tepla, pitné vody a o odvodu odpadové vody podle zákona o regulácii v sieťových odvetviach<sup>37</sup> Úrad pre reguláciu sieťových odvetví,
- pro spory vyplývající ze smluv o poskytování poštovních služeb a ceny a kvality veřejných služeb podle zákona o elektronických komunikáciách<sup>38</sup> a podle zákona o poštových službách<sup>39</sup> Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, a
- tzv. reziduální subjekt – Slovenská obchodná inšpekcia – pro ostatní spory.

<sup>36</sup> § 90 zákona č. 492/2009 Z.z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov, dle něhož jsou povinni takový rozhodčí soud zřídit společně poskytovatelé platebních služeb nebo jejich zájmové sdružení.

<sup>37</sup> č. 250/2012 Z.z.

<sup>38</sup> Č. 351/2011 Z.z.

<sup>39</sup> Č. 351/2011 Z.z.

Na rozdíl od české úpravy nespadá do působnosti těchto orgánů řešení sporů ze smluv o poskytování finančních služeb<sup>40</sup>, kde se předpokládá zřízení speciálního orgánu zvláštním zákonem.

Tuto soustavu by měly doplňovat, podobně jako v České republice, i další osoby zapsané v seznamu vedeném Ministerstvem hospodářstva Slovenskej republiky. Zapsána může být jen právnická osoba, která byla založena na ochranu spotřebitele nebo zákonem zřízená komora<sup>41</sup> nebo zájmové sdružení právnických osob. Osoba musí splňovat mj. podmínku aktivního působení v řešení sporů mezi spotřebiteli a dodavateli, být dostatečně technicky, administrativně, finančně, odborně i personálně vybavena. Fyzické osoby, které budou rozhodovat spor, musí být nejméně dvě, musí být v pracovním nebo služebním vztahu k této osobě, popřípadě mohou být členem statutárního orgánu a být bezúhonné, důvěryhodné a mít vysokoškolské vzdělání druhého stupně v oboru právo vč. minimálně jednorocní praxe v rozhodování sporů, popřípadě tříleté praxe, pokud nejsou právníky.

Osoba může být zapsána jen pro určitý okruh sporů. Musí vést webové stránky s předepsanými náležitostmi, mezi nimiž je i seznam fyzických osob, oprávněných v jejím jméně řešit spory, procesní pravidla a další procesní práva a povinnosti. Zde musí zveřejňovat i výroční zprávu, která obsahuje i statistiku sporů a jejich příčin, o délce trvání a výsledcích. Státní správu v této oblasti vede toto ministerstvo. Na stránce má být k dosažení i elektronický formulář, prostřednictvím kterého bude spotřebitel schopen podat návrh na zahájení sporu.

Ministerstvo může zapsanou osobu i vyškrtnout, pokud přestane splňovat stanovené podmínky nebo bude porušovat povinnosti z tohoto zákona.

Zákon obsahuje i základní procesní ustanovení.

Návrh je oprávněn podat pouze spotřebitel, který je nespokojený s vyřízením jeho reklamáce, ve lhůtě 30 dní. Nevylučuje se tím možnost obrátit se na soud. V případě více subjektů alternativního řešení sporů je volba na spotřebiteli bez ohledu na případnou dohodu ve smlouvě. Překážkou je mj. ukončené soudní nebo rozhodčí řízení nebo zahájení u jiného subjektu ARS. Řízení by mělo být ukončeno do 90 dní s možností opakovaného prodloužení o dalších 30 dnů ve složitých případech. Zahájení sporu má účinky na stavění promlčecí lhůty, podobně jako v případě žaloby k soudu.

Subjekt ARS vypracuje v případě, že je zájem stran na smírném vyřešení sporu, písemnou dohodu o vyřešení sporu, kterou strany podepíší. To nevylučuje obrátit se ve stejné věci ještě k soudu. Není-li dohoda uzavřena a subjekt ARS dojde k závěru, že prodávající porušil práva na ochranu spotřebitele, je řešení ukončeno vydáním nezávazného odůvodněného stanoviska subjektu ARS, které se doručí stranám.

ARS je bezplatné, pokud se provádí před orgány ARS oprávněnými ze zákona, osoby zapsané v seznamu mohou požadovat poplatek za zahájení sporu, který nesmí přesahovat včetně DPH sumu 5 EUR. Náklady si nesou strany samy.

## ZÁVĚREM

Při studiu geneze a reality současného systému rozhodování spotřebitelských sporů vystane nutně otázka, zdali jsou záměry a cíle vedení naší společnosti v porovnání se záměry a cíli orgánů EU shodné.

Cíle EU byly popsány výše v různých doporučeních a z nich vycházejících soft i hard law dokumentech. Hlavním záměrem snahy orgánů je zavést systém mimosoudního rozhodování

<sup>40</sup> Zákon č. 266/2005 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku.

<sup>41</sup> Např. zákon Slovenskej národnej rady č. 9/1992 Zb. o obchodných a priemyselných komorách v znení neskorších predpisov.

sporů. Systém by měl odbřemenit soudy a státní aparát od rozhodování víceméně bagatelních sporů z důvodů spočívajících na straně spotřebitele, tj. snadná dostupitelnost, levnost, přehlednost, rychlost a spravedlnost. Je otázkou, nad kterou se zřejmě zamýšleli i tvůrci české legislativy, implementující směrnici a potažmo pracující i na zprovoznění nařízení o on-line ADR, zdali soustava povinností z úpravy EU skutečně povede takovým kýženým cílům. Druhou otázkou je, jaké problémy cítí vedení státu jako aktuální řešení v této oblasti, z hlediska bezproblémového fungování společnosti a jak je řešit v souladu s požadavky EU, resp. ne v rozporu s těmito požadavky. Ideální představa UE vychází z poměrů panujících v některých společnostech státních útvarů, významně ovlivňujících tvorbu právního vědomí celé unie, není neovlivněna i futuristickými ekonomickými a sociopolitickými ideami vycházejícími z dílen filosofů sociálního inženýrství. Jistý podíl má i realita a záměry doléhajícími přes oceán z USA, které bezpochyby měly, mají a budou mít určující kulturní, politický a ekonomický vliv na vývoj západní společnosti. V této představě by řešení spotřebitelských sporů mělo být zajištěno nestátními subjekty, jednotně sofistikovanými, ekonomicky fungujícími na bázi samofinancování, případně na bázi samoregulace dotované za společenských fondů. V tomto ohledu však nastolený stav záměrům Unie neodpovídá.

Realita našeho prostředí nám přináší zkušenosti, že státní rozpočet je schopen jen stěží ufinancovat potřeby zajišťování funkcí státu, včetně zajišťování pocitu spravedlnosti a odstraňování společenských konfliktů a tedy i soukromých sporů. Důsledkem je podfinancování justiční soustavy včetně doprovodných služeb. Jako určité řešení, kterým si státní mechanismus vypomáhá, je přenášení výkonu práva do působnosti soukromých osob, též jako reakce na období centralismu, kdy naopak ze soukromých rukou byl výkon přenesen na stát ( notářská ale i advokátní činnost, exekuce, rozhodování soukromých sporů, doručování, správa majetku státu, nověji majetku v insolvenční apod.). Soukromý výkon přenesených funkcí státu však je ohrožen upřednostňováním podnikatelských zájmů před zájmy na kvalitním výkonu přenesené pravomoci. Důvodem je především nedostatek tradice, malý sociální region umožňující neoficiální vazby a přes půl století trvající a prosperující režim šedé ekonomiky, včetně šedé regulace společenských vztahů a uspokojování potřeb obyvatelstva, s nímž má obyvatelstvo státu několikagenerační zkušenosti.

Reakcí je opačný pohyb, kdy stát postupně přenáší přenesené funkce opět na bedra správního aparátu. V poslední době jsme svědky tendence snahy regulovat společenské vztahy, které by měly fungovat především na synergii společných zájmů jednotlivých společenských komponentů. Tato tendence však není vždy v souladu s tendencí propagovanou orgány unijními. Evropská unie má zájem na unitární úpravě průřezově nastolené všemi unijními státy, v čemž ji iniciativa jednotlivých států mnohdy činí disharmonii.

Studiem soft i hard unijní úpravy nelze nedojít k některým závěrům. V prvé řadě je jisté, že unijní snaha směřuje jednoznačně k tomu, že spotřebitelské spory mají být odstraňovány mimosoudním způsobem. Důvodem není to, že by snad soudní rozhodování spotřebitelských sporů budilo podezření z nespravedlnosti, ale proto, že soudní odstraňování spotřebitelských sporů přetěžuje soudní soustavu, je pro společnost nákladné a dosažení spravedlnosti ve vztahu mezi spotřebitelem a podnikatelem trvá delší dobu, než která je pro nastolení vyváženého stavu žádoucí. Českým právem nastolený stav však tento cíl splňuje jen zdánlivě. Největší objem spotřebitelských sporů nečiní spory žalované spotřebitelem, nýbrž spory žalované podnikatelem. Naše právní úprava se však věnuje jen sporům zahajovaným spotřebitelem. Z valné většiny byly spotřebitelské spory žalované podnikatelem doposud řešeny v rozhodčím řízení (studie ministerstva spravedlnosti však neuvádí statistiky, jaké počty sporů takto byly v rozhodčím řízení rozhodnuty, lze je zajisté odhadovat na tisíce ročně). Nadále byly veškeré spotřebitelské spory vyňaty z arbitrability a přesune se rozhodování všech těchto sporů na soudy. Jedná se především o spory ze spotřebitelských úvěrů způsobené prodlením ze splácení těchto úvěrů. Úbytek ostatních sporů, signalizovaný tvůrci nové úpravy je pochybný. Jak

je z předchozího výkladu zřejmé, jen v určité omezené výšce těchto sporů, žalovaných spotřebitelem, bylo do nové úpravy rozhodováno v soudním řízení. Z valné většiny byly rozhodovány před specializovanými rozhodovacími subjekty, což se novou úpravou nemění. Ve výsledném efektu tedy namísto úbytku sporů nápad soudních sporů vzroste.

Otázkou je i urychlení odstraňování spotřebitelských sporů za nových podmínek. Za předpokladu, že většina sporů ze spotřebitelských smluv (spory žalované podnikatelem) bude rozhodována v občanském soudním řízení, nedá se u těchto sporů, které byly doposud rozhodovány v jednoinstančním a rychlém rozhodčím řízení, očekávat rychlejší odstraňování než v předchozím systému. Ani u sporů, žalovaných spotřebiteli u speciálních správních orgánů není zajištěno jejich urychlené konečné rozhodnutí či odstranění. Samo řízení před těmito správními orgány je několikainstanční a následně podléhá za komplikovaně stanovených pravidel přezkoumání soudnímu v rozhodování podle 244 OSŘ, popřípadě možná i podle správního soudnictví. V případech kdy je nebo bude odstraňování spotřebitelských sporů svěřeno tzv. pověřeným subjektům (včetně ČOI), lze očekávat výsledky obdobné stávající mediaci, při které dochází zatím jen zřídka k uzavření konečné dohody odstraňující spor. I tak nemá taková dohoda váhu exekučního titulu, takže konečné odstranění sporu by tak jako tak vyžadovalo následné soudní řízení.

Posilování správní moci jednotlivých unijních států na úkor jednotné, byť na principu samoregulace fungující nebo zamýšlené plošné transnacionální soustavy, zajisté není záměrem Evropské unie. Nelze nehledět s obavami na spojování správní činnosti států a soudní (rozhodovací) funkce v soukromoprávních sporech do pravomocí jediného orgánu. Jen stěží budeme moci žádat na orgánu, jehož smysl zřízení byl deklarován jako ochrana jedné strany sporu, aby bez zaujetí rozhodoval spor strany, kterou má chránit, se stranou druhou, proti níž má prvého účastníka chránit. Stejně tak bude jistě obtížné žádat správní orgány, nadané persequční pravomocí, aby nerozhodovaly ve správním řízení o sankcionování nepravostí oznámených v podnětech, které jsou pouhým podnětem k rozhodnutí sporu. Hranice mezi iniciativou spotřebitele k jedné nebo druhé činnosti správního orgánu bude jen velmi úzká a nezřetelná a závislá jen na formálním posouzení podnětu.

V neposlední řadě bije do očí funkcionální laxnost legislativní implementace směrnice 2013/11/EU do právního prostředí obou států. Ačkoliv směrnice je značně široce formulována tak, aby umožňovala skutečně velmi rozmanité varianty mimosoudního odstraňování sporů, připouštějící jak postupy mediační či konsiliační, tak i metody závazného rozhodování využívající arbitrážního prostředí, a ačkoli směrnice výslovně poukazuje na to, že jejím účelem není odstraňovat v jednotlivých státech zažitá dosavadní postupy a instituce, legislativa obou států zvolila postup zřízení další soustavy orgánů, aniž by řešila její návaznost na stávající a fungující způsoby odstraňování spotřebitelských sporů. Toto je markantní zejména ve Slovenské republice. Tato nová soustava bude vyžadovat vynaložení dalších prostředků ze státního rozpočtu nejen na její zřízení, ale i provoz a zajisté nepřispěje k lepší orientaci při prosazování a ochraně zájmů spotřebitelů a zajisté nepřispěje (zejména v České republice) k definitivnímu řešení potřeby promptního řešení hlavního gró sporů vyplývajících ze spotřebitelských smluv.

## KLÍČOVÁ SLOVA

Směrnice 2013/11/EU, Nařízení 524/2013, mediace, rozhodčí řízení, spotřebitelský spor, ochrana spotřebitele, obchodní inspekce, Finanční arbit, alternativní odstraňování sporů, Energetický regulační úřad, Český telekomunikační úřad, Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb, Úrad pre reguláciu sieťových odvetví.

**KEY WORDS**

Directive 2013/11/EU, Regulation 524/2013, mediation, arbitration proceedings, consumer dispute, consumer protection, commercial inspection, financial arbitration, alternative elimination of disputes, Energy regulation office, Czech Telecommunication office, Office for regulation of electronic communication and postal services, Office for regulation of network industries.

**POUŽITÁ LITERATÚRA**

BĚLOHLÁVEK, A.J.: Ochrana spotřebitelů v rozhodčím řízení, Praha, C.H.Beck, 2012, 978-80-7179-297-0

HUČKOVÁ, R.: Rozhodcovské konanie, Košice, Univerzita Pavla Jozefa Šafárika, 2013, 9788081520914

RABAN, P: Alternativní řešení sporů, arbitráž a rozhodci v České a Slovenské republice a zahraničí. Praha, 1. Vydání, C. H. BECK, 2004, 80-7179-873-8

**KONTAKTNÍ ÚDAJE AUTORA**

**Prof. JUDr, Přemysl Raban, CSc.,**

Západočeská univerzita v Plzni, Fakulta právnická,

Sady Pětatřicátníků 14,

306 14 Plzeň,

E: raban@premyslraban.cz