

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů v rámci evropského a českého práva

Filip Gregor

program GARDE-Globální odpovědnost Ekologického právního servisu

únor 2007



Tato studie byla vypracována na základě zadání Sdružení obrany spotřebitelů České republiky v rámci projektu „Zvyšování standardu spotřebitelských práv v obchodních podmínkách podnikatelů a eliminace nekalých praktik podnikatelů“ finančně podpořeného programem Evropské unie „Transition Facility“ spravovaného Nadací rozvoje občanské společnosti.

Obsah

Úvod.....	3
1. Iniciativy Evropského společenství.....	4
1.1.1 Principy ADR stanovené v doporučení Komise 98/257/ES.....	5
1.1.1 Principy ADR stanovené v doporučení Komise 2001/310/ES.....	6
2. Systémy ADR v České republice.....	9
2.1 Rozhodčí řízení dle z. č. 216/1994 Sb. v porovnání s principy ADR ustavenými doporučení Komise 98/257/ES.....	9
2.2 Finanční arbitr České republiky.....	10
Koncepce spotřebitelské politiky ministerstva průmyslu a obchodu na léta 2006-2010.....	11
3. Systémy ADR v členských státech Evropské unie.....	13
3.1 Španělsko – systém arbitráže.....	13
3.2 Kypr – systém arbitráže.....	14
3.3 Polsko – systém smírčích a rozhodčích soudů při Obchodní inspekci.....	15
3.3.1 Polský Bankovní arbitr.....	16
3.3.2 Polský Ombudsman pro pojišťovací služby.....	16
3.3.2 Německý Ombudsman pro pojišťovací služby.....	16
3.4 Estonsko – Úřad ochrany spotřebitele a Výbor pro vyřizování spotřebitelských stížností.....	16
3.2 Švédsko – Výbor pro spotřebitelské stížnosti.....	17
4. ADR mechanismy ve starých členských státech Evropské unie.....	19
5. On-line mimosoudní řešení sporů.....	20
Shrnutí.....	21

Úvod

Většina spotřebitelských sporů se svou povahou nehodí k řešení před soudy. Hodnota jednotlivých sporů bývá příliš nízká pro to, aby spotřebitelé podstupovali zdlouhavá a nákladná soudní řízení. Fakticky je tak omezena jejich možnost domoci se práva, čímž je přímo ohrožena efektivita platné spotřebitelské legislativy. Řešení spotřebitelských sporů soudní cestou bývá také kritizováno za to, že přispívá spíše k vyostření sporů, než k jejich urovnání.

Při hledání řešení této situace je v členských státech Evropského společenství i na celoevropské úrovni věnována zvláštní pozornost systémům mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (dále ADR – z anglického Alternative Dispute Resolution). Systémy ADR mohou nabývat různých podob, jejichž spojujícím znakem je řešení jednotlivých konfliktů mezi spotřebiteli a podnikateli bez intervence soudu nebo jiné státní autority.

Systémy ADR mohou být mediačního charakteru, v rámci které je úkolem nezávislého třetího subjektu přivést znesvářené strany k jednání a asistuje jim v hledání smírného řešení, ale není oprávněn ve věci sám rozhodnout. Další formou jsou instituty typu ombudsmana, příp. úřadu pro ochranu spotřebitele, v jejichž kompetenci je řešení spotřebitelských stížností, přičemž disponují vůči podnikatelům jistými oprávněními. Konečně systémy ADR mohou být založeny na arbitrážním základě, kdy je ve věci vydané rozhodnutí právně závazné pro obě strany bez dalšího. Orgány ADR mohou být orgány státními, nebo smíšenými či soukromými iniciativami zřízenými obchodními nebo spotřebitelskými sdruženími, případně se může jednat o zcela nezávislé subjekty. ADR mohou operovat na regionální nebo celostátní úrovni nebo mohou pokrývat jen určité odvětví. Nelze bez dalšího určit, který model je ideální. S větší ingerencí státu, s centralizací a se závazností rozhodnutí je omezována flexibilita ADR, která je její největší výhodou. Efektivita systémů ADR postavených na opačných základech může být zase ohrožena jejich nepřehledností, netransparentností a zneužitelností. V případě České republiky není rozvinut žádný systém ADR vhodný pro řešení spotřebitelských sporů.

K dosažení smyslu ADR, tedy zajištění vynutitelnosti spotřebitelských práv, musí být systém ADR, nezávisle na své formě založen na určitých principech. Především musí být schopen předložit rozhodnutí rychle, nesmí být pro účastníky nákladný a musí být objektivní, resp. musí být zajištěna rovnost stran.

První kapitola této studie se zabývá vývojem problematiky ADR na půdě Evropského společenství. Evropská komise stanovila principy, které by měly být při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů dodržovány. V druhé kapitole jsou popsány existující prostředky ADR v České republice a je provedeno jejich srovnání s doporučeními Evropské Komise. Ve třetí kapitole jsou popsány vybrané existující systémy ADR spotřebitelských sporů v jiných členských státech Evropské unie.

1. Iniciativy Evropského společenství

ADR bylo od počátku 90. let identifikováno orgány Evropské unie jako politická priorita v souvislosti s tím byla realizována série iniciativ Evropského společenství směřujících k rozvoji jeho nástrojů.¹

Možnosti aktivního přístupu Společenství k této problematice byly diskutovány v Zelené knize Evropské Komise z 16. listopadu 1993 o přístupu spotřebitelů k právní ochraně a o urovnávání spotřebitelských sporů v rámci jednotného trhu (COM(93) 576). Na základě konzultací tohoto dokumentu byl Komisí vytvořen Akční plán (COM(96) 13) se stejným názvem. Tyto dokumenty navazovaly na sérii aktů Evropského parlamentu, Komise i Rady z přelomu 80-tých a 90-tých let deklarujících problémy, které brání spotřebitelům domoci se svých práv prostřednictvím přístupu k soudům.² Vypracovaný akční plán byl podpořen Rezolucí Evropského parlamentu A4-0355/96 (OJ č. C 362, 2.12.1996, str. 275).

Na základě Akčního plánu vydala Komise 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. Prvé doporučení se týká zásad pro arbitrážní orgány, tedy takové, které v dané věci mají oprávnění vynést ve věci vlastní závazné rozhodnutí. Druhé doporučení je určeno nezávislým orgánům, jejichž úkolem je přivést znesvářené strany k jednání a podporovat uzavření dohody o smírném řešení. Obě doporučení byly vydány společně se sděleními Komise vysvětlujícími jejich účel.

Základním východiskem, deklarovaným ve Sdělení Komise o mimosoudním urovnání spotřebitelských sporů (COM(1998) 198) bylo: *"Jestliže hmotná práva jsou dána lidem bez poskytnutí mechanismu, který zaručí jejich efektivní výkon, nemají tato práva žádnou praktickou hodnotu. Proto, aby bylo zabezpečeno, že realita bude držet krok s rámcem ochrany spotřebitele vytvořeným Společenstvím a členskými státy, musí být spotřebitelé schopni prosadit svá práva prostřednictvím přístupu k jednoduchým, rychlým, efektivním a nenákladným právním kanálům."* Deklarovaným smyslem doporučených principů bylo zabezpečení ochrany spotřebitele a přispění k důvěryhodnosti ADR mechanismů.³ Tyto principy jsou podrobně rozebrány v podkapitole 1.1.

Požadavek na zabezpečení systému ADR členskými státy se přímo objevil ve směrnici 97/5/ES o přeshraničních platebních převodech. Daný požadavek se odrazil i do českého práva vytvořením institutu finančního arbitra (viz kapitola 2.2). Do jiných evropských předpisů se požadavek zřízení systému ADR již přímo nepromítl. V dalších směrnících dotýkajících se spotřebitelských záležitostí vydaných po tomto datu se objevuje pouze požadavek, aby v daném odvětví členské státy nekladly fungování systémů ADR legislativní překážky.

Evropská Rada na svém zasedání ve Vídni v prosinci 1998 v Tampere v říjnu 1999 podpořila aktivity Komise v prozkoumání možnosti ustavení modelů pro mimosoudní řešení sporů a vyzvala členské státy, aby samy vytvořily mimosoudní systémy řešení sporů.⁴ 25. května 2000 bylo vydáno usnesení Rady o síti národních míst pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů schvalující vytvoření *Evropské mimosoudní sítě* (EEJ-net) (OJ C 155, 6. 6. 2000). Úkolem EEJ-net bylo pomáhat spotřebitelům při řešení přeshraničních sporů za využití prostředků ADR. EEJ-net byla nakonec inkorporována do *Evropských spotřebitelských center* (ESC). ESC mají v případech přeshraničního sporů pomáhat spotřebitelům v jejich přístupu k orgánům ADR

¹ Dalšími aktivitami, mimo ADR, bylo vytvoření Evropské soudní sítě v občanskoprávních a obchodních záležitostech na základě rozhodnutí Rady 2001/470/ES, jejímž smyslem je prostřednictvím poskytnutí informací usnadnit přístup evropských občanů k soudům v případě přeshraničních sporů. Další iniciativou je Komisí předložený návrh Nařízení na ustanovení evropského řízení o malých nárocích (European small claims procedure) (2005/0020 (COD)). Toto nařízení by mělo zavést novou alternativní proceduru před soudy členských států. Návrh stanovuje 6-ti měsíční lhůtu pro vydání rozhodnutí a významně omezuje možnost odvolání.

² Sdělení Komise Radě o prostředcích nápravy ve spotřebitelských věcech z 4. ledna 1985 (COM(84) 692 final), doplněné 7. května 1987 (COM(87) 210 final). Rezoluce Evropského parlamentu z 13. března 1987 (OJ č. C 99, 13.4.1987, str. 203). Rezoluce Rady z 25. června 1987 (87/C 176/02, OJ č. C 176, 4/7.1987, str. 2). Rezoluce Parlamentu z 11. března 1992 (OJ č. C 94, 13.4.1992, str. 217) a Rezoluce Rady z 13. června 1992 (OJ č. C 186, 23.7.1992, str. 1) stanovující budoucí priority společné politiky ochrany spotřebitele.

³ viz čl. I.2. Sdělení Komise o mimosoudním urovnání spotřebitelských sporů (COM(1998) 198)

⁴ Odst. 30 Závěru rady: "Alternativní, mimosoudní procedury by měly být vytvořeny také členskými státy."

v příslušné zemi, který splňuje požadavky výše uvedených doporučení Komise⁵, a plnit základní mediační funkce ve sporu. K těmto účelům ESC vedou seznam orgánů ADR v jednotlivých členských státech, které splňují požadavky vytyčené v doporučeních Komise. Přes relativní úspěch naráží tento projekt na skutečnost, že v řadě zemí neexistují mechanismy ADR splňující výše uvedené požadavky.⁶ Mimo síť ECC-net byla vytvořena síť FIN-NET, který plní obdobnou úlohu ve vztahu k finančním službám.⁷

Další vývoj nastínila Komise v Zelené knize o alternativních způsobech řešení sporů v oblasti občanského a obchodního práva (COM(2002) 196), ve kterém vyzvala ke konzultaci dalších kroků Společenství na poli mediace. Zároveň Komise uvedla, že členské státy jsou povinny pro své občany efektivní, tedy včasný a nenákladný přístup k právní ochraně. Tato povinnost vyplývá, dle vyjádření Komise, jednak z čl. 6 Evropské úmluvy o lidských právech,⁸ kterou ratifikovaly všechny státy Evropské unie včetně České republiky, a následující judikatury Evropského soudu pro lidská práva a čl. 47 Charty lidských práv Evropské unie a také z rozhodnutí Evropského soudního dvora v případě *Johnston*.⁹ Neexistence efektivních právních kanálů, prostřednictvím kterých je možné se domáhat naplnění spotřebitelských práv, v členských státech představuje v tomto smyslu ze stranu států dluh vůči svým občanům a svým mezinárodním závazkům. Na základě stejných ustanovení Komise také zpochybnila legitimitu tzv. rozhodčích doložek ve spotřebitelských smlouvách, tedy smluvních ujednáních, které zavazují smluvní strany předložit své budoucí spory vyplývající ze smlouvy, mimosoudnímu orgánu s vyloučením pravomocí soudů. Komise vznesla otázku, zda takováto praxe není v rozporu se zákazem nepřiměřených smluvních ujednání ve smyslu směrnice 93/13/EHS.¹⁰ Dále Komise vznesla otázku, zda by neměla být pro souhlas spotřebitele uplatňována určitá lhůta pro odstoupení bez udání důvodu obdobného charakteru jako u smluv uzavíraných na dálku nebo mimo místo obvyklé k podnikání.

Na základě Zelené knihy vypracovala Komise návrh směrnice o určitých aspektech mediace v občanskoprávních a obchodních věcech (COM(2004) 718), který odpovídá Doporučení Komise 2001/310/ES. Dále Komise vypracovala Evropský kodex pro mediátory.¹¹

Nastíněný vývoj prostředků podporujících ADR na evropské úrovni však doposud nenašel odpovídající odezvu v České republice.

1.1.1 Principy ADR stanovené v doporučení Komise 98/257/ES

Doporučení Komise 98/257/ES o zásadách pro orgány příslušné pro mimosoudní urovnávání spotřebitelských sporů bylo adresováno jednak těmto orgánům, dále subjektům odpovědným za jejich ustavení a, v míře v jaké jsou v tomto procesu zapojeny, také členským státům.

Doporučení stanovilo následující principy, kterými by se měly zmíněné orgány rozhodčího typu řídit:

a) *princip nezávislosti*

Rozhodovací orgán musí být nezávislý, aby bylo dosaženo jeho nestrannosti. Pokud rozhoduje jednotlivec,

⁵ v České republice plní úlohu Evropského spotřebitelského centra a Kontaktního místa Ministerstvo průmyslu a obchodu. Pro více informací viz: <http://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/esc/>. Pro více informací o fungování ECC sítě viz: http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/index_en.htm.

⁶ viz výstupy z Konference o hodnocení EEJ sítě a budoucích perspektivách pro EU podporu spotřebitelů konané v Bruselu v roce 2003: http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/index_en.htm ;

a výstupy z Workshopu o alternativním řešení spotřebitelských sporů konané ve Vídni 23. února 2006: http://ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court/adr/acce_just_14_en.htm

⁷ viz http://ec.europa.eu/internal_market/finances-retail/finnet/index_en.htm

⁸ Znění čl. 6.1 Evropské úmluvy o lidských právech: „1. Každý má právo na to, aby jeho záležitost byla spravedlivě, veřejně a v přiměřené lhůtě projednána nezávislým a nestranným soudem, zřízeným zákonem, který rozhodne o jeho občanských právech nebo závazcích nebo o oprávněnosti jakéhokoli trestního obvinění proti němu.“ Anglický text Úmluvy místo pojmu *soud* užívá formulaci: „an independent and impartial tribunal established by law“.

⁹ případ C 222/84 Johnston [1986] ECR 1651

¹⁰ body 61 - 67 Zelené knihy o alternativním řešení sporů v občansko-právních a obchodních záležitostech

¹¹ viz http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ec_code_conduct_en.pdf

tak musí být splněna následující kritéria:

- daný člověk musí být k rozhodnutí dostatečně schopný, zkušený a kompetentní;
- je ustanoven ve své funkci na dostatečně dlouhé období, aby byla zaručena jeho nezávislost, a může být ze své funkce odvolán pouze z objektivně daných důvodů;
- pokud je jmenován podnikatelem nebo sdružením podnikatelů, nesmí, během tří let, které jmenování předcházely, pro tyto subjekty pracovat.

Pokud rozhoduje kolegium, nemusí jeho členové výše uvedené podmínky splňovat za podmínky, že v něm budou stejně zastoupeni spotřebitelé a zástupci podnikatelů.

b) *princip transparentnosti*

Stranám musí být předem dostupné informace o tom,:

- jaké spory mohou být v řízení řešeny – s ohledem na jejich typ, hodnotu předmětu sporu a umístění hraničních ukazatelů;
- jaká jsou procedurální pravidla řízení;
- jaké jsou možné náklady řízení včetně pravidel pro přiznání náhrady nákladů vítězné strany;
- jaká je právní moc rozhodnutí.

Zároveň rozhodující orgán musí každoročně zveřejnit informace o svých rozhodnutích, umožňující jejich posouzení.

c) *princip kontradiktornosti*

Každé straně musí být umožněno přednést své argumenty a vyslechnout argumenty protistrany a expertní posudky.

d) *princip efektivity*

- Spotřebitelé nemusí být v řízení zastoupeni právním zástupcem;
- řízení je nezpoplatněné nebo poplatky za něj jsou pouze malé;
- mezi zahájením řízení a vydáním rozhodnutí uplyne pouze krátká doba;
- rozhodující orgán má aktivní roli - je oprávněn vzít do úvahy jakékoliv faktory, které mají vztah k vyřešení sporu. Jinými slovy rozhodující orgán není vázán důkazy přednesenými stranami.

e) *princip legality*

- V řízení nemůže být spotřebitel zbaven ochrany, kterou mu poskytují mandatorní ustanovení k ochraně spotřebitele platné v místě, kde byl ustaven rozhodovací orgán, příp. v místě bydliště spotřebitele u přeshraničních sporů.

f) *princip svobody*

Rozhodnutí jsou pro strany závazná pouze tehdy, když byly dopředu o jejich závaznosti informováni a s touto skutečností výslovně souhlasily.

Souhlas spotřebitele s mimosoudním řízením nemůže být dán před vznikem sporu, pokud mu tento souhlas znemožňuje obrátit se na soud.

1.1.2 Principy ADR stanovené v doporučení 2001/310/ES

Doporučení 2001/310/ES o zásadách, jež se týkají mimosoudních orgánů při konsensuálním řešení spotřebitelských sporů, bylo adresováno zmíněným orgánům, jejich zřizovatelům a členským státům. Dle prvního článku doporučení aplikuje na stranách nezávislé subjekty, které se pokouší ustavit komunikaci mezi znesvářenými stranami a pomoci jim k uzavření dohody. Z této definice jsou vyloučeny mechanismy ustavené podnikateli a profesními sdruženími k řešení stížností svých zákazníků.

a) *princip nestrannosti*

- Subjekty odpovědné za řízení jsou ustaveny na pevně stanovenou dobu a nemohou být odvolány bez objektivně stanoveného důvodu;
- nejsou ve střetu zájmu;
- před zahájením řízení poskytnou informace o své nestrannosti a kompetentnosti obou stranám.

b) *princip transparentnosti*

- Informace o orgánu, jeho fungování a možnosti využití řízení musí být stranám dostupné před zahájením řízení;
- za tyto informace se mj. považují informace o pravidlech řízení, typech sporů, které mohou být řešeny, o nákladech, které budou strany nést, o časovém trvání řízení, o aplikovatelném právu a o právní závaznosti dohodnutého řešení;
- jakákoliv uzavřená dohoda v rámci řízení musí být zaznamenána na trvanlivém médiu a musí vyjadřovat důvody, na kterých je založena. Tento záznam musí být k dispozici oběma stranám;
- informace o činnosti orgánu musí být zveřejněny. Tyto informace musí obsahovat počet a typy stížností, které byly řešeny a výsledek tohoto řešení; dobu, která uplynula, než bylo dosaženo řešení; identifikované systémové problémy vyvstávající ze stížností; seznam uzavřených dohod.

c) *princip efektivity*

- Systém by měl být snadno dostupný, například elektronickými prostředky, bez ohledu na to, kde se strany nacházejí;
- řízení by mělo být nezpлатněné, příp. jakékoliv nezbytné náklady by měly být nízké a přiměřené k hodnotě sporu;
- stranám by neměla být stanovena povinnost být v řízení zastoupeny právním zástupcem;
- řízení by mělo proběhnout v nejkratší možné době. Odpovědný orgán by měl v tomto smyslu pravidelně dohlížet na vývoj řízení;
- jednání zúčastněných stran by mělo být odpovědným orgánem posuzováno ve vztahu k tomu, zda se strany skutečně snaží o řádné, rychlé a spravedlivé vyřešení sporu. Jestliže je jednání jedné ze stran tyto podmínky nespĺňuje, měly by o tom být informovány obě strany, aby jim bylo umožněno zvážit, zda má význam pokračovat v řešení sporu tímto způsobem.

d) *princip spravedlnosti*

- Strany by měly být informovány o svém právu odmítnout účastnit se řízení a to před i kdykoliv během řízení;
- strany by měly mít možnost se svobodně vyjadřovat v průběhu celého řízení ke všem podstatným okolnostem, jakož i k dohodě navržené třetí stranou;
- strany by měly být řádně informovány o všech podstatných okolnostech a před podepsáním dohody o řešení sporu by jim měl být dán dostatečný časový prostor pro posouzení daného řešení;
- před uzavřením dohody by měl být spotřebitel ve svém jazyce informován o možnosti dohodu neuzavřít, o tom, že navržené řešení může být pro něj méně výhodné než výsledek případného soudního sporu a že uzavřené řešení mu nebrání domáhat se práva jinými prostředky a o právní závaznosti dohodnutého řešení.

Z principů vyjádřených v obou doporučeních a z důvodové části těchto doporučení a ze sdělení Komise k těmto doporučením lze vyvodit následující závěry:

1. orgány odpovědné za ADR by měly být specializované na řešení spotřebitelských sporů. Ve Sdělení o alternativních způsobech řešení spotřebitelských sporů (COM(1998) 198) Komise zmiňuje, že v členských státech došlo k vytvoření mimosoudních metod specificky zaměřených na řešení spotřebitelských sporů. Dále uvádí, že dlouho podporuje pilotní projekty tohoto druhu. Tímto také zdůvodňuje ustavení principů v Doporučení.

2. mělo by jít o stálé orgány a nikoliv orgány utvořené ad hoc. Tato skutečnost přímo vyplývá z definice *principu transparentnosti*, který vyžaduje zveřejňování informací o činnosti orgánu, aby mohla být veřejností posouzena. To je z povahy věci u ad hoc orgánu nemožné.

3. mimosoudní řešení sporu nemůže nahrazovat a obcházet soudní řízení. Na základě této zásady spotřebitel nemůže dát souhlas s mimosoudním řešením sporu, předtím než spor vznikl. Tato zásada má význam pouze řízení u orgánů, které mohou proti vůli stran vydat závazné rozhodnutí, a je vyjádřena v *principu svobody*.

4. subjekty odpovědné za řízení a rozhodnutí nesmí být ve střetu zájmů. Tato zásada je vyjádřena v *principu nestrannosti* a nepřímo v *principu efektivity*.

5. orgán odpovědný za mimosoudní řízení musí hrát v řízení aktivní roli, což kompenzuje nerovnosti v řízení způsobené faktickými nerovnostmi mezi spotřebiteli a podnikateli. Tato zásada je přímo vyjádřena v *principu efektivity*.

6. Náklady spojené s řízením, včetně případných nákladů vítězné strany, které musí poražená strana hradit, jsou pouze nízké a nejsou v nepoměru k hodnotě sporu. Tato zásada opět vyplývá z *principu efektivity*, ale i ze smyslu celé úpravy a ze sdělení Komise.

2. Systémy ADR v České republice

V České republice neexistuje obecný systém ADR specializovaný na spotřebitelské spory, a to ani v podobě soukromé iniciativy ani v podobě státního orgánu. Výjimku činí institut finančního arbitra České republiky, který byl zřízen z. č. 229/2002 Sb. o finančním arbitrovi.¹² Finanční arbitr má úzce vymezené kompetence, ale přesto představuje zajímavý příklad implementace požadavků evropského práva pro ADR spotřebitelských sporů v českém prostředí. Tomuto institutu se věnuje blíže podkapitola 3.2.

Zásady smířčího řízení lze nalézt v občanském právním řádu, který ukládá soudcům vést strany k dosažení smíru. Z. č. 189/1994 Sb. o vyšších soudních úřednících dává vyšším soudním úředníkům v takovém řízení pravomoci soudu první instance. Nicméně tento institut nespadá do kategorie alternativních, rozuměj, mimosoudních způsobů řešení sporů. Obdobně není systémem ADR bankovní ombudsman České spořitelny. Čl. 1, odst. 2 Doporučení Komise 2001/310/ES o zásadách, jež se týkají mimosoudních orgánů při konsensuálním řešení spotřebitelských sporů, vylučuje svou aplikaci na systémy zřízené podnikateli k řešení stížností svých zákazníků. Obdobně platí pro systémy provozované podnikatelskými sdruženími, které mají řešit stížnosti zákazníků členů sdružení.

Jedinými nezávislými systémy ADR v České republice jsou tak rozhodčí soudy, které provádí rozhodčí řízení na základě z. č. 216/1994 Sb. o rozhodčím řízení a výkonu rozhodčích nálezů.¹³ Tyto soudy poskytují rychlejší a v určitých případech levnější alternativu k soudnímu řízení a mají povětšinou dobrou reputaci, nicméně jsou orientovány především na řešení obchodních sporů a nemají speciální pravidla pro spotřebitelské spory a řídí se čistě požadavky z. č. 216/1994 Sb., což není specifický nástroj pro regulaci ADR spotřebitelských sporů, jak Komise předpokládá. V důsledku toho řízení před těmito soudy nedostávají principům ustavených Komisí v doporučení 98/257/ES.

2.1 Rozhodčí řízení dle z. č. 216/1994 Sb. v porovnání s principy ADR ustavenými v doporučení Komise 98/257/ES

§ 2 (3) zákona o rozhodčím řízení (dále ZOR) umožňuje, aby byla mezi stranami sjednána rozhodčí doložka. Rozhodčí doložkou se rozumí dohoda mezi stranami, že o všech sporech mezi nimi, které by do budoucna mohly vzniknout z vymezeného právního vztahu bude místo před soudy rozhodnuto v rozhodčím řízení. Tato možnost je v rozporu s *principem svobody* definovaným v doporučení Komise, kde se uvádí, že *"využití mimosoudní alternativy nemůže bránit právu spotřebitelů přednést spor před soud, pokud s tím výslovně nesouhlasili s plným vědomím a pouze poté, co spor vznikl."*

Rozhodčí doložka ve spotřebitelských smlouvách může být v rozporu i se závazným právem Společenství, a to konkrétně se směrnicí 93/13/EHS o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách. Tuto otázku přednesla Komise v Zelené knize o alternativním řešení občanskoprávních a obchodních sporů. Základem její argumentace je čl. 6 Evropské úmluvy o lidských právech a čl. 47 Charty lidských práv Evropské unie, které stanovují právo jednotlivce k přístupu k soudům. Argumentem pro nepřiměřenost rozhodčí doložky je skutečnost, že Evropský soudní dvůr nepřipouští podání předběžné otázky rozhodčím soudem. Jeví se nepřiměřeným, aby se spotřebitel dopředu vzdal práva přístupu k soudům bez znalosti povahy sporu, který může být založen na otázce výkladu evropského práva. Tomuto výkladu svědčí i znění § 55 občanského zákoníku, který uvádí, že *"zejména se spotřebitel nemůže vzdát práv, které mu zákon poskytuje, nebo jinak zhoršit své smluvní postavení."* Míra „nepřiměřenosti“ rozhodčí doložky bude patrně záviset na dalších okolnostech, zejména na tom, jakým způsobem doložka upravuje jmenování rozhodců.

Pro jmenování rozhodců ZOR počítá s dohodou stran, příp. se statutem rozhodčího soudu. Nestanovuje další požadavky na nezájatost a odbornost rozhodců, což je v rozporu s *principem nezávislosti* v doporučení Komise.

¹² Finanční arbitr byl ustanoven v rámci harmonizace práva České republiky se zeměmi Evropské unie, neboť směrnice Evropských společenství č. 97/5/ES, o přeshraničních platbách, požaduje zajištění rychlého a efektivního vyřizování sporů klientů s převádějícími institucemi mimosoudní cestou. Více informací na: <http://www.finarbitr.cz/>

¹³ Nejznámějšími jsou Rozhodčí soud při Hospodářské komoře a Agrární komoře České republiky (<http://www.arbcourt.cz>), Rozhodčí soud České republiky (<http://www.rozhodcisoud.net/index.php>) nebo Česká komora rozhodců (<http://www.ckr.cz/jednaci.html>)

ZOŘ nestanovuje žádné požadavky, které by odpovídaly požadavku definovaném v *principu transparentnosti* v doporučení Komise jako povinnost "uverejnění výroční zprávy obsahující informace o přijatých rozhodnutích, které jsou posouditelné a které umožňují identifikaci povahy řešených sporů". ZOŘ počítá s rozhodčím řízením ad hoc, které splnění tohoto požadavku ze své povahy neumožňuje, ale ani tento požadavek neklade na rozhodčí soudy, které jej také v praxi nenaplní.

ZOŘ dále nikterak neupravuje otázku nákladů řízení. *Princip efektivity* v doporučení přitom stanovuje požadavek, že řízení má být zdarma nebo jen mírně zpoplatněno. ZOŘ nepožaduje ani, aby v před zahájením řízení byly strany informovány o nákladech řízení, jak je stanoveno *principem transparentnosti*. V praxi jsou poplatky stálými rozhodčími soudy veřejně deklarovány a pro vnitrostátní spory činí obvykle 3 %, minimálně však 5.000 Kč (Česká komora rozhodců), příp. 7.000 Kč (Rozhodčí soud při Hospodářské komoře ČR).¹⁴

ZOŘ ponechává na dohodě stran, jakým způsobem mají rozhodci vést řízení.¹⁵ Pouze v případě neexistence této dohody ukládá zákon rozhodcům povinnost vést řízení tak, aby byl zjištěn skutkový stav věci. *Princip efektivity* přitom požaduje, aby byla odpovědným orgánům stanovena aktivní role a umožněno zvážit jakékoliv skutečnosti vedoucí k vyřešení sporu. ZOŘ umožňuje tento princip smluvně vyloučit.

Zákon o rozhodčím řízení nevylučuje vznik ADR orgánu, který by respektoval principy stanovené v doporučení Komise 98/257/ES, ovšem doposud žádný takovýto orgán nevznikl. Stále rozhodčí soudy a jejich jednací řady nerozvíjejí dále ustanovení zákona a naopak, vzhledem ke své orientaci na obchodní vztahy, jsou postaveny na principu mlčenlivosti a neposkytují byť rámcové informace o projednávaných sporech. Zákon o rozhodčím řízení díky absenci jakýchkoliv ustanovení k ochraně spotřebitele umožňuje zneužití rozhodčího řízení k omezení možnosti spotřebitele domoci se práva, a tak v konečném důsledku působí opačným směrem, než jaký byl zamýšlen v doporučení Komise.

2.2 Finanční arbitr České republiky

Institut finančního arbitra je systémem mimosoudního řešení sporů (a) mezi osobami, které provádějí převody peněžních prostředků a jejich klienty, do výše hodnoty sporu 50 000 EUR a (b) mezi osobami, které vydávají elektronické platební prostředky a držitelé elektronických platebních prostředků při vydávání a užívání elektronických platebních prostředků. Činnost finančního arbitra je upravena z. č. 229/2002 Sb. a je provedením požadavku směrnice 97/5/ES o přeshraničních převodech. Konkrétně je požadavek směrnice, na kterém je institut finančního arbitra vybudován, definován v čl. 10 směrnice: "Členské státy zajistí, aby existovaly vhodné a účinné postupy vyřizování stížností a zjednávání nápravy při řešení sporů mezi příkazcem a jeho institucí nebo mezi příjemcem a jeho institucí, případně za použití stávajících postupů." Český zákonodárce zvolil ke splnění tohoto požadavku vytvoření státního orgánu, přičemž finančnímu arbitrovi dal navíc do kompetence rozhodování o vnitrostátních platebních převodech a o sporech týkajících se elektronických platebních prostředků. Zákon je vystavěn v souladu s požadavky doporučení Komise 98/257/ES o zásadách pro orgány příslušné pro mimosoudní urovnávání spotřebitelských sporů. Přitom se však striktně formulací použitých v doporučení, což se dá označit jedině za jeho přednost.

Návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem může podat pouze klient, nikoliv "instituce".¹⁶ Řízení je ukončeno nálezem, který je soudně vykonatelný. Arbitr řízení zastaví, pokud navrhovatel podá v téže věci návrh u soudu. Řízení je nezpoplatněné a vlastní náklady si každá strana hradí sama s výjimkou tlumočení, které vždy hradí instituce. Arbitrovi není vázán návrhem a aktivně opatřuje důkazy. Instituce mají vůči arbitrovi povinnost poskytnout mu doklady, které po nich požaduje. Konečně arbitr řízení zastaví, pokud navrhovatel neposkytuje dostatečnou součinnost.

Arbitr je do své funkce jmenován Poslaneckou sněmovnou z kandidátů, kteří jsou navrženi Českou národní

¹⁴ Dle Sazebníku z. č. 549/1991 Sb., o soudních poplatcích, v aktuálním znění, činí soudní poplatek 4% z hodnoty předmětu sporu, minimálně však 600 Kč. Rozhodčí řízení u stálého rozhodčího soudu stává levnějším (při minimální výši poplatku 5000 Kč) u sporu o hodnotě vyšší než 166 666 Kč.

¹⁵ § 19 z. č. 216/1994 Sb., o rozhodčím řízení

¹⁶ *Institucemi* zákon rozumí subjekt, který provádí převod peněžních prostředků, nebo vydavatel elektronických platebních prostředků.

bankou, institucemi, jejich profesními sdruženími a sdruženími na ochranu spotřebitelů. Arbitrem mohou být zvoleny pouze osoby s dobrou pověstí, kvalifikací a zkušenostmi. Arbitr musí jednat nezávisle a nestranně tak, aby nezavdal k pochybnostem o své možné podjatosti.

Arbitr je povinen vhodným způsobem jednou ročně uveřejnit zprávu o své činnosti, včetně popisu vybraných projednávaných sporů.

I když je kompetence finančního arbitra poměrně úzce sektorově vymezena, slouží jako příklad v českém právu již realizovaného možného řešení systému ADR, které je v souladu s doporučeními Komise a které by mohlo být replikováno v jiných odvětvích. Přímou se nabízí rozšíření jeho kompetencí na spory týkající se jakýchkoliv finančních služeb. V případě volby stejného modelu i pro obecný systém ADR by však musel tento model doznat určitých změn - první otázkou je, zda by měl zůstat povinný pro podnikatele nebo by se měl přetvořit v systém oboustranně dobrovolný, případně zda by přijaté rozhodnutí mělo či nemělo být závazné. V každém případě by se musel změnit individuální charakter arbitra vzhledem k množství případů, které by musel řešit. V některých aspektech by inspirací mohl být institut Veřejného ochránce práv¹⁷, který mimo funkci kontroly výkonu veřejné správy plní v jednotlivých případech funkci mediátora mezi občany a veřejnou správou. I když jeho závěry nejsou závazné, mají poměrně velkou autoritu a v případě, že spor dojde až před soud, bývají soudy většinou respektovány.

Koncepce spotřebitelské politiky ministerstva průmyslu a obchodu na léta 2006-2010

Účelem této kapitoly bylo demonstrovat, že v České republice neexistují mechanismy ADR pro spotřebitelské spory, které by byly kompatibilní s politikou Evropské unie na tomto poli. Stávající situace je v rozporu s „Koncepcí spotřebitelské politiky na léta 2006-2010“, kterou vypracovalo Ministerstvo průmyslu a obchodu, do jehož působnosti v České republice spadá agenda ochrany spotřebitele.¹⁸

Koncepce deklaruje jako jednu z priorit státní spotřebitelské politiky právě podporu rozvoje institutu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Konkrétně koncepce uvádí že: „*Institut mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je celosvětově považován za rychlý, levný a vhodný způsob vyřešení nároku spotřebitele. Formou mediace či rozhodčího řízení lze úspěšně řešit spory mezi spotřebiteli a podnikateli, které by jinak musely být řešeny soudní cestou. Metody alternativního řešení sporů nejsou dosud v České republice příliš rozšířené. Jejich potřeba však neustále narůstá a bude důležité zvolit a právně zakotvit takový model, který by byl pro řešení spotřebitelských sporů efektivní a současně nezátěžující ani jednu ze zúčastněných stran.*“¹⁹

Ministerstvo dále v realizační části Koncepce navrhuje přijmout v této oblasti příslušná legislativní opatření: „*V souladu s Doporučením Komise z 30.3.1998 o zásadách platných pro orgány odpovědné za mimosoudní vyrovnání spotřebitelských sporů a Doporučení Komise z 4.4.2001 o zásadách pro mimosoudní orgány při řešení spotřebitelských sporů dohodou právně upravit problematiku mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v České republice. Vedle forem mediace zpřístupnit spotřebitelům možnost využití rozhodčího řízení.*“²⁰

Tento závěr, byť pouze rámcový, vytyčuje nezbytné legislativní kroky, bez kterých se v České republice vznik fungujícího ADR systému neobejde. Doposud však v tomto směru nebyly učiněny žádné relevantní kroky a zejména nebyla zahájena veřejná diskuze o tom, jak by měl daný systém ADR vypadat. Koncepce vágně naznačuje, že vývoj by se měl ubírat směrem „zpřístupnění rozhodčího řízení“. „Spotřebitelské rozhodčí řízení“ je nepochybně jednou z relevantních metod realizace ADR, jak ukazují příklady španělské a kyperské úpravy popsané v další kapitole, nicméně obecný trend, demonstrováný v Zelené knize Komise

17 Z. č. 349/1999 Sb., o veřejném ochránci práv

18 Tento dokument je k dispozici na internetových stránkách ministerstva průmyslu a obchodu:

<http://download.mpo.cz/get/26603/28537/312404/priloha001.doc>

19 Koncepce spotřebitelské politiky na léta 2006-2010, str. 7, bod 1.E (E. Podpora rozvoje institutu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů)

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

o alternativních způsobech řešení sporů v oblasti občanského a obchodního práva (COM(2002) 196), se ubírá poněkud jiným směrem. Důvodem je, že rozhodčí řízení neřeší efektivně všechny problémy spojené se soudním řešením spotřebitelských sporů, což je dáno tím, že se nejedná o původní instrument pro spotřebitelské spory. Problémem v České republice, kde řada instrumentů ochrany spotřebitele je doposud nevyjasněná, by mohla způsobovat zejména jeho decentralizovaná povaha, a tedy nejednotná rozhodovací praxe. Tato skutečnost je problematická s ohledem na to, že rozhodčí řízení vylučuje pravomoc soudů.

Z textu Koncepce dále vyplývá, že další preferovanou metodou je mediace. Předložená vize ministerstva však není zcela v souladu se záměry Komise i s faktickým vývojem ADR mechanismů v jiných členských státech a povahou ADR jako takového. Koncepce výslovně předpokládá, že mediace má být realizována nevládními spotřebitelskými organizacemi: „*U formy mediace spotřebitelského sporu půjde o zkvalitňování již dnes prováděných aktivit zejména ze strany nevládních spotřebitelských organizací v rámci jejich projektů a jejich podporu ze strany státních orgánů. Ze strany Ministerstva průmyslu a obchodu budou i nadále na tyto projekty poskytovány finanční dotace. Zároveň bude účelné zvýšit informovanost spotřebitelské veřejnosti o možnosti vyžití této formy řešení sporu. Zvýšená podpora ze strany státu přispěje i k upevnění postavení nevládních spotřebitelských organizací- mediátora - v očích podnikatelů.*“²¹ Mediace, kde spotřebitelské organizace plní úlohu mediátora, však není v souladu s principy danými v doporučení Komise. Podstata mechanismu ADR spočívá v existenci sporu mezi dvěma stranami a jeho řešení za asistence třetího nezávislého subjektu nadaného určitými pravomocemi a povinnostmi. Doporučení Komise výslovně požaduje nestrannost tohoto subjektu, která je druhotně předpokladem jeho autority. Dále, dle doporučení, má být odpovědný orgán stálou institucí, která je volně přístupná a je za své konání v ADR odpovědná. Přiřazením tohoto statutu spotřebitelským organizacím by bylo jistým nepochopením jejich povahy a účelu, stejně jako charakteru podnikatelského prostředí v České republice. Skutečnost, že spotřebitelské organizace nesplňují uvedené požadavky doporučení Komise, však neznamená, že mediace jimi zabezpečovaná nemá v systému mimosoudního řešení sporů své místo a že je v tomto bodě koncepce ministerstva průmyslu a obchodu chybná. Naopak takový systém otvírá možnost boje o zákazníka prostřednictvím spotřebitelsky vstřícné politiky a následně zvyšování standardu ochrany spotřebitele nad zákonné minimum. V rámci komplexního přístupu k podpoře ADR však s ohledem na účel spočívající v zabezpečení přístupu spotřebitelů k právní ochraně představuje mediace provozovaná spotřebitelskými organizacemi pouze doplňující mechanismus. Vzhledem k tomu, že spotřebitelské organizace nesplňují požadavky na nestrannost a nezávislost odpovědného orgánu, budou vyvolávat v podnikatelských kruzích pochyby o jejich nezájatosti a objektivitě, což činí tento přístup problematickým v řešení fundamentálních sporů o výklad spotřebitelské legislativy. V České republice přitom představují spotřebitelská práva doposud nový a zatím z větší části nevyjasněný a výkladově problematický institut.

Problematickostí koncepce ministerstva průmyslu a obchodu spočívá v tom, že počítá pouze s podporou mediace zabezpečované spotřebitelskými organizacemi, která se ovšem z výše uvedených důvodů nehodí jako nosný systém ADR. Důraz koncepce Ministerstva průmyslu a obchodu na podporu vedlejšího prostředku k dosažení přístupu spotřebitelů k právní ochraně mimosoudní cestou, když v České republice chybí primární prostředky tohoto druhu, se jeví nekonceptním. Jak bude demonstrováno v další kapitole, systémy mediace nejsou významně rozšířeny mimo původních několik „starých“ členských států Evropského společenství. Naopak v novějších členských státech, zejména severovýchodních, se prosadil mechanismus státem zabezpečeného orgánu v podobě institutu ombudsmana nebo speciálního úřadu na ochranu spotřebitele, jehož pravomoci kombinují mechanismy mediace a arbitráže, a nevylučují konečnou soudní pravomoc. Tato možnost, která vyžaduje aktivní přístup státu, nebyla v Koncepti ministerstva průmyslu a obchodu naznačena a její prozkoumání se jeví být na místě před konečným rozhodnutím o směřování politiky České republiky na tomto poli.

21 Koncepce spotřebitelské politiky na léta 2006-2010, str. 7, bod 1.E (E. Podpora rozvoje institutu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů)

3. Systémy ADR v členských státech Evropské unie

Doporučení Komise z let 1998 a 2001 byla adresována mj. již existujícím orgánům ADR v členských státech Evropské unie. Systémy ADR v Evropě přitom představují širokou paletu přístupů k problematice v závislosti na tradici a kultuře dané země. Neexistuje univerzální řešení, jak bylo zdůrazněno ve shrnutí Gilese Buckenhama k Workshopu o alternativních řešeních spotřebitelských sporů.²² Inspiraci pro české řešení lze hledat především v zemích, které prodělaly podobný politický vývoj, příp. kde panuje obdobná podnikatelská etika ve vztahu ke spotřebitelům a/nebo kde existuje podobná úroveň společenské regulace ze strany státních orgánů. Zde se nabízí srovnání s postsocialistickými a post-autoritářskými státy. Naopak nelze předpokládat, že by v České republice bez dalšího fungovala schémata z Beneluxu, Německa či Velké Británie, která jsou založena na dobrovolnosti a soukromé a sektorové regulaci.²³ Ostatně skutečnost, že v České republice doposud z podnikatelské iniciativy nevznikl žádný nezávislý a rozšířený systém mimosoudního řešení sporů, je v této souvislosti dostatečně ilustrativní, obdobně jako skutečnost, že instituce "bankovního ombudsmana" vznikla v českém prostředí v podobě finančního arbitra, tedy státního orgánu.²⁴ Při výběru a popisu ADR mechanismů popisovaných v této kapitole byl vzat ohled na jejich využitelnost v českém prostředí.

3.1. Španělsko - systém arbitráže

Španělsko zvolilo decentralizovaný systém arbitrážních tribunálů specializovaných na řešení spotřebitelských sporů. Jejich působnost je místně omezena na autonomní území, které velikostně zhruba odpovídají historickým českým zemím, osobně pak na spotřebitelské spory. Věcná působnost je omezena na občanskoprávní a obchodní spory. Organizace a činnost těchto tribunálů je upravena speciálním zákonem²⁵, který kromě speciálních pravidel obsahuje mechanismy k podpoře rozšíření spotřebitelské arbitráže. Obecné předpisy týkající se rozhodčího řízení se uplatní subsidiárně.²⁶ Charakteristiky úpravy jsou následující.

Předmět řízení

Systém má řešit stížnosti a nároky spotřebitelů. Není určen k rozhodování o nárocích podnikatelů. Účast v řízení je dobrovolná, resp. závisí na uzavření rozhodčí smlouvy. Rozhodnutí rozhodčího tribunálu je právně závazné.

Uzavření rozhodčí smlouvy

Úprava obsahuje mechanismus ke zprostředkování uzavření rozhodčí smlouvy a delegaci rozhodovacích pravomocí na spotřebitelský rozhodčí tribunál. Spotřebitelé se mohou osobně nebo prostřednictvím spotřebitelských organizací (sic) obrátit na spotřebitelský rozhodčí soud²⁷ se žádostí o ustavení rozhodčí řízení. Pokud podnikatel, vůči kterému vznesl spotřebitel nárok, již dříve veřejně poskytl obecný souhlas o přistoupení k systému spotřebitelské arbitráže²⁸, považuje se rozhodčí smlouva za uzavřenou okamžikem podání žádosti spotřebitele o ustavení rozhodčího řízení. V opačném případě spotřebitelský rozhodčí soud kontaktuje daného podnikatele a smlouva je uzavřena poskytnutím jeho výslovného souhlasu. Spotřebitelské rozhodčí smlouvy vedou seznam podnikatelů, kteří vydali obecný souhlas a uděluje jim speciální logo. Dekret nepřímo počítá s existencí rozhodčích doložek.

Organizace spotřebitelských rozhodčích soudů

Základem je hierarchická soustava spotřebitelských rozhodčích soudů podléhajících Národnímu institutu

²² V roce 2002 vypracovala Severská rada "Studii o alternativním řešení spotřebitelských sporů a přeshraničních spotřebitelských sporech v Evropě", která popisuje rozdíly mezi systémy v jednotlivých státech a možnosti jejich napojení v rámci EEJ-net sítě. Studie je k dispozici na www.norden.org (TemaNord 2002:569).

²³ Součástí sítě ECC-net je seznam orgánů ADR fungujících v souladu s principy vytyčenými Komisí v doporučeních 98/257/ES a 2001/310/ES. Tento seznam je doplňován na základě oznámení jednotlivých členských států. Seznam je k dispozici na adrese: http://ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court/adrd_en.htm

²⁴ Česká republika nenotifikovala Komisi o žádném ADR mechanismu, fungujícího v souladu s uvedenými doporučeními. V oficiálním seznamu není uveden ani institut finančního arbitra.

²⁵ Královský dekret č. 636/1993 Sb..

²⁶ Zákon č. 36/1988 Sb.

²⁷ V původním znění *Junta Arbitrale de Consumo*, doslovně tedy „Spotřebitelský rozhodčí výbor“ - viz čl. 3 dekretu 636/1993 Sb.

²⁸ Souhlas musí obsahovat výslovný odkaz na dekret 636/1993 (viz čl. 6 dekretu)

pro spotřebitelské záležitosti, který spadá pod Ministerstvo zdravotnictví a spotřebitelských záležitostí. Jinými slovy se jedná o orgán státní správy. Pravomoci rozhodčích soudů jsou čistě organizační – zprostředkování kontaktu mezi spotřebiteli a podnikateli, mediace konfliktů a vedení seznamu poskytnutých obecných souhlasů o přistoupení k systému spotřebitelské arbitráže.

Rozhodovací pravomoci náleží tříčlenným rozhodčím tribunálům, které jsou ustavovány ad hoc. Prezident tribunálu je jmenován spotřebitelským rozhodčím soudem ze seznamu úředníků určených nadřízeným orgánem. Každá ze stran jmenuje svého rozhodce. Pokud si to strany vyžádají, musí být rozhodci s výjimkou prezidenta tribunálu právníky.

Řízení

Řízení je nezaplatněné. Proces je založen na zásadách kontradiktornosti a rovnosti stran. Strany mohou, ale nemusí být právně zastoupeny. Náklady na znalecké posudky a testy hradí stát, pokud o jejich provedení rozhodl tribunál. Je dán limit 4 měsíců od ustanovení tribunálu k vydání rozhodnutí. Rozhodnutí musí být zdůvodněné jen co do řešení otázky práva, nikoliv otázky faktu. Rozhodnutí je závazné.

Popsaný systém spotřebitelské arbitráže ve Španělsku v zásadě splňuje požadavky doporučení Komise 98/257/ES a při zachování flexibility rozhodčího řízení obsahuje instrumenty k ochraně spotřebitele před zneužitím rozhodčího řízení. Nicméně španělská úprava neupravuje vztah s běžnou arbitráží, tedy nestanovuje žádná omezení k tomu, aby byl spotřebitelský spor řešen mimo běžnou arbitráží mimo tento systém. Není zřejmě vhodné, aby využití běžné arbitráže bylo absolutně vyloučeno, avšak minimálně zákaz rozhodčích doložek delegujících rozhodovací pravomoc rozhodci mimo systém spotřebitelské arbitráže je žádoucí, nebo hrozí riziko zneužití této možnosti. Tato skutečnost však nepředstavuje rozpor s principy doporučení Komise.

Naopak v určitém rozporu s doporučením je skutečnost, že ve španělské úpravě není výslovně stanoven zákaz rozhodčích doložek. Na druhou stranu příslušný dekret není v této otázce zcela jasný a lze jej interpretovat i opačným způsobem. Dále je nedostatečně stanovena povinnost spotřebitelských rozhodčích soudů zveřejňovat informace o své činnosti a o vyřešených případech. Španělská úprava vyžaduje pouze, aby zveřejněny příklady případů, které nemohou být řešeny v rámci spotřebitelské arbitráže.

Systém hierarchicky uspořádaných arbitrážních soudů a decentralizovaných nezávislých ad hoc jmenovaných rozhodčích tribunálů působí poněkud těžkopádným dojmem, navíc konkurující potenciálnímu soudnímu systému týkajícího se rozhodování o malých nárocích. Rizikem, které takto nastavený systém přináší je především možná nekonzistentnost rozhodovací praxe, zapříčiněná minimálními požadavky na rozhodce a vyloučením soudní jurisdikce.

3.2 Kypr – systém arbitráže

Ve zprávě Komise z 14. 1. 2004 hodnotící sblížení legislativy Kyperské republiky s Evropským *acquis* byla konstatována „*potřeba rozvoje a posílení administrativního systému arbitrážních orgánů vzhledem k důležité roli, kterou hrají v řešení spotřebitelských sporů*“²⁹. V roce 2006 byl tento požadavek adresován Zákonem o mimosoudním urovnání spotřebitelských sporů prostřednictvím arbitráže, který byl vypracován s výslovným odkazem na doporučení Komise 98/257/ES. Kyperská úprava tak představuje v porovnání se španělskou aktuálnější a modernější úpravu ADR mechanismu arbitrážní povahy. Mimo tento nově nastavený systém funguje dle vyjádření představitelů kyperského Ministerstva obchodu, průmyslu a turismu neformální systém mediace zabezpečovaný Úřadem pro ochranu hospodářské soutěže a spotřebitelů a kyperskými spotřebitelskými organizacemi.

Nový zákon o spotřebitelské arbitráži vymezuje svůj předmět na rozdíl od španělské úpravy pozitivně – vztahuje se na spory týkající se prodeje nebo pronájmu zboží spotřebitelům a jakéhokoliv poskytování služeb spotřebitelům. Zákon se tedy nevztahuje na *obligationes ex delicto*, tedy náhrady škody, pokud nevznikla v důsledku porušení smluvní povinnosti. Dále je stanovena maximální hodnota sporu na 3 000 kyperských liber (cca 5 200 euro).

29 Shrnutí zprávy je k dispozici na: <http://europa.eu/scadplus/leg/en/lvb/e16111.htm>

Organizace systému spočívá ve zřízení čtyřech Oblastních úřadů s jmenovaným tajemníkem, jehož odpovědností je přijímat, vyřizovat a předávat stížnosti spotřebitelů k rozhodčímu řízení. Stížnost podaná spotřebitelem k úřadu je nezbytnou náležitostí rozhodčího řízení. Řízení nahrazuje soudní řízení a musí s ním souhlasit obě strany, přičemž podnikatel je vázán i svým souhlasem poskytnutým před materializací sporu. Podnikatel není oprávněn iniciovat rozhodčí řízení, nicméně může v rámci zahájeného řízení, se kterým projevil souhlas uplatnit protinárok. Rozhodčí řízení je zpoplatněno ve výši 5-17 Euro, navíc strana, která prohraje musí zaplatit odměnu rozhodce, která činí 85 -170 Euro. Náklady na právní zastoupení si hradí každá strana sama a nevztahuje se na ně náhrada nákladů. Rozhoduje vždy jeden rozhodce, kterému je případ přidělen tajemníkem Úřadu dle předem stanoveného pořadí³⁰ ze seznamu připraveného Legislativní radou Kyperské republiky. Na seznam může být zapsána pouze osoba s právním vzděláním a minimálně 5-ti letou praxí. Řízení je postaveno na principu kontradiktornosti. Je možné zastoupení právníkem. Časový limit pro vydání rozhodnutí od data jednání je 40 dnů. Rozhodnutí je právně závazné. Proti rozhodnutí je přípustné odvolání, které je přezkoumáno dvěma rozhodci následujícími na seznamu, kteří se musí shodnout na finálním verdiktu.

Kyperská úprava v podstatě odpovídá španělské, byť je v některých detailnější s ohledem na požadavky doporučení Komise. Především se však liší ve způsobu jmenování rozhodců, který v kyperském systému strany nemohou ovlivnit, a který více připomíná proces přidělování případů soudcům a je krokem směrem od tradičního pojetí arbitráže. Další významnou a pozitivní skutečností je, že umožňuje možnost přezkumu rozhodnutí. Jistá odlišnost je i ve skutečnosti, že spor je zahájen poskytnutím souhlasu podnikatele a nikoliv uzavřením „dohody“, což vylučuje zneužití institutu rozhodčích doložek. Povaha spotřebitelské arbitráže jako alternativního systému a nikoliv povinného je stejná u španělského i kyperského systému. Při porovnávání těchto dvou příkladů spotřebitelských arbitrážních systémů je nutné vzít v úvahu geografické a demografické odlišnosti obou států. V kyperském prostředí je nepochybně snazší nastavit a spravovat systém se striktněji nastavenými podmínkami.

3.3 Polsko – systém smírčích a rozhodčích soudů při Obchodní inspekci

V Polsku existují tři rozšířené systémy ADR – systém smírčích soudů při Obchodní inspekci (OI), Bankovní arbitr a Ombudsman pro pojišťovací služby. O druhých dvou bude pojednáno níže. Obchodní inspekce má obdobné postavení a pravomoci jako Česká obchodní inspekce. Spotřebitelské smírčí soudy byly zřízeny na regionálním základě při pobočkách OI³¹ na základě zákona o Obchodní inspekci, který odkazuje na principy vytyčené v Doporučení Komise 98/257/ES. Jednotlivé soudy jsou zřízeny na základě dohody mezi regionální pobočkou OI, spotřebitelskými organizacemi a profesními sdruženími, které nominují stále rozhodce, jejichž funkční období trvá 4 roky. O stížnostech spotřebitelů rozhodují 3-členné senáty, do kterých obě strany jmenují jednoho zástupce ze seznamu rozhodců. Věcná působnost soudů je poměrně omezená – mohou rozhodovat o sporech vyplývajících z kupních smluv a ze smluv o poskytnutí služby, z čehož jsou vyloučeny finanční služby, telekomunikační služby, služby elektronického obchodu, služby vzdělání a trh s energiemi. Smírčí řízení závisí na souhlasu stran.³² Zákon stanovuje 14-ti denní lhůtu pro rozhodnutí případu od jeho předložení. Lhůta může být ve složitých případech prodloužena na 2 měsíce. Řízení je nezpлатněné. Vítězná strana má právo na náhradu nákladů. Přestože jsou soudy nazvány smírčími, v případě, že nedojde k uzavření smíru, vydají pro strany právně závazný rozsudek, proti kterému není odvolání. Pokud strany uzavrou v rámci smírčího řízení smír, má tento obdobně jako rozhodnutí smírčího soudu účinek *res iudicata* a je přímo vykonatelný.

Obchodní inspekce zveřejňuje čtvrtletní zprávy o činnosti smírčích soudů v souladu s principem transparentnosti. Ze zprávy k prvnímu čtvrtletí roku 2003 vyplývalo, že 90% řešených případů se týkalo kupních smluv a v 60% případů byla předmětem sporu kvalita prodané obuvi.³³

V Polsku neexistuje systém povinného souhlasu se spotřebitelskou arbitráží, stanovený profesními sdruženími nebo korporacemi pro své jednotky, což v praxi vede k odmítání účasti na smírčím řízení. Dalším prvkem podkopávajícím účinnost tohoto systému je vyloučení nejproblematičtějších sektorů služeb z působnosti

30 Je zde uplatněn obdobný systém přidělování případů jako v rámci českého soudnictví.

31 Soudy byly zřízeny při 33 pobočkách Obchodní inspekce.

32 K roku 2003 počet odmítnutých řízení o smíru ze strany podnikatelů činil cca 30%.

33 Celkově bylo ke smírčím soudům podáno 753 žádostí, v 255 případech podnikatelé odmítli spolupráci. Bylo vydáno 103 rozsudků, z čehož 47 vyhovělo nároku spotřebitele a 56 jej odmítlo.

spotřebitelského smírčího řízení. Ve výsledku se tak celý systém zabývá převážně reklamami vadné obuvi. Nesporným kladem polské úpravy je její harmonizace s doporučeními Komise. Řízení je rychlé, nenákladné a rozhodovací orgán nezávislý a díky čtvrtletním zprávám o činnosti je fungování systému snadno posouditelné.

3.3.1 Polský Bankovní arbitr³⁴

Bankovní arbitr je orgán ADR zřízený Asociací polských bank, tedy profesním sdružením. Arbitr rozhoduje o všech sporech mezi klienty bank Asociace a těmito bankami, které jsou povinny podřídit se jeho jurisdikci. Hodnota sporu je omezena 8000 zlotými (cca 2000 euro). Řízení je zpoplatněno od 20 do 50 zlotých (5 – 13 euro), spotřebiteli, pokud spor vyhraje, se přiznává náhrada nákladů. Rozhodnutí Arbitra je pro banky, které jsou členy Asociace, závazné, ale nikoliv pro spotřebitele, který se může posléze obrátit na soud. Toto ustanovení je důležité s ohledem na skutečnost, že Bankovní arbitr je jmenován Asociací.

3.3.2 Polský Ombudsman pro pojišťovací služby³⁵

Institut „Úřadu advokáta spotřebitelů v pojišťovacích službách“ (dále PO – pojišťovací ombudsman) byl zřízen novelizací zákona o pojišťovacích službách.³⁶ PO je centrálním orgánem. Nezávislost PO je dána zákazem střetu zájmů – PO nemůže pracovat pro pojišťovací společnosti ani být jejich akcionářem. PO je povinen podávat ministrovi financí výroční zprávu o své činnosti. Zákon se však nezabývá otázkou zveřejňování této zprávy. PO je jmenován ministrem financí z kandidátů navržených spotřebitelskými organizacemi, ombudsmanem a profesními sdruženími pojištěn. Pravomoce a povinnosti PO jsou definovány velmi vágně: „zastupovat a hájit spotřebitelské zájmy pojištěnců“, „oznamovat nadřízenému orgánu nesprávnosti v činnosti pojistitelů a penzijních fondů“ a „vyjadřovat se k legislativním návrhům v této oblasti“. Spotřebitelé i podnikatelé se mohou na PO obracet v případě sporů s pojišťovateli. PO může žádat pojistitele o jejich vyjádření ke stížnostem spotřebitelů a k obsahu jejich vnitřních předpisů. Pojistitelé musí vyhovět, ale není stanovena lhůta pro jejich vyjádření, což v praxi prodlužuje řešení individuálních případů řádově na měsíce. Pokud PO nalezne nesprávnosti v jednání pojistitele, vyzve jej k nápravě a může se obrátit na státní dozorové orgány.

3.3.2.1 Německý Ombudsman pro pojišťovací služby

Polská úprava obsahuje dva zásadní problémy. Prvním z nich je způsob jmenování PO. Ve Švýcarsku je obdobná instituce zřízena Uníí švýcarských pojišťoven, která zřídila speciální nadaci, která ombudsmana jmenuje. Ombudsmanem může být pouze volený člen Parlamentu. Polský systém byl inspirován především německou úpravou, která však upravuje jmenování ombudsmana odlišně. Ombudsman je volen shromážděním sdružení pojistitelů se sídlem v Německu. Tato osoba však musí být schválena radou složenou z 27 zástupců pojistitelů, spotřebitelských organizací, státního dozoru nad pojišťovacím sektorem a politických stran zastoupených v parlamentu. Požadavky na bezúhonnost a kvalifikaci se v praxi promítají v osobě současného ombudsmana tak, že se jedná o bývalého soudce Nejvyššího soudu a experta v pojišťovacím právu. Úřad ombudsmana je tvořen cca 20 zaměstnanci.

Druhým problémem polské úpravy jsou malé pravomoci PO. Naproti tomu německý ombudsman je oprávněn vydávat pro pojistitele závazná rozhodnutí v jednotlivých případech. Maximální hodnota případů, které může rozhodovat, je omezena na 5 000 euro. Německý ombudsman se může zabývat i případy, jejichž hodnota je vyšší, avšak může vydávat pouze doporučení a stanoviska. Úřad německého ombudsmana je financován přímo pojistiteli v závislosti na jejich podílu na trhu. Německý systém je obdobný systémům pojišťovacích ombudsmanů v jiných starých členských státech – např. Velké Británii, Irsku a Španělsku.

3.4 Estonsko – Úřad ochrany spotřebitele a Výbor pro vyřizování spotřebitelských stížností

Estonsko zvolilo jako svůj hlavní státem podporovaný systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů centrální státní úřad s mediačními oprávněními. Tento systém odpovídá skandinávské tradici, ke které má estonská společnost blízko.

34 Viz: <http://www.zbp.pl/site.php?s=ZjA0YjhiNTkwODU4>

35 viz: <http://www.rzu.gov.pl/english.htm>

36 §§ 90b-90d, Sb. 1996, č. 11, částka 62

Úřad ochrany spotřebitele³⁷ existuje pod jurisdikcí Ministerstva ekonomiky a jeho hlavní funkcí je dohlížet nad dodržováním legislativy k ochraně spotřebitelů. Jednak má pravomoci tržního dozoru včetně dozoru nad bezpečností výrobků, klamavou reklamou, spotřebitelskými smlouvami, označováním výrobků atd. a jednak je povinen vyřizovat individuální stížnosti spotřebitelů. Právní základ pro podání spotřebitelských stížností lze nalézt v Zákoně o ochraně spotřebitele³⁸ v § 14. Řešení spotřebitelských stížností spadá do pravomoci Výboru pro spotřebitelské stížnosti. Náležitosti řízení jsou upraveny §§ 22 – 37 zákona o ochraně spotřebitele. Výbor je složen z členů, které jmenuje ředitel Úřadu ochrany spotřebitele na návrh profesních sdružení a spotřebitelských organizací. Pro projednávání jednotlivých stížností spotřebitelů jmenuje ředitel Úřadu z členů výboru nejméně tříčlennou komisi, v níž jsou rovnoměrně zastoupeni členové Výboru, kteří jsou zástupci spotřebitelského a podnikatelského sektoru.

Výbor je oprávněn projednávat stížnosti spotřebitelů, jejichž hodnota dosahuje minimálně 300 estonských korun (20 euro). Podání stížnosti je nezpłatněné. Výbor se nemůže zabývat spory týkajícími se újmy na zdraví. Výbor stížnost projedná nezávisle na souhlasu napadnutého podnikatele. Lhůta pro projednání stížnosti je 1 měsíc od podání stížnosti a 5 dnů od projednání pro vydání rozhodnutí. Rozhodnutí mají povahu nezávazného doporučení. Pokud doporučení není respektováno, vzniká Úřadu na ochranu spotřebitele oprávnění podat ve prospěch spotřebitele s jeho souhlasem žalobu k soudu. Úřad má pravomoc udělit podnikateli pokutu pro nedodržení práva, ale pouze v souvislosti s jeho dozorovými oprávněními. Všechna rozhodnutí Výboru jsou uveřejněna na internetu.

Mimo mechanismus v rámci Úřadu ochrany spotřebitele existuje v Estonsku v rámci Estonského fondu dopravního pojištění speciální arbitrážní soud, který je oprávněn řešit spory týkající se mj. posouzení pojistných událostí.

3.5. Švédsko – Výbor pro spotřebitelské stížnosti (Allmänna reklamationsnämnden - ARN)³⁹

Výbor pro spotřebitelské stížnosti je státním orgánem podléhající Ministerstvu financí. Prezident a viceprezident výboru musí být právníci se soudcovskou praxí. Jsou jmenováni vládou, podobně jako další členové výboru a odborní experti. Kворum pro rozhodování v jednotlivých případech tvoří prezident a 4 experti, nebo, pokud žádný z expertů nemá námitek, člen výboru a dva experti. Zastoupení členů hájících spotřebitelské a podnikatelské zájmy musí být přítom rovnoměrné. Výbor může rozhodovat také v plénu, pokud to komplikovanost sporu vyžaduje.

Věcná působnost Výboru je v podstatě neomezená na poli prodeje zboží a poskytování služeb. Výbor má zřízeny speciální oddělení pro bankovní služby, pojišťovací služby, cestovní služby, obuv, textil, motorová vozidla, lodě, domácí zboží, realitní agenty, nábytek, elektroniku a čistírenské služby. Součástí Výboru je také „obecné oddělení“, které se zabývá případy nespádajícími do žádného ze specializovaných oddělení. Minimální hodnota spotřebitelského sporu, o kterém Výbor rozhoduje se pohybuje v závislosti na povaze služby od 500 do 2000 SEK (55 – 250 euro), avšak zabývá se i spory o nižší hodnotu, pokud se jedná o principiální otázky nebo existují jiné závažné důvody. Výbor se dále nezabývá spory, které se týkají újmy na zdraví, nájemních vztahů, prodeje nemovitostí, právních služeb, uměleckých předmětů a sporů již předložených soudu. Spotřebitel před podáním stížnosti musí podniknout vlastní kroky ke smírnému urovnání sporu, jinak Výbor stížnost neprojednává.

Řízení před výborem je výlučně písemné a nezpłatněné. Nepřiznává se náhrada nákladů případného právního zastoupení vítězné straně. Spotřebitel si musí sám zajistit a uhradit potřebné expertní posudky, nicméně pokud spor vyhraje, Výbor doporučí podnikateli, aby nahradil spotřebiteli jeho náklady. Rozhodnutí výboru má jako celek charakter doporučení a není právně závazné. Pokud se mu strany nepodřídí, můžou se obrátit na soud.

ARN projednává ročně cca 8 000 stížností, přičemž rozhodnutí jím vydané je podnikateli respektováno v 75% případů (v bankovním sektoru jsou rozhodnutí respektována 100 %) ⁴⁰, což je dáno i skutečností, že profesní

37 viz: <http://www.consumer.ee/?id=1478>

38 viz: <http://www.legaltext.ee/text/en/X70046K1.htm>

39 Viz: http://www.arn.se/templates/Page_158.aspx

40 Viz: <http://www.english.konsumentverket.se/mallar/en/artikel.asp?lngCategoryId=657>

sdružení často stanovují jako podmínku členství obecný souhlas s rozhodnutími ARN.

ARN společně se Spotřebitelským úřadem (*Konsumentverket*) zastoupeným Spotřebitelským ombudsmanem mají oprávnění podat kolektivní žalobu ve prospěch skupiny individuálních spotřebitelů, resp. žalobu ve veřejném zájmu.

Všechny skandinávské státy mají obdobný model ADR postavený na Výborech pro vyřizování spotřebitelských stížností zřízených státem vydávajících nezávazná rozhodnutí. V Dánsku je Výbor rozdělen do 4 regionálních sekcí a je zveřejněn seznam společností, které nerespektovaly rozhodnutí Výboru.

4. ADR mechanismy ve starých členských státech Evropské unie

Systémy ADR v ostatních členských státech jsou postaveny na obdobných základech jako systémy diskutované výše. Bývají však daleko častěji diverzifikované dle odvětví (Francie, Velká Británie) případně na základě regionálních kritérií (Německo). Je zde větší zastoupení mediačních procedur, příp. systémů ombudsmana. Také se zde častěji vyskytují systémy zřízené a provozované profesními sdruženími. Přehled ADR systémů notifikovaných členskými státy v rámci EEJ sítě je k dispozici na adrese: http://ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court/database/index_en.htm. Popis systému v jednotlivých starých členských státech, vzhledem k jejich odlišné podnikatelské a právní kultuře, přesahuje rámec a účel této studie.

Mezi odvětví, ve kterých často existují specializované ADR systémy, patří zejména finanční služby (Velká Británie, Irsko, Lucembursko, Itálie), ve Velké Británii a v Irsku speciálně poskytování spotřebitelských úvěrů⁴¹. Nejrozmanitější paletu ADR orgánů existuje mimo Německa ve Velké Británii, kde existuje např. i systém mimosoudního řešení sporů týkajících se pohřbů harmonizovaný s doporučeními Komise, a to jak v podobě „pohřebního ombudsmana“, tak v podobě arbitrážního systému pod patronací profesního sdružení provozovatelů pohřebních služeb⁴².

Naopak odvětví, ve kterých neexistují potřebné specializované orgány ADR, a které byly takto identifikovány Severskou radou⁴³ je trh s cestovními službami, motorovými vozidly, elektronickým obchodem a „timeshare“. ADR v rámci trhu s cestovními službami má většinou podobu arbitráže zabezpečenou profesními sdruženími. Další oblastí, která není pravidelně speciálně upravena jsou telekomunikační služby a energetické služby. Možným důvodem je povaha trhu těchto služeb, který bývá pravidelně nepřiliš diferencovaný a ovládaný několika velkými subjekty.

41 Irsko: http://ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court/commu/acce_just04_ir_ccb3_en.html, Velká Británie: http://www.euroconsumer.org.uk/index/using_your_rights/approved_uk_adr_bodies/consumer_credit.htm

42 Viz. http://ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court/commu/acce_just04_uk_nafd_en.pdf

43 Studie je k dispozici na www.norden.org (TemaNord 2002:569)

5. On-line mimosoudní řešení sporů

On-line mimosoudní řešení sporů (On-line dispute resolution – ODR) bývá přirozeně určeno převážně k řešení spotřebitelských sporů vznikajících při poskytování služeb prostřednictvím internetu. Jeho mechanismus se od běžných mechanismů ADR liší pouze komunikačními prostředky, které jsou omezeny pouze na využití internetu. Díky tomu ODR také nabývá výhradně podob mediace. Vzhledem k teritoriální neomezenosti internetu jsou celosvětově dostupné desítky těchto systémů, což ovšem činí systém netransparentním. Na evropské úrovni stojí za zmínku pilotní projekt ECODIR, jehož vznik byl podpořen Evropskou komisí.⁴⁴

ECODIR byl zřízen konsorciem akademických center a soukromých podnikatelských subjektů. Projekt vede Výzkumné centrum pro právo a počítačové vědy při Právnické fakultě Namurské univerzity v Bruselu ve spolupráci s Montrealskou univerzitou a Národním vědeckým výzkumným centrem v Paříži. ECODIR poskytuje „elektronické“ mediální služby pro jakékoliv spory mezi spotřebiteli a obchodníky. Není omezen co do místní nebo věcné působnosti a je nezpłatný

S využitím mediace prostřednictvím ECODIRu musí souhlasit obě strany. Veškerá komunikace probíhá prostřednictvím zabezpečené internetové technologie. Proces je dělen do 3 fází.

1. V první fázi ECODIR vyzve napadenou stranu k jednání. Pokud tato strana souhlasí, mají obě strany pevně stanovenou dobu během které se prostřednictvím ECODIR platformy mohou dohodnout na smírném řešení.
2. Pokud se tak nestane ECODIR je vyzve k účasti na vlastní mediaci. Pro tyto účely ECODIR jmenuje nezávislého mediátora ze své databáze, jehož úkolem je pomoci stranám zprostředkovat dohodu. Vlastní mediace představuje druhou fázi procesu.
3. Ve třetí fázi, pokud nedojde k uzavření dohody, vydá mediátor doporučení, jak by měl být spor vyřešen. Doporučení je pro obě strany nezávazné.

Na činnost ECODIRu dohlíží dozorní rada, ve které jsou zastoupeni mj. Staffan Lind (Výbor pro spotřebitelské stížnosti, Švédsko), Niki Naska (Evropská aliance standardů reklamy) a Ursula Pach (BEUC – Evropská spotřebitelská organizace).

Projekt ECODIR ve své pilotní fázi nabízel jako komunikační jazyky pouze angličtinu a francouzštinu, což představuje významnou překážku pro jeho využití v České republice. Na druhou stranu jeho uplatnění bylo možné díky jeho teritoriální neomezenosti a mediálnímu charakteru. V každém případě zůstal odpovědnými českými orgány nepovšimnut a nepropagován. Stále se však jedná o jednu z využitelných alternativ a také představuje inspiraci, z hlediska technického i organizačního, pro řešení problematiky ADR v České republice.

44 Viz: <http://www.ecodir.org/odrp/rules.htm>

Shrnutí

Jak bylo výše uvedeno, ustavení ADR systémů pro spotřebitelské spory bylo deklarováno jako politická priorita Evropské unie. Vzhledem k tomu, že povaha ADR sama o sobě vylučuje rigidní regulaci a vzhledem k tomu, že nastavení podoby ADR systému tak, aby byl efektivní závisí na kulturních podmínkách, ve kterých je ustaven, přistoupila Evropská komise při regulaci tohoto sektoru pouze k nastavení rámce v podobě vydání nezávazných doporučení a zřízení komunikační platformy pro tyto orgány, který má být vyplněn, v souladu s principem subsidiarity, jednotlivými členskými státy.

Je na místě přitom poznamenat, že zkušenosti z jiných členských států ukazují, že systémy ADR představují efektivní způsob řešení spotřebitelských sporů, které by jinak kvůli nepoměru hodnoty svého předmětu a nákladů soudního řízení zůstaly neřešeny. V tomto smyslu ADR představuje významné zlepšení možnosti spotřebitelů dovolat se svých práv. Nepochybným pozitivem ADR je také zlepšení komunikace podnikatelů se spotřebiteli, konsensuální řešení sporů a v konečném důsledku zvyšování úrovně podnikatelské etiky.

Fungující systémy ADR v jiných členských státech, ale i obdobné systémy v českém právu, poskytují řadu inspirací pro úvahy o nastavení ADR mechanismů v České republice. Východiskem je v každém případě skutečnost, že se nastavení těchto mechanismů v českém prostředí neobejde bez legislativního zásahu. Podstatným poznatkem ze zahraničí pro tyto úvahy je, že ADR systémy vydávající nezávazná rozhodnutí, jsou poměrně efektivní. V návaznosti obecný trend, a to jak na úrovni evropské, tak členských států, spíše straní těmto systémům před systémy arbitrážními a novějších členských státech se prosazují státem zřízené a zabezpečené komplexní systémy, které v sobě kombinují prvky mediační a arbitrážní s aktivními oprávněními typickými pro orgány veřejné správy.