

„Alternativní řešení spotřebitelských sporů na jednotném trhu“

Debata 14. února 2012 od 17.00h do 18.30h

Evropský dům, Jungmannova 24, Praha 1

I. Pojem ADR a jeho formy

Alternativní řešení sporů (Alternative Dispute Resolution – ADR) je mimosoudní řízení, které vedle klasického soudního řízení umožňuje vypořádat spory stran. Mimosoudní řešení sporů se řídí odlišnými pravidly a principy než řízení soudní. Mezi jeho základní znaky patří dobrovolnost, je ponecháno na vůli stran, zda tento typ řešení zvolí, řízení probíhá před osobami odlišnými od soudců při aplikaci jiných právních norem, je rychlé a v některých případech i méně nákladné. Dalším významným rozdílem je skutečnost, že se zde řeší pouze určité typy sporů, o nichž je možné uzavřít soudní smír.

Metod ADR je celá řada, vedle procesní úpravy se od sebe také liší stupněm závaznosti rozhodnutí. Mezi méně závazné alternativy můžeme uvést řešení s pomocí ombudsmana či rozhodnutí smírčí skupiny. Ti mohou vydat doporučení, které však nikomu nezakládá žádná práva ani neukládá žádné povinnosti či je závazné pouze pro podnikatele coby stranu sporu. Existují způsoby řešení, která jsou částečně závazná (závazná pouze pro zúčastněné strany). V některých státech EU je to rozhodnutí vydané spotřebitelskou radou, ve které jsou soustředěni podnikatelé i spotřebitelé. Toto rozhodnutí může být závazné pro podnikatele daného sporu.

Často používanou metodou je také **mediace**. Mediace (nebo také smír) je mechanismus smírného urovnání sporu, během kterého se nezávislá třetí strana, tzv. mediátor, snaží

dovést strany sporu ke smíru. Jeho role je pomocná a řídicí, nemá žádnou pravomoc ve věci rozhodovat, jeho úlohou je pokusit se dovést strany k řešení bez užití donucovacích nástrojů. Může stranám sdělovat své názory. Jestliže se strany dohodnou, následuje uzavření písemného smíru, který zpravidla bývá opatřen klauzulí o vykonatelnosti soudem.

Další velmi užívaný způsob alternativního řešení sporu je **rozhodčí řízení** (arbitráž). Rozhodčí řízení je formální proces, podobný klasickému soudnímu řízení, v němž o sporu rozhoduje rozhodčí orgán. Na konci je vydán nález, který má stejnou právní sílu jako rozhodnutí vydané soudem a je vykonatelný. Zvláštní povaha tohoto typu řízení je mimo jiné dána tím, že strany musí před jeho zahájením uzavřít rozhodčí smlouvu. Smlouva se může vztahovat na již vzniklý spor či na spory vzniklé v budoucnosti. Určitou nevýhodou arbitráže oproti jiným formám mimosoudního řešení sporů je skutečnost, že proti nálezu není možné podat opravný prostředek, je však ponechána možnost podat žalobu na zrušení nálezu v občanskoprávním řízení.

Novou metodou ADR je pak on-line řešení sporů (On-line Dispute Resolution – ODR), kdy jsou k řešení sporů využívány informační technologie. Přesto, že některé on-line služby ADR mohou sloužit pouze k řešení sporů vznikajících z on-line transakcí, tento systém je možné upravit pro všechny další formy sporů. V této chvíli však ODR není příliš rozšířeno, je však skutečnou výzvou pro rozvoj informační společnosti.

II. ADR v EU a členských státech

ADR je vzhledem ke svému potenciálu vysoké účinnosti při řešení spotřebitelských sporů po mnoho let důležitou součástí konceptu spotřebitelské politiky Evropské komise. V praxi proto neustále existuje potřeba konzistentního posunu k plnému využití mechanismů, které ADR nabízí, a to v celé Evropě. Mnoho členských zemí nemá dlouholetou praxi ve využívání ADR, jednotlivé systémy se vzhledem k historickému kontextu a právním tradicím liší. Mezi hlavní nedostatky, které brzdí účinnost ADR, patří mezery v rozsahu pokrytí, nízké povědomí a kvalita systémů ADR. Velmi málo stávajících systémů nabízí možnost, aby se celý postup uskutečnil online.

Dne 29. listopadu 2011 schválila Evropská komise návrh směrnice Evropského parlamentu a Rady EU o ADR a návrh nařízení Evropského parlamentu a Rady o ODR. Obecným cílem navrhované legislativy je zlepšit fungování maloobchodního vnitřního trhu, včetně maloobchodního digitálního trhu při současném dosažení vysoké úrovně ochrany spotřebitele. Současně je snahou návrhů vyplnit „hluchá místa“. Ve stávající legislativě EU nalezneme řadu odkazů na využívání mechanismů ADR k urovnávání sporů, nicméně minimální požadavky na jejich kvalitu jsou stanoveny pouze ve dvou doporučeních.

Oblast ODR je na úrovni EU novinkou. Návrh nařízení ODR zřizuje on-line platformu jako místo vstupu k podávání stížností spotřebitelům a obchodníkům. Na webu platformy bude elektronický formulář k podání stížnosti, k dispozici bude ve všech úředních jazycích. Platforma elektronickou cestou přijme žádost spotřebitele o mimosoudní řešení sporu s konkrétním obchodníkem z jiného členského státu. Úkolem platformy by mělo být určení způsobu, který je k řešení daného sporu spotřebitele a podnikatele nejlepší, doporučit nejvhodnější subjekt ADR v některé z členských zemí. Strany sporu se následně dohodnou, zda s navrženým postupem souhlasí, následuje předání sporu a jeho řešení podle příslušné úpravy konkrétního ADR. Pokud se strany na způsobu nedohodnou, proces končí. Spor se musí vyřešit do 30 dnů. Návrh nařízení počítá se svou aplikací na přeshraniční transakce prováděné on-line. Obchodníci zapojení do přeshraničních obchodních vztahů budou povinni informovat na webu o ODR, včetně odkazu na ně. Současně budou muset informovat, zda se do ADR zapojí.

Svou roli v celém procesu bude mít i síť Evropských spotřebitelských center (ESC). Hlavní náplní této sítě, která funguje již řadu let a pokrývá celou EU, je podporovat důvěru spotřebitelů v přeshraniční obchod. Tato síť zejména poskytuje poradenství v oblasti práv spotřebitelů při přeshraničních nákupech a umožňuje snadný přístup k prostředkům nápravy v případě reklamace či stížnosti. ESC mají také pomocnou funkci, jde-li o vlastní spor mezi spotřebitelem a podnikatelem, zejména se snaží nalézt vhodnou metodu řešení. Tuto činnost by však zejména měla vykonávat platforma ODR.

Jak bylo již řečeno, jedním ze záměrů připravované legislativy je sjednotit pravidla využívání ADR v EU. Rozdíly mezi členskými státy panují zejména v oblasti závaznosti rozhodnutí, co se

týká aplikace metod ADR, v některých státech je jejich použití omezeno pouze na určitá odvětví, v některých státech jsou řízení zdarma, jinde se za ně vybírají poplatky. V některých členských státech mohou ADR zakládat i orgány veřejné správy jak na centrální úrovni (například model spotřebitelských rad v severských zemích) nebo na místní úrovni (například rozhodčí soudy v Španělsku a mediace krajských jednotek Obchodní inspekce v Polsku). Na druhé straně mohou mimosoudní systémy vznikat jako iniciativa podporovaná nebo organizovaná sdruženími nebo federacemi, které provozují svou činnost v určitém sektoru (např. mediátoři nebo ombudsmeni pro bankovníctví nebo pojišťovnictví ve Francii, Irsku nebo ve Velké Británii) nebo profesionály či podniky, které nabízejí mediační či rozhodčí služby jako svou hlavní činnost (např. právníci či soukromá rozhodčí střediska).

III. ADR v České republice

ADR je v ČR administrováno Ministerstvem průmyslu a obchodu ČR. To zřídilo platformu, která má poradní funkci pro ministerstvo. Platforma má 7 členů, mezi nimi Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR, Ministerstvo financí ČR, Ministerstvo spravedlnosti ČR, Hospodářskou komoru ČR, Rozhodčí soud při Hospodářské a Agrární komoře, Asociaci mediátorů a nevládní neziskové organizace. Komplexní právní úprava ADR v ČR chybí, existují dílčí zákony, které upravují pouze některé oblasti ADR a právní úprava je tak velmi roztržštěná. Arbitráž se řídí podle zákona o rozhodčích řízeních a výkonu rozhodčích nálezů, mediace je upravena v zákoně o probační a mediační službě, což je velmi nedostačující, jelikož tento zákon spadá do oblasti trestního práva. Poslanecká sněmovna PČR schválila 10. února 2012. Zákona o mediaci v netrestních věcech. Zákon nyní míří do Senátu. Pro řízení jsou také důležité řády, např. rozhodčí řád či mediační řád, které obsahují zejména procesní úpravu daného typu řízení.

ČR je také zapojena do sítě ESC. V případě vzniku spotřebitelského sporu na domácí půdě se může spotřebitel nebo obchodník obrátit na jedno z 12 kontaktních míst ECC se svým návrhem a požádat o mimosoudní řešení sporu. Kontaktní místo mu poskytne kvalifikované informace o věci a navrhne možnosti řešení, v případě ČR mediaci nebo rozhodčí řízení. Formu volí osoba, která návrh podala. Poté je zkontaktnována druhá strana a požádána o vyjádření k návrhu a v něm navrženému řešení. Dá se předpokládat, že po poskytnutí kvalifikovaných informací dojde mezi stranami ke smíru, aniž by bylo nutno zahajovat

mimosoudní řízení. Pokud se tak nestane a ke smíru nedojde a pokud se na tom strany sporu dohodnou, je vybrán mediátor nebo rozhodce a kontaktní místo předá celý spis příslušnému místu a věc se pak řeší dle příslušných právních předpisů. Pokud jedna ze stran s navrhovaným řešením nesouhlasí, spor nebude řešen mimosoudně a řízení se zastaví. Poté již bude možné spor vyřešit jen klasickou soudní cestou.

IV. **Odkazy**

Legislativa

- Průvodní dokument Komise k návrhu směrnice o ADR a k návrhu nařízení o ODR
http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/summary_impact_assessment_and_dr_cs.pdf
- Mediační řád
http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCQ_QFjAA&url=http%3A%2F%2Fdownload.mpo.cz%2Fget%2F33798%2F39113%2F450826%2Fpriloha002.pdf&ei=31cqT9ruNMz58QOy1IGCDw&usg=AFQjCNHsUXGDxCKzZwGdrSDTpyzlqqJ6fA
- Rozhodčí řád
http://www.sdruzeni-rozhodcu.cz/doc/rozhodci_rad-010609.pdf

Další odkazy

- BUSINESSEUROPE: „Mimosoudní řešení sporů“
<http://www.businessinfo.cz/cz/clanek/orientace-v-pravnich-ukonech/mimosoudni-reseni-sporu-opu/1000818/51600/#b2>
- Hospodářská komora ČR: „Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů“
<http://adr.komora.cz/Stranky/default.aspx>
- Evropská soudní síť pro občanské a obchodní věci: „ Alternativní způsoby řešení sporů“
http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ec_cs.htm
- Evropská komise, oblast spotřebitelského práva
http://ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons_networks_en.htm

- Síť evropských spotřebitelských center

http://ec.europa.eu/consumers/ecc/get_help_cs.htm