

Veźměte, prosíme, na vědomí, že text článku odpovídá platné právní úpravě ke dni publikace.

Mimosoudní vyrovnání - levnější a rychlejší řešení spotřebitelských sporů?

Česká republika musí do července 2015 přizpůsobit pravidla o mimosoudním řešení sporů směrnici 2013/11/EU o alternativním řešení spotřebitelských sporů („směrnice“). Implementace má pomoci řešit vzniklé spory mezi spotřebiteli a podniky například ohledně paušálních cestovních zájezdů nebo problematických kupních smluv ještě před případným soudním sporem smírcí cestou. Příslušná novela zákona o ochraně spotřebitele, která k již fungujícímu řízení před finančním arbitrem přináší nové kompetence ČTÚ a ČOI, je v současnosti projednávána Parlamentem ČR („novela“). Návrh má však řadu slabých míst: zejména zvolil kontroverzní vymezení organizací příslušných k řešení sporů a nedořešil otázku vykonatelnosti rozhodnutí. Dále neponechal otevřenou otázku financování, které bude ze státního rozpočtu ročně vyžadovat více než 50 milionů Kč.

Většina členských států EU má právní úpravu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů výslovně zakotvenou v právním řádu. V některých státech funguje systém takzvaného „urovnávání a řešení sporů“ dle jednotlivých odvětví na regionální i celostátní úrovni, např. v oblastech řešení sporů se zubařem, ve vztahu k užitkovým vozidlům, v rámci nájemních vztahů atd. (např. v Rakousku nebo Německu). Některé státy pak zavedly institut speciálního ombudsmana pro oblast telekomunikace, energetiky nebo finančních služeb (např. Spojené království). Někde dokonce existuje jediná rada pro řešení všech spotřebitelských sporů (Švédsko). Konečně existují také státy, kde funguje systém urovnávání a řešení sporů podřízený finančnímu dozoru (Maďarsko).

Český systém mimosoudního vyrovnání naproti tomu působí poněkud vyprázdněně. Na první pohled - když se podíváme na informace dostupné na webových stránkách Evropské komise (k dispozici >>> [zde](#)) - by se mohlo zdát, že u nás existuje 19 organizací řešících spory mezi spotřebiteli a podnikateli, ale z uvedených organizací tuto činnost vykonává pouze jedna (SIC Ostrava). V ostatních případech se totiž jedná o neziskové spotřebitelské organizace, které jsou kvůli nedostatku finančních prostředků již více než 5 let v platební neschopnosti. V potaz je třeba vzít též skutečnost, že pilotní projekt Hospodářské komory ČR z let 2008-2009 spočívající ve vybudování 14 kontaktních míst pro řešení spotřebitelských sporů již neměl pokračování. Na webových stránkách Ministerstva průmyslu a obchodu jsou naopak uvedeny 4 jiné organizace, které řeší spotřebitelské spory (k dispozici >>> [zde](#)). Z toho pouze 3 se této činnosti prokazatelně věnují (**dTest**, **Sdružení českých spotřebitelů** a **Spotřebitel net**), a to navzdory skutečnosti, že tuto službu veřejnosti stát nijak nedotuje.

Podle novely by mimosoudní řešení spotřebitelských sporů již dále tyto organizace nevykonávaly, ačkoliv již v této oblasti nabyly mnoho zkušeností. To je paradoxní především ve vztahu ke směrnici, která považuje za nejdůležitější předpoklad výkonu této činnosti právě odbornost a nezávislost (čl. 6 směrnice). Avizovaným důvodem pro vyloučení výše uvedených spotřebitelských organizací je jejich údajná „nedůvěryhodnost“ pro podnikatele, aniž by byl tento závěr podrobněji odůvodněn. Pokud budou od roku 2015 služby související s mimosoudním řešením spotřebitelských sporů poskytovat pouze státní inspekční a dozorní orgány jako ČOI nebo ČTÚ, které sice splňují kritérium nezávislosti, ale prozatím nesplňují předpoklad odbornosti, zůstane bohužel know-how získané neziskovými organizacemi nevyužito. Novela však předvídá i užitečná opatření. Zejména rozšíření pracovní skupiny a doplnění pravomocí finančního arbitra představují nutná a odůvodněná vylepšení. Otázkou

je jen zdáli již dnes přetížený finanční arbitr směrnicí předepsanou lhůtu 90 dnů dodrží.

Co se týče základního problému vykonatelnosti rozhodnutí dosaženého v rámci mimosoudního jednání, je navrhovaná úprava nedostatečná a vytváří právní nejistotu. Novela sice vyžaduje, aby strany sporu byly informovány o tom, že je rozhodnutí závazné nebo vykonatelné, zároveň však nekonkretizuje, kdy se tak stane a jakou formou. Je zřejmé, že vykonatelnost rozhodnutí je alfou a omegou účinného prosazování práv spotřebitele, a proto je též jednou z nejdůležitějších otázek celého mimosoudního řešení sporů. Proč by spotřebitel zbytečně trávil čas mimosoudním řešením sporu, pokud by se obchodník jednání neúčastní a výsledné rozhodnutí nakonec ani neakceptuje, resp. se jím neřídí? Výsledkem takového řízení by byly jen zbytečně vynaložené náklady a frustrovaný spotřebitel. Naplněn by nebyl ani primární cíl celého procesu, jímž je odlehčení obecných soudů od těchto sporů.

Z mezinárodního srovnání systémů mimosoudního řešení sporů přitom vyplývá řada metod, jak tyto problémy řešit. Některé státy pokutují obchodníky, kteří nejdříve přislíbí svoji účast v mimosoudním řešení, ale později nespolupracují (Nizozemsko a Bulharsko). V jiných státech získá spotřebitel na základě mimosoudního rozhodnutí vykonatelný titul od soudu (Maďarsko). Jiné státy pak zveřejňují nejenom seznam neúčastníků se obchodníků, tzv. *black list*, ale i tzv. *white list* těch, kteří spolupracují. Tyto informace mohou ovlivňovat rozhodnutí spotřebitele při výběru jednotlivých poskytovatelů služeb a zboží. Všechna výše uvedená opatření motivují obchodníka jednat při mimosoudním řešení sporu aktivně, v novele však podobné instrumenty zcela absentují.

Možností, jak by mohla být novela zkvalitněna, existuje mnoho. Je proto škoda, že se český zákonodárce neinspire ani právní úpravou, která dobře funguje v některém z jiných členských států EU. Faktem totiž zůstává, že polovičaté zákonodárství nakonec nepomůže nikomu.

Dr. iur Rita Sik-Simon,

Centrum právní komparatistiky
Univerzita Karlova v Praze
Právnická fakulta

© EPRAVO.CZ - Sběrka zákonů, judikatura, právo | www.epravo.cz

Další články:

- [Nový zákon o veřejných dražbách, aukce a obálkové metody](#)
- [Pohled přes hranice - natáčení pornografických klipů jako důvod výpovědi z nájmu bytu](#)
- [Nařízení EU o umělé inteligenci a jeho dopady na využití jazykových modelů v advokátní praxi](#)
- [Revize zájezdové směrnice: co přináší, co hrozilo a co to znamená pro praxi](#)
- [Kupní smlouva o převodu nemovitosti bez uvedení výše kupní ceny](#)
- [Druhá „tlačítková novela“: povinné tlačítko pro odstoupení od smlouvy](#)
- [Souhlas s veřejným užíváním pozemku jako překážka nároku na bezdůvodné obohacení - nález Ústavního soudu sp. zn. I. ÚS 2541/25](#)
- [Kupní smlouva bez přesného určení kupní ceny](#)
- [Byznys a paragrafy, díl 36.: Doložka o mlčenlivosti](#)
- [Detekce podezřelého obchodu v kontextu hazardních her](#)

- [AI omnibus](#)