

## Úroveň kvality a využití alternativního řešení sporů v ČR závisí na kultivaci prostředí!

Arbitráž a mediace patří mezi mechanismy alternativního řešení sporů. Alternativními jsou proto, že jde o jinou možnost urovnání sporu, než je cesta soudní. Takové řešení má celou řadu výhod – je rychlejší, levnější, strany neodcházejí jako nepřátelé, ale jako dva subjekty, které svůj spor vyřešily smírně. Jelikož jsou ale takové mechanismy napříč členskými státy EU řešeny různě, komplikuje to jejich využití v přeshraničních sporech. S cílem zjednodušit mimosoudní řešení přeshraničních sporů přijala Evropská komise 29. listopadu 2011 návrh směrnice o alternativním řešení sporů (Alternative Dispute Resolution - ADR) a návrh nařízení o online řešení spotřebitelských sporů (Online Dispute Resolution - ODR). O tom, jak systém ADR funguje v ČR a jak by fungovat mohl v budoucnu v návaznosti na návrh ODR, diskutovali účastníci debaty v Evropském domě pořádané 14. února. Systémy ADR, či později i ODR, mohou být dobrým řešením pro obě strany sporu – spotřebitele a podnikatele, pouze tehdy, budou-li vyvážené, procesně jasné a kvalitní a veřejnosti známé. Právě slabá informovanost, tradice a určitá kultura ADR mohou ovlivnit využívání tohoto mimosoudního mechanismu v ČR.

Mechanismy mimosoudního řešení sporů v EU se liší svou povahou, využíváním napříč sektory i napříč členskými státy EU. „Návrh Evropské komise týkající se ADR i ODR může oběma stranám ušetřit čas a peníze“, uvedla Zuzana Roithová, členka Výboru pro vnitřní trh a ochranu spotřebitele Evropského parlamentu. „Mají-li být oba instituty ADR a ODR využívány, pak musí být kvalitní, důvěryhodné a dostupné“, dodala Roithová.

V ČR již do určité míry mechanismy ADR také působí, prozatím však nelze mluvit o komplexní úpravě. Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR v letech 2008-2010 realizovalo pilotní projekt ADR. „Bylo řešeno přes dva tisíce sporů, z nichž 1/3 se povedlo vyřešit na kontaktním místě podáním informace a doporučení. V případech, které byly řešeny mediací, 80% sporů došlo k dohodě. Využití rozhodčího řízení bylo však malé. Spotřebitelé nedokážou rozlišit mezi rozhodčím nálezem a rozhodnutím soudu“, uvedla Ivana Kocová, ředitelka odboru technické harmonizace a spotřebitelské legislativy, Ministerstva průmyslu a obchodu ČR. Mezi nejčastější spory již tradičně patří obuv, elektronika či v oblasti služeb stavebnictví a cestovní služby. MPO ČR nyní pracuje na pokračování této aktivity a hledá partnery projektu. Jedním z důvodů je rovněž skutečnost, že Evropská komise v návrhu směrnice tlačí na členské státy, aby systémy ADR vybudovaly. V EU existuje přes 700 různých mechanismů ADR. Pro spotřebitele, ale i obchodníky je proto těžké se v ADR v rámci přeshraničních sporů orientovat.



Návrh Komise předpokládá, že mechanismy ADR by měly v EU plně fungovat do roku 2014. ODR by se pak na ně napojil v roce 2015. Systém ODR umožní řešit přeshraniční spory prostřednictvím on-line platformy. Na kontaktních místech platformy bude možné podat stížnost prostřednictvím elektronického formuláře, který bude dostupný ve všech jazycích EU. Platforma žádost přijme a navrhne stranám subjekt(y) ADR, který(é) by byl(y) pro řešení sporu nejvhodnější. Následně bude spor řešen podle procesních pravidel příslušného subjektu ADR, které však zůstanou v členských státech nadále různé, protože návrh směrnice procesní aspekty ani povahu výsledku řešení sporu neupravuje. „Podle analýz Komise by mělo být zavedení ADR a ODR na jednotném trhu přesto přínosné. Spotřebitelé mohou využíváním alternativních cest řešení sporů ušetřit až 22,5 miliardy EUR za rok a podnikatelé až 3 miliardy EUR, které by jinak vydali za soudní náklady“, uvedla Věra Knoblochová ze Stálého zastoupení ČR při EU.

„Spotřebitelé v principu ADR vítají. Raději by ovšem uvítali pružné vyřešení sporů v běžné reklamaci. V tomto srovnání pro ně i ADR může být zatěžující, byť samozřejmě méně, než soudní pře. O dostupnosti ADR bylo dosud šířeno jen málo informací“, uvedl Libor Dupal, předseda Sdružení českých spotřebitelů. Jelikož reklamace u nás příliš nefungují, může být ADR vhodnou alternativou. „Mechanismus v ČR by však měl být nastaven tak, aby byly strany skutečně vedeny k jeho širokému využívání“, dodal Dupal. Tomáš Večl, ředitel Evropského spotřebitelského centra ČR, se domnívá, že návrh Komise k ADR a ODR může být přínosný. Souhlasí však, že mechanismy jsou často pro spotřebitele, ale i samotné mediátory, nepřehledné. Evropské spotřebitelské centrum (ESC) zajišťuje neformální mediaci v přeshraničních sporech. S využitím ESC se počítá také v navrhované platformě ODR, kde by zajišťovala službu tzv. asistentů, kteří by s řešením pomáhali.

O tom, že mimosoudní řešení přeshraničních sporů již v ČR probíhá elektronickou cestou, informovala Marie Moravcová, tajemnice Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR. Rozhodčí soud například celoevropsky řeší spory o doménová jména .eu. Od roku 2006 jich vyřešil přes tisíc. Soud se také zúčastnil pilotního projektu platformy ADR MPO ČR. „Ve třetím pilíři řešil rozhodčí řízení on-line. V praxi bylo sporů velmi málo, protože se spory dařilo řešit v rámci prvního a druhého pilíře“, informovala Moravcová. Dle Ivana Voleše z Hospodářské komory České republiky a člena Evropského hospodářského a sociálního výboru je ADR nástrojem, který je pro obě strany rovnoprávný. Je však potřeba zajistit, aby byl pro podnikatele zajímavý. „Výbor navrhuje vytvořit značku EU pro podnikatele účastníci se mechanismů ADR“, dodal Voleš.



Debatu pořádaly Zastoupení Evropské komise v ČR a Informační kancelář Evropského parlamentu v ČR s Konfederací zaměstnavatelských a podnikatelských svazů KZPS ČR a CEBRE – Českou podnikatelskou reprezentací při EU v rámci projektu zaměřeného na prosazování prioritních témat EU. Více informací naleznete zde: [www.cebrecz.cz/docs/adr](http://www.cebrecz.cz/docs/adr).

#### **Partneři debaty:**

Vysoká škola finanční  
a správní



#### **Mediální partneři debaty:**

Prague Leaders  
Magazine



Euractiv.cz

