



uvnitř dále
naleznete

MEDIACE MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ

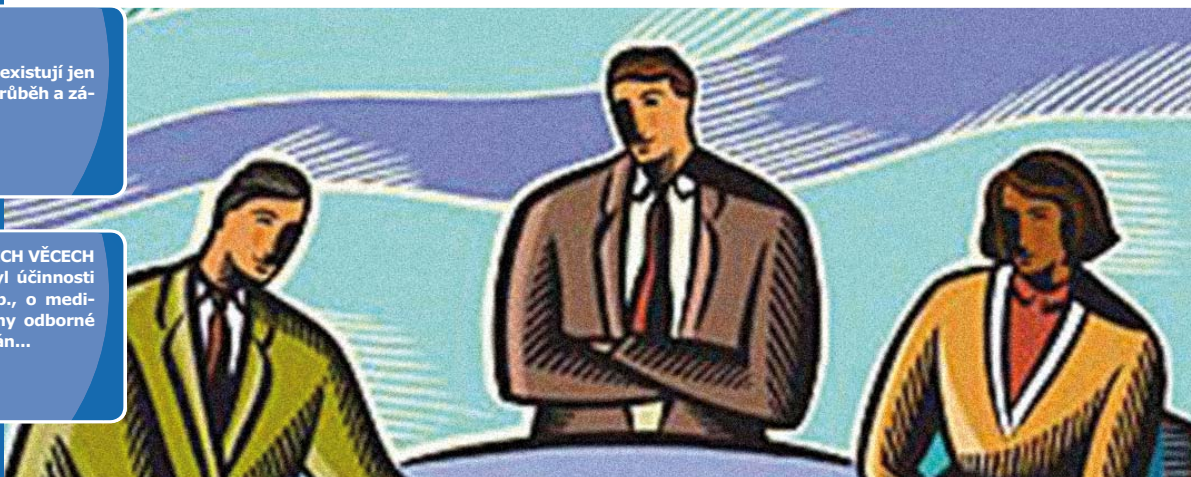
MEDIACE V EU

V rámci evropské unie existují jen základní pravidla pro průběh a zásady v mediaci.

str. 2

MEDIACE V NETRESTNÍCH VĚCECH
Dne 1. září 2012 nabyl účinnosti zákon č. 202/2012 Sb., o mediaci, který byl ze strany odborné veřejnosti léta očekáván...

str. 3



Vážená čtenářko, vážený čtenáři

dostalo se Vám do rukou „podzimní“ číslo e-bulletin Asociace občanských poraden České republiky, které přináší informace z praxe občanských poraden a snaží se poukazovat na aktuálně řešené problémy a nedostatky. Toto číslo je tematicky zaměřené na problematiku mimosoudního řešení sporů a nalezneme v něm čtyři příspěvky:

1. „Mediace – Mimosoudní řešení sporů“ se zaměřuje především na historii mediace ve světě a v České republice,
2. „Mediace v EU“ zkoumá využívání mediace v rámci členských států Evropské Unie,
3. „Mediace v netrestních věcech“ se pak již konkrétně věnuje především české právní úpravě v kontextu zákona č. 202/2012 Sb., o mediaci, který vstoupil v účinnost k 1. září tohoto roku,
4. „Spotřebitelské spory a rozhodčí řízení“ se věnuje rozhodčímu řízení coby alternativě ke klasickému soudnímu řízení a to především z pohledu zvláštních požadavků kladených na sjednání rozhodčí smlouvy ve spotřebitelských vztazích.

Přeji Vám příjemné počtení a těším se na shledání nad dalším číslem e-bulletinu,

JUDr. Ondřej Načeradský,
předseda Výboru Asociace občanských poraden.

Od září letošního roku je v účinnosti zákon 202/ 2012 Sb., o mediaci. Tato legislativní norma upravuje podmínky a výkon mediace, kvalifikační předpoklady mediátorů, podmínky zápisu do rejstříku mediátoru, atd. Mediace se dočkala právní úpravy téměř po dvaceti letech, kdy je v ČR užívána jako metoda mimosoudního řešení sporů.

MEDIACE – postup při řešení konfliktů za účasti jednoho nebo více mediátorů, kteří podporují komunikaci mezi osobami zúčastněnými na konfliktu tak, aby jim pomohli dosáhnout smírného řešení jejich konfliktu uzavřením mediační dohody (§ 2 zákona 202/ 2012 Sb., o mediaci)

HISTORIE MEDIACE

Mediace se zrodila v USA a Kanadě, kde můžeme sledovat nejdelší historii práce mediátorů jako specifických prostředníků při řešení konfliktů. Nástup mediace a vytvoření systému na profesionální úrovni souvisí s hnutím za rasovou rovnost v 60. letech minulého století, toto hnutí bylo dále podpořeno studentskými revoltami a feministickým hnutím. Tyto aktivity vyústily v nové formulování antidiskriminačních zákonů v 70. letech minulého století. Alternativní způsoby řešení konfliktů vznikaly v reakci na zdlouhavý a pomalý systém soudní moci.

V USA má mediace dlouholetou tradici a podporu zákonodárců, má jasná legislativní pravidla a je realizována na všech úrovních – federální, státní, univerzitní i obecní. V USA se odlišují dvě oblasti působení mediace. Mediace regulována a podpořována státem, mnohdy nařizována soudem, tento způsob mediace mohou provádět pouze mediátoři zapsáni v registru mediátoru a splňující podmínky

předepsaného vzdělání.

Dále je v USA provozována tzv. komunitní mediace, která se realizuje prostřednictvím tzv. smířčích rad a mediátory jsou dobrovolníci s mediátorským výcvikem.

Filozofický pohled na mediaci

Dá se říci, že mediace propojuje dvě filozofie, které vyznávali noví obyvatelé Ameriky. Ti přicházeli jednak z oblastí, kde byla uznávána křesťanská filozofie a judaismus (tzv. západní kultura) a pak z asijských oblastí, kde byla vyznávána tzv. východní kultura.

Západní kultura zdůrazňuje právo na svobodu a rozvoj individuální osobnosti ve světě, která nepotřebuje autoritu – při mediaci je to účastník a jeho osobní pohled, postoj, potřeba. Východní kultura klade důraz na spokojenost a harmonii celku, snahu po usmíření - vyřešení konfliktu pro všechny přítomné – při mediaci je to společná práce a výsledek ve formě dohody, která odráží potřeby a možnosti, uspokojuje všechny účastníky. Jestliže strany sporu nemohou dosáhnout tohoto cíle samy, pomáhá jim neutrální prostředník, aniž by radil jako poradce, rozhodoval jako soudce, analyzoval nitro člověka jako psycholog, či psychoterapeut anebo pomáhal, radil a kontroloval jako sociální pracovník.

Tento prostředník – mediátor – má specifickou roli, protože ovládá řadu dovedností nezbytných pro to, aby byl neutrální a pomáhal stranám pracovat s jejich konfliktem. Pomáhá jim vytvořit nová pravidla pro budoucnost. Mediace probíhá v bezpečném prostředí, kde mohou účastníci konfliktu své postoje přednést, probrat a zažít pochopení.

Mediace v České republice

Mediace, respektive know – how mediace jako mimosoudního řešení sporů, se do ČR dostala počátkem 90. let min. stol. z USA prostřednictvím nadace Partneri pro demokratickou změnu (Partners for Democratic Change). V roce 1992 byla založena nezávislá organizace České centrum pro vyjednávání a řešení konfliktů, která začala vzdělávat další zájemce, připravovat materiály v češtině, přizpůsobit postupy a pravidla podmínkám v ČR. Tato organizace se později transformovala v obecně prospěšnou společnost Centrum pro vyjednávání – Partners Czech, která se kromě mediace věnuje i dalším činnostem.

V prosinci 2000 byla u Ministerstva vnitra registrována Asociace mediátorů ČR (AMČR), která v současné době sdružuje přes tři desítky medi-

átorů. Úkolem AMČR je zachovávat mediaci na vysoké profesionální úrovni, dodržovat profesní standardy a etický kodex mediátora, šířit o ní povědomí a vzdělávat další zájemce o mediaci.

AMČR formulovala vzdělávací a profesní standardy mediace, od roku 2003 je členem Světového fóra mediátorů (WMF) a od roku 2007 Iniciativy Evropské sítě mediátorů (EMNI). AMČR realizuje mediaci v rodinné, komunitní, pracovní – obchodní oblasti. Mediace je placenou službou.

Využití mediace

Do nabytí účinnosti zákona 202/2012 Sb., o mediaci byla mediace legislativně upravena pouze v zákoně č. 257/2000 Sb., o probační a mediační službě. Mediace byla využívána v rámci trestněprávního řízení mezi poškozeným a obviněným zejména při využívání institutu narovnání a podmíněného zastavení trestu. Budoucí mediátory školí pracovníci Sociálního institutu pro práci v justici.

V letech 2004 - 2006 probíhal projekt Mediace v netrestních věcech financovaný Nadací Open Society Fund Praha, jehož se účastnila AMČR,

Institut pro sociální práci v justici, Probační a mediační služba ČR, Soudcovská unie ČR, Česká advokátní komora a Ministerstvo spravedlnosti ČR. Cílem bylo vytvořit systém mediace v netrestní oblasti s jasnými profesními a vzdělávacími standardy, akreditačním systémem a kritérii pro profesionálního mediátora v netrestních věcech a vymezení legislativního rámce pro zakotvení mediace v právním řádu ČR.

V letech 2008 – 2010 AMČR ve spolupráci s Ministerstvem průmyslu a obchodu, Hospodářskou komorou, spotřebitelskými svazy a Rozhodčím soudem realizovali dvouletý pilotní projekt Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů.

Zpracovala: Bc. Tereza Ševčíková,
Občanská poradna při o.s. Pod křídly
V článku použity zdroje: Šišková T.,
Facilitativní mediace: Portál, Praha 2012,
IBN 978 – 80-262-0091 – 8
Sbírka zákonů č. 202/2012, částka 70

Mediace v EU

V rámci Evropské unie existují jen základní pravidla pro průběh a zásady v mediaci. Velmi důležitou roli mělo zasedání v Tampere, které se uskutečnilo v roce 1999. Zde vyzvala Evropská rada členské státy, aby pro podporu lepšího přístupu ke spravedlnosti zavedly alternativní mimosoudní řešení. Následně v květnu 2000 přijala Rada závěry o alternativních metodách urovnávání sporů v občanských a obchodních věcech.

V roce 2008 byla přijata směrnice Evropského parlamentu a Rady o některých aspektech mediace v občanských a obchodních věcech. Tato směrnice zavázala členské státy přijmout vhodné právní a správní předpisy, které budou přímo implementovat zásady této směrnice.

V dubnu 2002 představila Komise Zelenou knihu o alternativních metodách řešení sporů v občanskoprávních a obchodních věcech.

Zelená kniha definovala alternativní metody řešení sporů a shrnula poznatky o využívání alternativních metod řešení sporů v jednotlivých členských zemích.

Z hlediska využívání soudce jako třetího subjektu, dospěla komise k poznání, že v některých zemích, jako je například Itálie, či Řecko, je možné se na soudce, jako na třetí osobu asistující stranám konfliktu, obrátit i v případě, že tento soudce již zahájil řízení ve věci samé. Jde tedy o princip

odpovídající conciliaci (jakési smířčí řízení).

V jiných státech, jako je například Finsko, je princip conciliace povinnou součástí soudního procesu v civilních věcech. Například v Německu, nebo ve Francii právní řád přímo ukládá soudci, aby se snažil o smírné vyřešení sporu. V České republice dle § 100 občanského soudního řádu soud usiluje o to, aby byl spor vyřešen smírně, a v případě řízení o rozvod manželství soud vede manžele k odstranění příčin rozvratu a usiluje o jejich smíření.

V případě využívání, nebo spíše zapojení třetích stran jako neutrálních osob, existuje několik modelů. Prvním modelem je možnost stran obrátit se na ADRi. Například ve Španělsku, či Itálii soudce aktivně doporučuje řešení sporu formou ADR. V Německu je povinností nejprve projít alternativním řešením sporu před tím, než může být pokračováno v soudním procesu.

Samotná příprava mediátorů je v celé EU velmi nejednotná. Ve Francii se od roku 2003 skládá pro rodinnou mediaci státní diplom pro rodinnou mediaci. Vzdělávací kurz se skládá z 80 vzdělávacích dnů, což je přibližně 560 hodin. Celý kurz je rozdělen do dvou let a má dvě části. První částí je teoretická příprava, ve které se prokazují právní znalosti a další teoretické vědomosti z oblasti rodinné mediace. Frekventant dále musí vypracovat diplomovou práci, strávit 10 dnů jako pozorovatel a 5 dní pracovat pod supervizí v rámci mediačních služeb. Na Slovensku musí mediátor absolvovat 100 hodin odborné přípravy a zkoušku skládá před vzdělávací organizací, která má akreditaci od ministerstva spravedlnosti. Obecně lze říci, že se mediátor musí prokázat dostatečným vzděláním, které absolvoval u akreditovaného poskytovatele mediačních služeb v rozsahu 40 – 50 výcvikových hodin.

Zahraniční zkušenosti uvádějí, že mediace dokáže snížit množství soudních sporů až o 70%.

Francie uvádí, že 85% dobrovolných mediací bylo úspěšných. Naproti tomu u soudem doporučených mediací se celkový počet úspěšných mediací dostal jen 65%.

Velmi zajímavá je samotná implementace mediace v soudním řádu jednotlivých zemí. Například belgický soudní řád stanoví, že v případě podání žaloby za situace, kdy jsou strany vázány mediační doložkou, bez toho, že by se strany pokusily o mediaci, může žalovaný požádat soud o zastavení soudního řízení a o nařízení, aby strany přistoupily k mediaci dříve, než bude soudní řízení

pokračovat. Samotná újma způsobená porušením závazku využití služeb mediátora by měla být analyzována jako ztráta příležitosti dosáhnout urovnání. Nejvyšší soud v Belgii také připustil, že ztráta příležitosti může způsobit újmu, která opravňuje k zaplacení odškodnění. Rozhodnutí nejvyššího soudu ze dne 4. 3. 1975 stanovuje, že ztráta příležitosti narovnání mezi manželi může způsobit škodu.

Ve Francii vydal nejvyšší soud rozhodnutí, ve kterém určil, že v případě stran, které jsou vázány mediační klauzolí, se musí tyto strany fyzicky se-

jít za účelem mediace jejich sporu. A strany sporu se musí zúčastnit mediačního procesu v dobré víře. Je nepřipustné podání žaloby, aniž by byly splněny závazky z mediační klauzule.

Ve Velké Británii soudce může ADR nařídit soudním rozhodnutím. V případě odmítnutí mediace bez vážného důvodu lze uložit sankci v podobě úhrad nákladů řízení. A to i v případě, že taková strana případ vyhraje. Tento způsob přístupu může být velmi efektivní v rámci zavádění mediačních řízení a možného vymáhání mediačních doložek.



ADR – Alternative dispute resolution – tzv. alternativní řešení sporů, zahrnující mediaci, arbitráž, minitrial a další.

Jana Pilzová

Mediace v netrestních věcech

Dne 1.září 2012 nabyl účinnosti zákon č. 202/2012 Sb., o mediaci, který byl ze strany odborné veřejnosti léta očekáván a který nově přináší možnost mimosoudního řešení sporů vyplývajících ze soukromoprávních vztahů. K zákonu byla vydána prováděcí vyhláška Ministerstva spravedlnosti č. 277/2012 Sb., o zkouškách a odměně mediátora. Soud bude moci nařídit mediaci povinně. Jednotlivá mediační sezení by měla být tříhodinová a náklady se budou dělit mezi obě strany sporu. Lidé s nejnižšími příjmy pak budou moci zažádat o odpouštění poplatků, které za ně uhradí stát.

Mediace byla v ČR zpočátku právně upravena pouze v souvislosti s trestním řízením, kdy se Probační a mediační služba ve vhodných případech pokouší o jakousi dohodu mezi poškozeným a pachatelem trestného činu. Později se pojem mediace objevil v občanském soudním řádu, kde v § 100 odst. 3 bylo uvedeno, že ve věcech péče o nezletilé dítě může soud uložit účastníkům na dobu nejvýše 3 měsíců účast na mimosoudním smířím nebo mediačním jednání nebo rodinné terapii.

Nyní, v souvislosti s výše uvedeným zákonem o mediaci, dochází také ke změnám dalších právních předpisů, a to zejména občanského soudního řádu, který zakotvuje daleko širší možnosti použití mediace než v minulosti. Změny platné v tomto právním předpisu od 1.9.2012 lze shrnout následovně:

- V ustanovení o smířím řízení je doplněn § 67 o odstavci 2, který říká, že soud rozhodne o tom, zda schvaluje mediační dohodu uzavřenou podle zákona o mediaci, nejdéle však do 30 dnů od zahájení smířím řízení.
- Dále se v § 99 odst. 1 objevuje, že je-li to s ohledem na povahu věci vhodné, upozorní předseda senátu účastníky rovněž na možnost využití mediace podle zákona o mediaci nebo sociálního poradenství podle zákona o sociál-

ních službách.

- Již výše zmíněný § 100, odst. 3 nyní zní následovně: „Je-li to účelné a vhodné, může předseda senátu účastníkům řízení nařídit první setkání se zapsaným mediátorem v rozsahu 3 hodin a přerušit řízení, nejdéle však na dobu 3 měsíců. Pokud se účastníci bez zbytečného odkladu nedohodnou na osobě mediátora, vybere jej ze seznamu vedeného ministerstvem předseda senátu.“
- Dále mění § 114, který rámci dalších ustanovení o zahájení řízení říká, že předseda senátu účastníky upozorní na možnost využití mediace podle zákona o mediaci nebo sociálního poradenství podle zákona o sociálních službách, je-li to vhodné.
- V § 114c je pak nové ustanovení, které uvádí, že předseda senátu může nařídit účastníkům řízení první setkání s mediátorem podle již zmíněného § 100 odst. 3, je-li to účelné a vhodné.
- Co se týká nákladů řízení, je § 140 doplněn o odst. 4, který říká, že bylo-li nařízeno první setkání s mediátorem podle § 100 odst. 3 nebo § 114c odst. 3 písm. d), platí odměnu za účastníka osvobozeného od soudních poplatků stát.
- O mediaci je v občanském soudním řádu řeč i v § 273 odst. 2 v souvislosti s výkonem rozhodnutí, kde je uvedeno, že tomu, kdo neplní dobrovolně soudní rozhodnutí nebo soudem

schválenou dohodu o výchově nezletilých dětí, popř. o úpravě styku s nimi nebo rozhodnutí o navrácení dítěte, může soud nařídit první setkání s mediátorem v rozsahu 3 hodin.

Zákon o mediaci definuje osobu mediátora jako o bezúhonnou, vysokoškolsky vzdělanou osobu zapsanou v seznamu mediátorů. Tento seznam bude spravovat Ministerstvo spravedlnosti. Jednou z podmínek zápisu do seznamu je složení zkoušky mediátora. Je zde definován rozdíl mezi mediátorem advokátem a mediátorem neadvokátem, který spočívá v tom, že advokáti budou mediátorské zkoušky skládat u České advokátní komory, zatímco ostatní mediátoři u Ministerstva spravedlnosti. Je zde také rozdělena působnost mediátora v oblasti rodinné mediace a v ostatních oblastech. Zkouška blíže upravená prováděcí vyhláškou má prověřovat znalosti v následujících oblastech:

- Mediace a další způsoby mimosoudního řešení sporů
- Mediační techniky
- Základní lidská práva a svobody
- Občanské, obchodní, pracovní a rodinné právo včetně ochrany spotřebitele
- Základy psychologie a sociologie

Mediace tedy není již řadu let v ČR neznámým pojmem, ale málo kdo ví, co přesně si pod tímto

pojmem představit. Jak již bylo výše naznačeno, mediace je neformální strukturovaný proces mimosoudního řešení konfliktů. V tomto procesu mediátor jako nezávislá osoba napomáhá stranám identifikovat jejich zájmy a podporuje je v hledání společné smírné cesty a ve vytvoření vzájemně přijatelné dohody.

Cílem mediace je jasně formulovaná, srozumitelná, prakticky uskutečnitelná dohoda, na jejíž tvorbě se podílejí všichni účastníci mediačního procesu. Mediátor tedy pomáhá lidem v konfliktu dospět k urovnání sporu a nalezení vzájemně přijatelných řešení. Podporuje schopnost účastníků řešit spor vlastními silami a vytvořit vzájemně přijatelnou dohodu. Mediátor problém neposuzuje, nehodnotí, nerozhoduje o konkrétní podobě řešení, ale má pod kontrolou a řídí celý proces vyjednávání.

Mediační proces je jasně strukturován a má několik fází:

1. Zahájení - vysvětlení postupu, úlohy mediátora, pravidel spolupráce
2. Popis problému a jeho geneze z pohledu každé ze stran - mediátor aktivně naslouchá sporným stranám
3. Vzájemné pochopení - sporné strany naslouchají jedna druhé, mediátor pomáhá jedné straně pochopit, jak vnímá konflikt druhá strana, obrat od minulosti do budoucnosti

4. Hledání možných vzájemně přijatelných variant řešení, diskuze o návrzích

5. Dosažení dohody, která je konkrétní, reálná, měřitelná, vyvážená, dosažitelná, a formulace této dohody

V praxi se často setkáváme s otázkou, pro koho je metoda mediace vhodná a pro koho nikoliv. Mediáci lze aplikovat na nejrůznější soukromoprávní oblasti, např. rozvod, rozdělení majetku, otázky bydlení, výkon rodičovské zodpovědnosti, neshody při výchově dětí, mezigenerační neshody, dědění, majetkové vztahy, pracovněprávní vztahy, spotřebitelské spory, obchodní spory aj. Základní podmínkou pro úspěšný proces mediace je však dobrovolná účast stran sporu a jejich dobrá vůle problém řešit a dojít k dohodě.

V Mediačním centru působícím v prostorách Občanské poradny Brno na Anenské ul. se někdy setkáváme s tím, že k nám přicházejí klienti, kteří svůj spor řeší – neřeší již několik let a mediace je jim doporučena jako prostředek, který konečně přinese rozřešení. Ale v těchto případech se stává, že účastníci nabídku mediace přijmou jen proto, aby nevzbudili dojem, že jsou to právě oni, kdo se vyhýbá řešení, ale jejich motivace pracovat na uzavření dohody je nulová.

Je třeba si uvědomit, že mediace není poradenstvím ani terapií, ale je komunikační metodou, která využívá poznatků psychologie, sociologie,

práva a sociální práce. Je vhodná zejména v případech, kdy spolu strany konfliktu musí nadále určitým způsobem existovat, mít „něco společného“.

Na druhou stranu nejsou pro mediaci vhodné případy, kde jde o nerovný vztah stran konfliktu (např. domácí násilí), dlouhodobé hluboké emoční vztahové krize vhodné spíše pro terapii, klienty s psychickou nemocí nebo se závislostí na omamných látkách.

V neposlední řadě je třeba připomenout mediaci jako metodu sociální práce, kdy osvojení si jednotlivých technik může usnadnit práci s klienty v celé šíři sociální oblasti.

Na závěr se pokusme shrnout seznam výhod mediace při mimosoudním řešení sporů:

- účastníci mají kontrolu nad procesem řešení i nad výsledkem
- vyhnou se vleklému soudnímu sporu
- je jim poskytnuta emoční podpora
- jde o diskrétní jednání v soukromí
- nabízí se možnost pochopení pohnutek druhé strany i sebe sama
- možnost ujasnění si potřeb, očekávání a zájmů u sebe i u druhé strany
- snížení napětí, zlepšení vztahů
- vytváří se prostor pro budoucí spolupráci

*autorky: Alena Brožková a Mirka Nečasová,
Mediační centrum Brno*

Spotřebitelské spory a rozhodčí řízení

V České republice je rozhodčí řízení jedna ze zákonem zakotvených možností řešení majetkových sporů. Tato obecně uznávaná cesta mimosoudního řešení je vhodná i pro spotřebitelské spory. Rozhodčí řízení je přípustné ve všech majetkových sporech, pro jejichž rozhodování by jinak byla dána pravomoc soudu. Nově pak jsou to spory, o nichž to stanoví zvláštní zákon. Podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích půjde o případy vzniklé mezi osobou vykonávající komunikační činnost (podnikatelem) a účastníkem či uživatelem.

Rozhodčí řízení se nepoužije k řešení sporů veřejných neziskových ústavních zdravotnických zařízení zřízených podle zákona č. 245/2006 Sb. a pro spory vzniklé v souvislosti s výkonem rozhodnutí, incidenční spory a spory, o jejichž předmětu nelze uzavřít soudní smír.

Subjekty v rozhodčím řízení při spotřebitelských sporech jsou podnikatel na straně jedné a spotřebitel na straně druhé. Spotřebitel je ve smluvním vztahu s podnikatelem v pozici slabší smluvní strany. Vzniklá nerovnost vyžaduje nutnost ochrany spotřebitele.

Rozhodčí smlouva je především dohodou. Pokud je taková dohoda uzavírána mezi podnikatelem a spotřebitelem, platí zákaz nepřiměřených smluvních podmínek, § 55 a 56 OZ.

Mezi základní typy ujednání v rozhodčích smlouvách mimo jiné patří zejména rozhodčí doložka. Ta jako součást hlavní smlouvy umožňuje stranám sjednat pravomoc rozhodce pro případné budoucí spory. Platí zde smluvní volnost k ujednání stran, dobrovolnost (respekt k autonomii

vůle smluvních stran). Dalším typem je smlouva o rozhodci, tato umožňuje sjednat pravomoc rozhodce či stálého rozhodčího soudu pro již vzniklé spory. Platná rozhodčí smlouva musí být uzavřena písemně. Novela zakazuje sjednávat se spotřebiteli rozhodčí smlouvu ve formě rozhodčí doložky jako součást podmínek, jimiž se řídí smlouva hlavní. Platná je pouze smlouva, sjednána samostatně. Smlouva zároveň musí být opatřena podpisy smluvních stran. S dostatečným předstihem před uzavřením rozhodčí doložky poskytne podnikatel spotřebiteli náležitě vysvětlení, aby byl spotřebitel schopen posoudit, jaké důsledky pro něho mohou uzavřením doložky vzniknout.

Rozhodčí doložka musí obsahovat také pravdivé, přesné a úplné informace o:

- rozhodci nebo o tom, že rozhoduje stálý rozhodčí soud,
- způsobu zahájení a formě vedení rozhodčího řízení,
- odměně rozhodce a předpokládaných druzích nákladů, které mohou spotřebiteli v rozhodčím řízení vzniknout a o pravidlech pro jejich přiznání,

- místu konání rozhodčího řízení,
- způsobu doručení rozhodčího nálezu spotřebiteli
- o tom, že pravomocný rozhodčí nález je vykonatelný.

Ve sporech ze spotřebitelských smluv musí rozhodci rozhodovat v souladu s předpisy stanovenými na ochranu spotřebitele. Rozhodčí řízení končí právní mocí rozhodčího nálezu nebo doručením usnesení v případě, kdy se nevydá rozhodčí nález.

Rozhodnutí musí vždy obsahovat odůvodnění a poučení o právu podat návrh na jeho zrušení soudu. Spotřebitel má právo obrátit se na soud a napadnout neplatnost rozhodčího nálezu žalobou. Mezi pravidla ochrany spotřebitele patří i zákaz toho, že se spotřebitel může vzdát svých práv, obligatorní náležitosti smlouvy, by měly být součástí rozhodčí doložky. Volba práva nesmí být spotřebiteli na újmu. Neplatná je smlouva zřetelně protizákonná nebo rozhodčí smlouva obsahující podstatné nedostatky.

autor: Libor Jašek